

Projet de Service

Le Soleil Levant

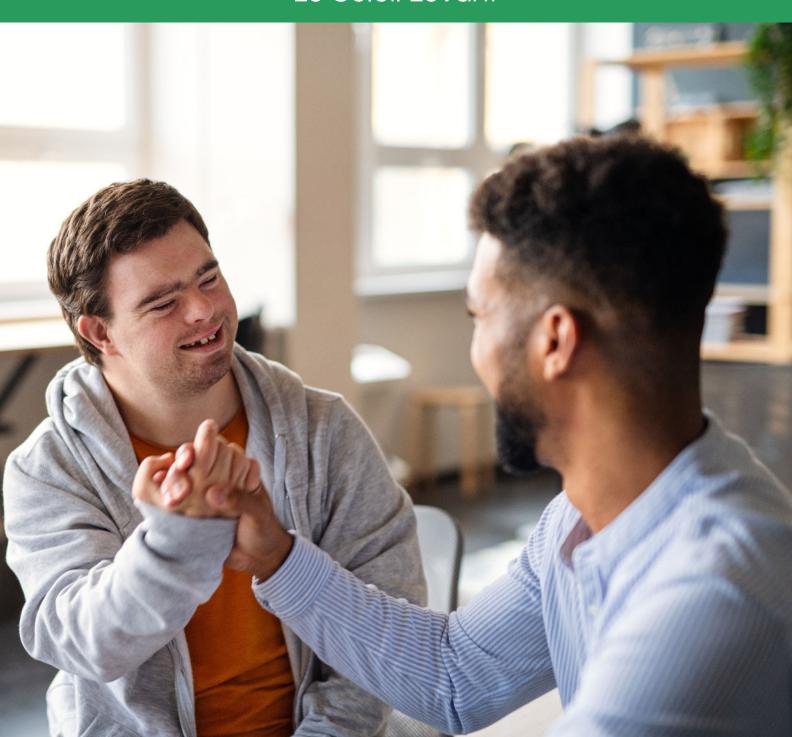


Table des matières

1 Intro	oduction	4
2 Miss	sion – vision - valeurs	5
3 Prés	entation services	7
3.1	Historique	7
3.2	Le pôle « Accueil & Hébergement »	9
3.3	3.3 Le pôle « Aide en Milieu de Vie »	
3.4	Organigrammes	12
3.4.1	L'Asbl Acis	12
3.4.2	Les services du Soleil Levant	13
4 Ress	sources	14
4.1	Personnel	14
4.1.1	Politique de recrutement	14
4.1.2	Politique de formation	16
4.1.3	Equipes pluridisciplinaires	16
4.1.4	Equipes d'appui	17
4.1.5	Equipe de direction	17
4.1.6	Collaborations externes	17
4.1.7	Equipes du siège social	17
4.2	Infrastructures	19
4.2.1	Site de la rue de Lodelinsart	19
4.2.2	Site de la rue des Combles	20
4.3	Environnementales	21
4.4	Financières	22
5 Mét	Méthodologie	
5.1	Références théoriques	23
5.2	Philosophie d'accompagnement	24
5.2.1	De l'analyse de la demande à l'accompagnement	24
5.2.2	L'accompagnement par projet	26
5.2.3	B Le partenariat avec les familles	26
5.2.4	La vie relationnelle, affective et sexuelle	27
5.2.5	Le dossier individuel	28
5.2.6	Les réunions	30
5.2.7	Gestion des réclamations	3C
5.3	Spécificités du pôle « Aide en Milieu de Vie »	31
5.3.1	Définition de l'accompagnement en Milieu de vie	31
5.3.2	Les missions des services	32
5.3.3	Zone géographique	33
5.3.4	Méthodes d'intervention	33
5.3.5	Ouverture du service	38

	5.3.6	Fin de l'accompagnement	38
5	5.4 Spé	écificités du pôle « Accueil et Hébergement »	39
	5.4.1	Définition de l'accompagnement en service résidentiel	39
	5.4.2	Définition de l'accompagnement en service d'accueil de jour	4C
	5.4.3	Zone géographique	4
	5.4.4	Méthodes d'intervention	4
	5.4.5	Ouverture des services	5C
	5.4.6	La fin de l'accompagnement	5
6	Informa	tions pratiques	52

1 Introduction

Pour la première fois en près de cinquante années d'existence, nous présentons l'ensemble des services du Soleil Levant dans un même document. Les récentes réformes réglementaires du secteur et notamment l'arrêté « contrat par objectifs », nous ont invité à réaliser la mise en commun des cinq projets de services qui existaient jusqu'ici.

Pour notre institution, ces changements structurels n'ont pas été vécus comme le point de départ d'une nouvelle organisation, mais davantage comme un coup de pouce nous permettant de finaliser un travail commencé depuis 2014, au moment de notre arrivée au sein de l'asbl ACIS.

Depuis neuf années, nous œuvrons au partage des pratiques et des expériences de chaque service, convaincus que nous y trouverons bien plus de points d'ancrages que de différences. Ce travail de mise en commun est à présent devenu réalité. Après avoir revu les brochures d'accueil, la politique de recrutement, ou encore le plan de formation, ce sont les projets de services qui ont fait l'objet d'une réécriture, à la lumière de la mission, de la vision et des valeurs partagées par l'ensemble des services.

Que soient ici remerciées toutes les personnes ayant permis cet important travail, sous la houlette de notre nouvelle directrice pédagogique qui aura pour mission principale de veiller à ce que les axes théoriques et méthodologiques décrits dans le présent document soient au cœur des pratiques quotidiennes de l'ensemble des acteurs du Soleil Levant.

2 Mission - vision - valeurs

Les services du Soleil Levant ont pour **mission** de viser le bien-être de la personne handicapée accueillie de jour, accompagnée dans son milieu de vie ou hébergée :

- en organisant des services collectifs et individuels qui répondent à ses besoins de réalisation et d'épanouissement ;
- en offrant des prestations de qualité (activités, infrastructures, projets individuels) qui respectent sa singularité et la soutiennent dans ses aspirations.

La **vision** de notre institution fait l'objet d'une mise à jour régulière. Fruit d'un large travail de réflexion avec l'ensemble des équipes, elle se définit actuellement comme suit :

En 2027, nous pourrons affirmer que la qualité de l'accueil et de l'accompagnement de la personne handicapée est au centre des préoccupations de chacun, peu importe sa fonction au Soleil Levant. Pour ce faire, dans un processus d'amélioration continue et de confiance réciproque, chaque équipe aura remis en question ses méthodes de travail afin d'optimaliser la qualité des prestations offertes. Les besoins évoluent en permanence ; il est indispensable que chaque service adapte ses réponses en dynamisant ses ressources internes et en développant ses partenariats. Nos processus de communication auront été améliorés afin de garantir la constance et la cohérence des services rendus.

En ce qui concerne les **valeurs**, les options philosophiques de l'ACIS s'enracinent à travers le respect de la personne humaine, la solidarité et le progrès social. Notre charte en définit les principes et les moyens à mettre en œuvre pour les respecter.

- Le **respect de la personne humaine et de son développement**: notre association s'inscrit comme un vaste mouvement associatif dont le but est la libération et la promotion intégrale de la personne. Elle se veut donc promotrice de l'épanouissement de la personne par son intelligence, sa liberté, son travail. L'individu se dépense non seulement pour lui-même, mais aussi pour les autres et avec les autres ; chacun collabore au travail et au bien d'autrui.
- Le progrès social : notre association se veut également actrice sociale dans l'accueil et la prise en charge des personnes. Elle veille à offrir au personnel un emploi de qualité et motivant. Au-delà des soins de qualité pour tous, nous voulons également concentrer nos énergies et nos moyens sur les changements à initier en matière d'autonomie et de dignité des personnes.
- La solidarité: l'ACIS regroupe ses institutions dans le cadre d'une seule association sans but lucratif. Cette formule juridique ne se traduit pas seulement par des statuts et des bilans centralisés. Elle s'exprime également à travers des pratiques de gestion financière et de gestion des ressources humaines qui privilégient la solidarité active entre les institutions et entre leurs responsables. Depuis sa création, la force de

l'Association a résidé dans l'inversion du mécanisme économique classique : «les forts deviennent plus forts et les faibles plus faibles».

3 Présentation des services

3.1 Historique

Les services du Soleil Levant trouvent leur origine au départ de l'école libre d'enseignement secondaire spécialisé « Le Soleil Levant », qui existe d'ailleurs toujours.

C'est en 1974 que l'asbl « Le Soleil Levant» est créée. Elle se charge d'organiser l'école et l'Institut Médico-Pédagogique (IMP « Le Soleil Levant ») agréé pour accueillir 130 jeunes présentant des troubles de déficience mentale légère, modérée ou sévère et/ou des troubles caractériels présentant une orientation soit névrotique, soit psychotique. Tous les services s'organisent rue Grimard à Montignies-sur-Sambre, sur le site de l'école. Plusieurs projets spécifiques sont créés au départ de la structure « mère » (ex.: projet « La Marelle » pour jeunes non scolarisables ou encore projet « Le Pont »).

En 1987, l'asbl fait l'acquisition du site du « Château » (rue de Lodelinsart à Montignies-sur-Sambre), et y crée, deux années plus tard, le Service d'Accueil de Jour pour Adultes (SAJA) « L'Empreinte ». Le service accueille au départ dix adultes présentant des handicaps mentaux. Il ne cessera de se développer, pour accueillir aujourd'hui plus de cinquante personnes.

En 1996, les matières relevant de l'aide aux personnes sont régionalisées. Le conseil d'administration choisit de séparer administrativement l'école et le reste de l'institution. Il est décidé de créer l'asbl « Les Services d'Accueil du Soleil Levant », reprenant les activités des services « IMP Le Soleil Levant », « La Marelle » et « L'Empreinte ».

La fin des années 90 est marquée par des réformes importantes pour le secteur. Les semiinternats doivent se transformer. Une première réduction de la capacité d'accueil de l'IMP permet de créer en octobre 1998 le service d'aide à l'intégration (SAI) « Itinéraires », destiné à l'accompagnement de jeunes porteurs de handicap au sein de leur milieu de vie. Le service « La Marelle » fermera ses portes en 1998. La seconde réduction de capacité a lieu en septembre 2001. La transformation complète du semi-internat est décidée. Il laisse place au Service Résidentiel pour Adultes (SRA) « Les Oliviers », agréé au départ pour 23 places.

Ne disposant pas de bâtiment disponible à proximité du siège de l'institution, le SRA « les Oliviers » se développe à Ophain, sur le site du « Village N°1 ». La construction d'un bâtiment à Montignies-sur-Sambre (site de la rue des Combles) est lancée en 2003. En septembre 2004, les résidents emménagent dans leurs nouveaux locaux. De retour à Montignies, le projet des Oliviers continue de se développer via la mise en place de synergies avec le SAJA l'Empreinte, ou encore via la transformation de la maison du « 50 » afin d'augmenter la capacité d'accueil.

En 2011, un nouveau projet voit le jour au départ du SAJA. Le Logement accompagné (LEN) « Le Sablier » est reconnu et subsidié en tant que projet spécifique, avec pour objectif l'apprentissage à l'autonomie résidentielle.

L'année 2014 est marquée par la dissolution de l'asbl « Les Services d'Accueil du Soleil Levant », et la reprise de l'ensemble des activités par l'asbl ACIS (Association Chrétienne des Institutions Sociales et de Santé), afin de garantir la pérennité et le développement des projets sur le long terme. Ce changement structurel permet à l'institution de modifier ses méthodes de gestion, d'investir dans des infrastructures plus adaptées, mais surtout de se renforcer dans tous les domaines via l'échange des pratiques et l'expérience des autres institutions de l'asbl ainsi que des services du siège social.

En 2016, le service « Itinéraires » s'ouvre à l'accompagnement d'adultes, via une transformation partielle du service pour jeunes (SAI). L'ensemble du service « Itinéraires », ainsi que l'équipe du « Sablier » rejoindront quelques mois plus tard le site de la rue de Lodelinsart, au sein de locaux entièrement rénovés, ce qui permettra de consolider la création du pôle « Milieu de Vie » au Soleil Levant.

Les années 2017 à 2021 sont marquées par la mise en place d'une nouvelle organisation institutionnelle en deux pôles : le « Milieu de Vie » et l'« Accueil et Hébergement », ainsi que par le début de plusieurs phases de travaux sur les deux sites : création de nouvelles surfaces pour les unités de vie aux Oliviers et transformation du site de la rue de Lodelinsart afin, notamment, de garantir une meilleure accessibilité des locaux.

En 2018, l'école du Soleil Levant rejoint à son tour l'asbl ACIS... L'histoire ne serait-elle qu'un éternel recommencement ?

L'asbl ACIS en quelques mots

En 1975, au départ d'une demande de l'Evêché de Tournai et sous l'impulsion de Monsieur Paul TASSIN aidé par des laïcs gestionnaires d'hôpitaux chrétiens, l'ACIS, « Association Chrétienne des Institutions Sociales et de Santé », a été créée pour continuer l'œuvre sociale des congrégations religieuses. Au vu de la professionnalisation du secteur médico-social et du manque de vocations, leurs institutions se sont retrouvées fragilisées ou menacées de disparition.

L'association s'est ensuite considérablement développée et regroupe aujourd'hui plus de soixante institutions actives dans le secteur médico-social en Wallonie et à Bruxelles : personnes âgées, psychiatrie, personnes en situation de handicap, écoles, crèches,... Elle compte plus de 5500 collaborateurs qui prennent en charge quotidiennement plus de 7000 bénéficiaires. Son siège social est situé à Namur.

3.2 Le pôle « Accueil et Hébergement »

Notre pôle « Accueil et Hébergement » accompagne des adultes et s'organise sur deux sites géographiquement proches l'un de l'autre, à Montignies-sur-Sambre.

Accueil de jour : L'Empreinte

Le Service d'Accueil de Jour pour Adultes (SAJA) « L'Empreinte » accueille une cinquantaine d'adultes en situation de handicap mental modéré, sévère ou profond, de troubles moteurs, d'autisme, associé ou non à d'autres types de handicaps : épilepsie et troubles du comportement. Le service accueille également quotidiennement une vingtaine de résidents du SRA « Les Oliviers ». Un accord de l'AViQ est indispensable pour toute admission.

L'équipe pluridisciplinaire met en œuvre un ensemble d'outils pédagogiques, sociaux et thérapeutiques visant la plus grande autonomie possible de la personne en situation de handicap, en contribuant à son épanouissement psycho-affectif et à son intégration sociale.

Un projet individuel est établi avec chaque personne annuellement. Les objectifs fixés se traduisent par un accompagnement de la personne à trois niveaux : la vie communautaire, les activités de développement et le suivi thérapeutique.

- La vie communautaire

Le Service de Jour se veut avant tout un lieu d'accueil organisé en plusieurs unités, au sein desquelles chaque personne doit pouvoir trouver une place. Le respect de la différence, la communication non violente, l'écoute et la participation de tous à la vie commune, dans le respect de l'intégrité physique et psychique de chacun, sont autant d'exemples des objectifs de travail poursuivis par l'équipe pluridisciplinaire.

- Les activités de développement

Le service propose un large panel d'activités visant à répondre aux besoins individuels : activités sportives, culinaires, culturelles, sensorielles, citoyennes, créatives, ... Des séjours sont également proposés chaque année.

- Le travail thérapeutique

Accompagner le développement de l'autonomie individuelle de la personne est un vaste programme qui ne veut rien dire sans travailler l'ancrage dans la réalité. L'équipe y travaille, dans le respect du rythme de développement de chacun, en proposant plusieurs outils thérapeutiques : ergothérapie, psychothérapie, groupes de paroles, hippothérapie, .

Hébergement : Les Oliviers

Le Service Résidentiel pour Adultes (SRA) « Les Oliviers » accompagne une quarantaine d'adultes en situation de handicap mental modéré, sévère ou profond, d'autisme, de troubles moteurs, de lésion cérébrale congénitale ou acquise, associé ou non à d'autres types de handicaps : épilepsie et troubles envahissants du développement. Un accord de l'AViQ est indispensable pour toute admission. Nous sommes également conventionnés avec plusieurs départements français pour l'hébergement de personnes bénéficiant d'une orientation en foyer d'accueil, foyer de vie ou foyer d'accueil médicalisé.

La principale finalité du service est d'assurer aux résidents une qualité de vie optimale qui leur permette de s'épanouir sur le plan personnel, dans le respect de leurs potentialités, difficultés, besoins et attentes. Notre service résidentiel vise à être un lieu où le bien-être individuel est au centre des préoccupations. A ce titre, il est aussi une interface de liberté et de prise d'autonomie. Le maintien des liens familiaux constitue un axe fondamental de tout accompagnement.

Le travail pluridisciplinaire s'appuie sur un projet individuel évalué annuellement. Tout comme au service d'accueil de jour (voir page précédente), les objectifs fixés se traduisent par un accompagnement de la personne à différents niveaux : la vie communautaire, les activités de développement et le suivi thérapeutique. En plus des activités de jour organisées en partenariat avec « L'Empreinte », l'équipe propose un ensemble d'activités et dispose de nombreux partenariats extérieurs permettant de rencontrer un maximum de besoins individuels.

Le service résidentiel, vu l'accompagnement global proposé, nécessite une mission étendue :

- aux activités de la vie journalière :

Les programmes individuels vont assurer une meilleure gestion pour chacun des gestes nécessaires à toute vie sociale : la toilette corporelle, l'hygiène, l'habillement, la tenue à table, le sommeil, les tâches ménagères, la gestion de la chambre, l'argent de poche, les temps individuels avec le référent... Le rôle du personnel éducatif est d'encourager les résidents à assumer eux-mêmes ces gestes indispensables : il faut faire avec eux et non à leur place.

- À l'accompagnement médical

Le service assure également un suivi médical, infirmier, et paramédical (kiné, pédicure,...) individualisés en fonction des besoins de chacun, appuyé par un service infirmier indépendant et un médecin coordinateur.

Population accueillie:

		Agrément AViQ	Agr. nominatifs	Foy. vie / FAM	Total
Accueil de					
jour	L'Empreinte	54 pers (10.581 pts.)	2 pers. (485 pts.)	1	56
Hébergement	Les Oliviers	23 pers.	7 pers.	11	41

3.3 Le pôle « Aide en Milieu de Vie »

Service d'Accompagnement « Itinéraires »

Le service « Itinéraires » a pour objectif de favoriser la participation active et personnalisée des personnes à la réalisation de leurs projets et le développement de leur citoyenneté, et ce, à partir de leur milieu de vie. La participation active et personnalisée s'appuie sur la mobilisation, la reconnaissance et la valorisation des compétences de chacun. Cet objectif peut être poursuivi notamment sur les plans suivants : familial, social, sportif, culturel, professionnel, de la formation, de la santé et des loisirs. Un accord de l'AViQ est indispensable pour bénéficier d'un accompagnement.

« Itinéraires » propose ses services autour de trois missions précises : l'accompagnement de jeunes en âge scolaire, l'accompagnement d'adultes, et l'habitat encadré.

- Jeunes en âge scolaire

Accompagnement d'une trentaine de jeunes, de 6 à 20 ans, présentant tous types de handicaps (mental, physique, sensoriel). Ces jeunes sont en général scolarisés en milieu ordinaire ou spécialisé. Le travail se réalise le plus souvent en individuel bien que des activités collectives soient régulièrement proposées. L'aide apportée peut prendre de nombreuses formes : accompagnement individuel, soutien aux proches, recherche d'école et/ou d'activités de loisirs, observation et accompagnement en milieu scolaire, conseils d'orientation, suivi psychologique,...

- Adultes

Accompagnement d'une trentaine de personnes, dès 18 ans, présentant tous types de handicaps (mental, physique, sensoriel). Il s'agit d'un service polyvalent, répondant aux besoins individuels : recherche de logement, d'activités, de travail, gestion administrative et financière, soutien moral, apprentissages divers,...

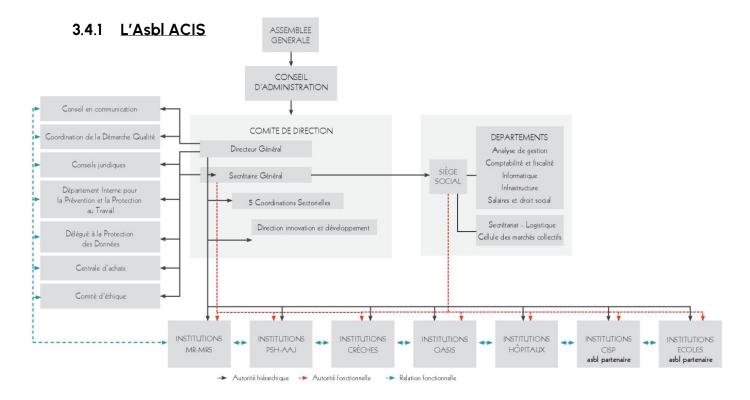
Habitat encadré

Accompagnement d'adultes présentant tous types de handicaps (mental, physique, sensoriel) et désireux d'expérimenter la vie en autonomie résidentielle. Au départ du lieu de vie de la personne, il s'agit d'évaluer les compétences et les difficultés rencontrées, de réaliser les apprentissages nécessaires, afin que la personne puisse mieux se connaître et définir son propre projet sur base de l'expérience vécue.

Population accompagnée :

	Jeunes	Adultes	Habitat	Total
Service Itinéraires	Min. 28	Min. 32	Min. 3	63

3.4 Organigrammes



Les institutions composant l'ACIS sont regroupées en plusieurs secteurs d'activités : Le Soleil Levant fait partie du secteur « PSH-AAJ »

Secteur P.S.H. - A.A.J. (personnes en situation de handicap - aide à la jeunesse)

- Institutions d'aide à la jeunesse (pouponnière et services pour jeunes)
- Institutions pour personnes en situation de handicap, adultes et enfants

Secteur M.R. - M.R.S. (maisons de repos - maisons de repos et de soins)

- Maisons de repos
- Maisons de repos et de soins
- Résidences-Services

Secteur Crèches

- Crèches – Pouponnière

Secteur écoles

- Ecoles d'enseignement spécialisé

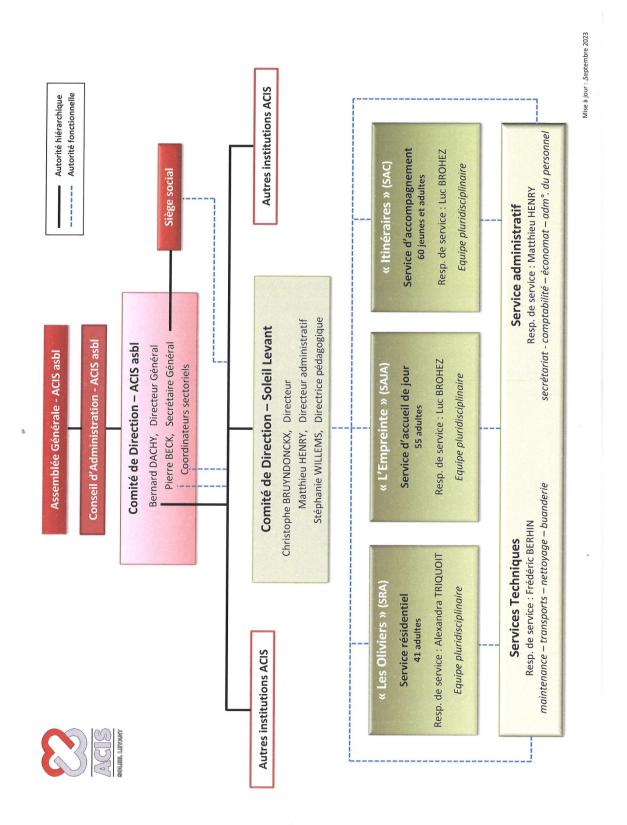
Secteur hôpitaux

Hôpitaux psychiatriques - Service de santé mentale

Maison d'accueil pour femmes en difficulté

Centre d'insertion socio-professionnelle

3.4.2 Les services du Soleil Levant



4 Ressources

4.1 Personnel

Les équipes du Soleil Levant comptent environ 90 collaborateurs, pour près de 70 équivalents temps plein. Tous les collaborateurs ne travaillent pas à l'accompagnement direct des bénéficiaires. Les équipes pluridisciplinaires sont en effet entourées des équipes d'appui et d'une équipe de direction. L'accompagnement des personnes en situation de handicap répond à des normes de personnel clairement définies en termes de nombre et de formation.

En plus du personnel directement lié à l'institution, nous collaborons avec différents intervenants externes pour des fonctions bien spécifiques.

Enfin, l'organisation de l'asbl ACIS s'appuie sur différents services centralisés au siège social, situé à Namur. Le personnel du siège travaille pour l'ensemble des institutions.

4.1.1 Politique de recrutement

Nous recevons de nombreuses candidatures spontanées auxquelles nous répondons systématiquement.

Lorsqu'un engagement se profile, nous consultons nos réserves de recrutement, et nous élargissons le plus souvent le cadre de nos recherches via une offre d'emploi diffusée sur nos réseaux habituels. En fonction du type de recrutement, nous consultons régulièrement des réseaux plus spécifiques de recherche d'emploi, et nous invitons parfois des personnes extérieures à participer au processus.

Pour ce qui concerne les équipes pluridisciplinaires de jour, nous exigeons que les candidats disposent au minimum d'un niveau baccalauréat. Une première épreuve écrite est systématiquement organisée (sauf pour les équipes techniques). Si celle-ci est satisfaisante, le candidat est alors reçu par le chef d'équipe concerné, le responsable de service et un membre du comité de direction.

Chaque collaborateur intègre une équipe spécifique, au sein d'une institution multiservices. Ainsi, il n'est pas rare que des membres du personnel changent de service en cours de carrière. Toutes les fonctions sont également décrites par écrit. Nous disposons ainsi d'une trentaine de profils de fonction accessibles reprenant un descriptif des tâches, les compétences requises ou encore les liens hiérarchiques internes.

Nous attachons beaucoup d'importance à l'accueil des nouveaux collaborateurs, via notamment un système de parrainage. Pour chaque engagement au sein des équipes techniques et administratives, un module de formation interne est organisé afin de transmettre les connaissances fondamentales et les attitudes de base à adopter avec les personnes en situation de handicap.

Une fois le recrutement effectué, chaque collaborateur bénéficie d'entretiens de développement réguliers, appelés « Entre'vues d'évaluation ». Ces entretiens permettent de

faire le point sur l'ensemble des aspects liés au travail (bien-être, développement, formation, travail en équipe,...).

4.1.2 Politique de formation

Pour viser une qualité de service et une adaptation aux besoins des personnes, le Soleil Levant prône une politique de formation permanente déclinée selon trois axes :

- Le plan de formation pluriannuel constitue notre ligne directrice en matière de formations collectives. Ce plan de formation est élaboré à partir de l'analyse des besoins réalisée au sein des services et validé par les équipes pluridisciplinaires. L'ensemble du personnel, toutes fonctions confondues, est maintenant familiarisé au principe d'autodétermination. Les années 2022 et 2023, nous permettent d'approfondir le sujet et d'entamer la formation sur la valorisation des rôles sociaux.
- D'autres formations collectives sont proposées chaque année à l'ensemble du personnel. Elles touchent plus particulièrement aux notions de sécurité et de bien-être au travail : équipier première intervention, stress au travail, motivation et bien-être au travail...
- Chaque membre du personnel bénéficie, par année civile, de 8 jours de formation pour un temps plein, qu'il peut utiliser suivant ses intérêts professionnels particuliers. Ces formations individuelles sont aussi stimulées par les responsables des services au cœur de l'analyse des besoins en compétences nécessaires.

4.1.3 Equipes pluridisciplinaires

Les équipes pluridisciplinaires sont majoritairement composées d'éducateurs spécialisés. La nature de leur travail peut cependant varier en fonction du type de service, bien que de manière transversale, chaque éducateur soit amené à intervenir selon les trois axes : individuel, collectif et communautaire. A l'Empreinte et aux Oliviers, les équipes éducatives sont coordonnées par un chef éducateur et un coordinateur des activités.

Aux Oliviers, chaque prestation de nuit est assurée par deux éducateurs qualifiés. Le travail de nuit est indispensable pour la bonne marche du service. Il permet aux résidents de bénéficier d'un repos de qualité et de veiller à ce que la sécurité et le bien-être de chacun soit garantis pendant la nuit.

D'autres fonctions composent également nos équipes: assistants sociaux, psychologues, ergothérapeutes, aides soignants et référent médical. Cette pluridisciplinarité est essentielle car elle est permet de multiplier les regards professionnels sur chaque situation et améliorer l'analyse collective. Certains collaborateurs disposent également de compétences spécifiques acquises avant l'engagement ou en cours de carrière, qui représentent autant d'opportunités d'enrichir l'accompagnement de chaque bénéficiaire (psychomotricité, approche snoezelen, hippothérapie, approche systémique,...).

Aux Oliviers, une convention nous lie à un médecin chargé de coordonner le suivi médical des résidents.

4.1.4 Equipes d'appui

Près de 20 collaborateurs forment les équipes d'appui. S'ils ne travaillent pas en lien direct avec les projets des personnes, ils n'en restent pas moins essentiels au bon fonctionnement des services.

L'équipe administrative s'occupe de l'accueil général, du secrétariat, de la comptabilité, de la facturation, de l'économat, des achats et de l'administration du personnel. L'équipe technique s'occupe de la maintenance, des transports, du nettoyage et de la buanderie.

4.1.5 Equipe de direction

L'équipe de direction (staff) regroupe les responsables de services (SRA/SAJA-Milieu de Vie/technique) et les membres du comité de direction (direction administrative, direction pédagogique et direction). Le staff assure le pilotage quotidien des services et prend toutes les décisions nécessaires au bon fonctionnement de ceux-ci.

Le comité de direction a pour mission spécifique de définir la culture managériale de l'institution, les objectifs à atteindre (en adéquation avec les lignes directrices de l'association), ainsi que le cadre budgétaire et les ressources permettant d'atteindre ces objectifs.

4.1.6 Collaborations externes

En plus du personnel institutionnel, nous avons établi de nombreuses conventions avec des partenaires extérieurs, qui effectuent leurs prestations au sein des services. Ces collaborations sont de trois ordres : l'alimentation, les activités éducatives et les soins.

Au niveau de l'alimentation, nous sous-traitons la préparation des repas auprès d'une société extérieure, qui met à disposition de nos services accueil et hébergement un savoir-faire et du personnel qualifié.

En ce qui concerne les activités éducatives, nous avons au fil du temps noué de nombreuses collaborations dans des domaines bien spécifiques nécessitant souvent des espaces ou du matériel adaptés. Il s'agit par exemple d'hippothérapie, d'une ferme pédagogique, d'activités de danse, de cirque,...

Nous bénéficions enfin, pour les Oliviers, d'une collaboration spécifique avec un kiné extérieur, une pédicure ainsi qu'avec une société de soins infirmiers pour certaines tâches de soins, le nursing et la gestion des médications.

4.1.7 Equipes du siège social

Le siège social de l'ACIS regroupe quant à lui plus de 70 collaborateurs, qui accompagnent les institutions au quotidien dans les domaines suivants : comptabilité et fiscalité, administration des salaires, juridique, analyse de gestion, infrastructures, informatique, prévention et protection au travail.

Afin d'assurer cohérence et efficacité dans le travail quotidien des équipes, nous restons en contact permanent avec les responsables de département du siège social et le comité de

direction de l'ACIS composé des coordinateurs sectoriels, du secrétaire général et du directeur général.

4.2 Infrastructures

4.2.1 Site de la rue de Lodelinsart

Le site de la rue de Lodelinsart regroupe sur 27 ares le siège social de l'institution (bureaux direction, économat, comptabilité, secrétariat général), les locaux techniques, les services du pôle Milieu de Vie et le SAJA L'Empreinte. Le site est ouvert en journée et accueille +/- 100 personnes.

Ces locaux ont été acquis par l'institution en 1987 et ont déjà fait l'objet de plusieurs phases de travaux. Un vaste projet de rénovation a aboutit en 2023. Il s'agit de la reconstruction d'une partie des bâtiments du SAJA et de l'amélioration de l'accessibilité du site en intégrant un ascenseur et en reconditionnant complètement les abords. Le site est aujourd'hui totalement accessible aux personnes à mobilité réduite. Un projet de rénovation du bâtiment administratif reste également à l'étude.

Les locaux du service d'accompagnement Itinéraires ont été entièrement rénovés en 2016. Ils se composent, sur deux niveaux, de plusieurs locaux utilisés pour les rendez-vous individuels, ainsi que d'un vaste bureau paysager pour les membres de l'équipe et d'une salle de réunion.

Le SAJA l'Empreinte se compose quant à lui de quatre grands locaux à destination de chaque unité (+/- 20 pers/unité). Ils sont essentiellement destinés à l'accueil et aux temps de midi (salle à manger, salon, kitchenette). De nombreux autres locaux sont destinés aux ateliers qui se déroulent sur site: espace boulangerie, cuisine, espace sensoriel, ateliers créatifs, salle polyvalente,...

Le site de la rue de Lodelinsart est également le lieu « événementiel » du Soleil Levant. La salle du « Château », construite en matériaux anciens, est une curiosité architecturale. Elle est utilisée comme salle polyvalente pour l'ensemble des services, permettant d'accueillir des activités régulières demandant plus d'espace (danse, gymnastique, théâtre...), des formations ou assemblées du personnel, mais aussi la plupart des événements institutionnels (soupers de parents, marché de Noël,...).

Le SAJA l'Empreinte dispose également de cinq véhicules destinés au transport de personnes (minibus 9 places), permettant les déplacements vers de nombreuses activités extérieures, ainsi que le transport quotidien d'environ 35 personnes du domicile vers le service.

4.2.2 Site de la rue des Combles

Le site de la rue des Combles accueille le SRA Les Oliviers, ainsi qu'un parc d'1/2 Ha, enclavé dans le quartier et entièrement destiné aux résidents. Les locaux des Oliviers datent de 2004. Le service est construit sur deux niveaux et pourvu d'ascenseurs. Le premier bâtiment regroupe une des quatre unités de la résidence, ainsi que l'ensemble des locaux non résidentiels: bureaux, salle de réunion, local d'accueil familles, local d'activités, infirmerie, buanderie, cuisine. Le second bâtiment abrite quant à lui deux unités résidentielles. Ces deux bâtiments sont reliés par une extension de +/- 350 m², construite en 2018, et comportant les locaux communautaires de chaque unité (salons, salles à manger et kitchenette).

Le service dispose également d'une maison située à 100 m du bâtiment principal et dont les jardins se rejoignent. Cette maison abrite la quatrième unité du service. Elle n'est cependant plus adaptée aux besoins des résidents et présente de nombreux problèmes d'accessibilité. A force d'évaluations, nous estimons nécessaire, pour plus de quiétude et de sécurité, de reconstruire cette quatrième unité auprès des trois autres. Cette extension devrait être finalisée fin 2023.

Aux Oliviers, la quasi-totalité des chambres sont individuelles. Quelques chambres peuvent communiquer deux à deux, afin d'accueillir d'éventuels couples. Chaque unité dispose également de 3 salles de bains. Les espaces sont organisés en unités (Saphir, Opale et Emeraude). Ils peuvent aussi communiquer en fonction des besoins du service, durant les temps d'activités ou en cas d'événements festifs par exemple. Fin 2023, grâce à la construction du nouveau bâtiment, chaque unité accueillera 10 ou 11 résidents.

A l'extérieur, le parc permet de se délasser, grâce à un espace barbecue et deux terrains de pétanque. Les allées permettent les déplacements à pied ou en vélo. Un espace dédié au jardinage, à l'apiculture et un poulailler sont aussi présents sur le site. Profiter d'un tel espace nous permet aussi de nous ouvrir sur le quartier en organisant chaque année, le dernier dimanche de juin, la traditionnelle brocante des « Oliviers » qui réunit résidents, familles, personnel, amis et partenaires du service.

Nous avons pour futur projet d'aménager entièrement le parc afin de le rendre plus accessible et d'y prévoir différentes zones destinées à la promenade, aux activités de jardinage, à la détente et aux loisirs.

Le SRA « Les Oliviers » dispose également de trois véhicules destinés au transport de personnes (2 minibus 9 places et 1 véhicule 6 places adapté, pouvant transporter une personne en chaise roulante), permettant les déplacements vers les activités extérieures, les accompagnements individuels, ainsi que les retours mensuels des résidents français, organisés par le service.

4.3 Environnementales

Il va de soi que les premières ressources environnementales de chaque service du Soleil Levant sont les autres services de l'institution. Nous attachons beaucoup d'importance à ce que chaque service puisse bénéficier des infrastructures des autres, que ce soit au niveau fonctionnel (salles de réunions, bureaux partagés, locaux spécifiques d'activités) ou au niveau pédagogique. Le SAJA l'Empreinte accueille par exemple quotidiennement une vingtaine de résidents des Oliviers, qui sont entièrement intégrés aux unités et activités du service.

Faisant partie de l'asbl ACIS, nos services bénéficient également de tout le réseau de l'association. Il s'agit bien sûr des autres institutions ACIS, et plus particulièrement de celles situées en région Carolo (ex.: accueil de stagiaires de l'école du Soleil Levant). Il s'agit également, pour l'équipe de direction, de participer aux travaux de la sectorielle « Personnes en situation de handicap – aide à la jeunesse » de l'ACIS, ce qui permet de s'enrichir des expériences vécues ailleurs, et de réfléchir ensemble aux enjeux actuels du secteur ou à certaines thématiques spécifiques (vie affective, réflexions éthiques, grandes orientations d'avenir,...).

Ensuite, l'implantation urbaine de l'infrastructure favorise l'intégration sur le plan social, sportif et culturel. De nombreux commerces (dont un vaste zoning commercial), cinémas, restaurants, infrastructures sportives, théâtres et salles de spectacles, sont situés à proximité du service.

Nos services sont tous accessibles en transports en commun (métro, bus) et bénéficient de multiples ressources de la vie sociale, culturelle et associative de la région de Charleroi. Plusieurs grands complexes hospitaliers se situent également à quelques centaines de mètres du service, ce qui facilite notamment les prises en charges d'urgence.

Nos équipes développent également, depuis plusieurs années, des partenariats extérieurs avec le tissu associatif Carolo. Citons à titre d'exemples : le centre culturel « L'Eden », l'association « faim et froid » (aide aux personnes précarisées), la croix rouge de Belgique, l'académie des beaux-arts, les « Restos du Cœur »,... Au niveau communal, nous sommes membres du conseil consultatif de la personne handicapée (CCPH).

Enfin, nous entretenons des partenariats professionnels avec de nombreux services spécialisés permettant aux équipes de trouver des réponses les plus adaptées possibles aux besoins individuels en constante évolution. Citons parmi ceux-ci : les « CMI » (cellules mobiles d'intervention), des superviseurs extérieurs, le réseau de santé mentale wallon, les organismes de formation, plusieurs associations tutélaires françaises, le réseau « parlons d'amour », les services d'aide à la jeunesse, les établissements scolaires, le bureau régional de l'AViQ,...

Au niveau professionnel, nous sommes également membres de deux associations : l'AIJ – association des SAJA et l'ASAJAS – Association des Services d'Accompagnement de Jeunes en Age Scolaire, ainsi que d'UNESSA, la plus grande fédération d'employeurs du secteur non-marchand pour la Wallonie et Bruxelles.

4.4 Financières

Le financement de nos services dépend tout d'abord en large partie des pouvoirs publics belges.

La Région Wallonne, via l'AViQ, est de loin le plus gros financeur du Soleil Levant. Chaque place est agréée, que ce soit via un agrément collectif ou un agrément individuel. Le calcul du subside s'effectue en fonction de divers paramètres liés, par exemple, à la présence de la personne au sein du service, au nombre d'heures d'accompagnement réalisées sur une année, au respect des normes de personnel, des normes d'infrastructures, etc.

Nous bénéficions également de financements liés à divers programmes d'aides à l'emploi, qu'ils soient à l'initiative de la région wallonne (programmes « Aide et promotion de l'emploi » - APE), ou à l'initiative de fonds sociaux (emplois « Maribel »).

Nous sollicitons par ailleurs chaque année un subside de fonctionnement attribué par la « Loterie nationale ».

Ensuite, les pouvoirs publics français interviennent dans le financement des Oliviers. Nous sommes conventionnés avec sept départements français ainsi qu'avec la sécurité sociale (ARS).

Enfin, la troisième source de financement est d'ordre privée. Il s'agit en effet des participations financières réglementaires réclamées aux personnes inscrites dans les différents services, mais aussi, dans une moindre mesure, des dons privés versés aux services, des bénéfices d'activités ou d'événements organisés, ou encore d'aides financières obtenues via diverses associations caritatives (Cap 48, fondations, services clubs, associations locales, fédérations sportives,...).

5 Méthodologie

5.1 Références théoriques

Il serait présomptueux de prétendre qu'une seule théorie puisse apporter les réponses aux multiples questions posées par l'accompagnement de personnes en situation de handicap.

Ainsi, nous utilisons notre plan de formation pour baliser le travail grâce aux références théoriques communes à l'ensemble des équipes. Nous avons fait le choix de nous appuyer sur l'autodétermination, la valorisation des rôles sociaux et l'approche systémique. Ces différentes références sont gages de cohérence dans l'action pédagogique. Elles viennent en support aux réflexions, questionnements des pratiques et à l'élaboration des outils de travail.

L'autodétermination :

Le postulat de départ promeut une vision de la personne en situation de handicap comme étant l'acteur principal de son projet de vie. Ce postulat s'appuie sur le principe d'autodétermination que nous définissons comme « la capacité d'une personne à faire des choix pour elle-même et par elle-même, indépendamment de toute contrainte extérieure »¹. Nous envisageons donc l'autodétermination comme possibilité de faire des choix mais aussi de comprendre leurs conséquences, évaluer leur impact, se fixer des objectifs, résoudre des problèmes, avoir une connaissance de soi... L'accompagnement consiste alors à promouvoir les conditions suffisantes pour permettre l'autodétermination.

Accompagner la personne dans la réalisation de ses choix, c'est également prendre en compte une certaine prise de risque : sortir d'une zone de confort et être confronté à ses propres limites. Mais faire des choix, c'est aussi et surtout permettre à la personne de participer de manière active à son accompagnement.

La valorisation des rôles sociaux :

La théorie de la valorisation des rôles sociaux (WOLFENSBERGER)² occupe une place centrale. Il s'agit en effet de personnes qui, même si elles se situent en marge du statut de travailleur, aspirent, comme tout un chacun, à la reconnaissance sociale par la réalisation de travaux ou projets à leur mesure.

Cette notion met en avant l'idée que des personnes peuvent développer pleinement leurs potentialités par la participation active à des activités quotidiennes socialement valorisées. L'accompagnement se réalise alors à deux niveaux : le développement des compétences et un travail sur la perception de la personne par l'environnement dans lequel elle évolue (famille, lieu de travail, école,...). L'accompagnement, par cette action en deux étapes, consiste donc à favoriser les possibilités d'apprentissages et de réalisation de soi.

¹ Sarrazin, Coralie (2012). À propos de l'autodétermination des personnes présentant une déficience intellectuelle. Développement humain, handicap et changement social, 20(3), 93-101.

² WOLFENSBERGER, « La valorisation des rôles sociaux : Introduction à un concept de référence pour l'organisation des services », Ed. des Deux, Genève, 1991

L'approche systémique :

Nous sommes tous influencés par les différents systèmes dont nous faisons partie et nous influençons ceux-ci. Chaque personne doit être accompagnée au regard de son individualité, de son histoire, de ses systèmes d'appartenance ainsi que vis-à-vis des modes communicationnels et relationnels qui s'y jouent.

De l'analyse de la demande à la mise en place de nos interventions, nous considérons donc la personne dans les relations qu'elle entretient avec sa famille, son entourage et son réseau.

Le service soutient une vision globale de la personne. La notion de « fil conducteur » illustre cette démarche. Elle consiste à retracer le parcours et l'histoire de la personne au travers de ses rencontres et expériences.

Face aux difficultés rencontrées ou exprimées, l'important ne sera pas tant d'en chercher les causes mais d'analyser le contexte dans lesquelles elles apparaissent, comment elles impactent la qualité de vie de la personne pour pouvoir proposer des actions d'accompagnement en vue d'une situation plus favorable.

5.2 Philosophie d'accompagnement

5.2.1 <u>De l'analyse de la demande à l'accompagnement</u>

Tout accompagnement débute au préalable par une demande. Celle-ci peut être introduite par écrit ou par téléphone, par la personne elle-même, son représentant légal ou un tiers « envoyeur » (service, membre de la famille,...). Dans ce dernier cas, il est demandé à la personne ou son représentant légal de confirmer la demande.

Une première rencontre est programmée, en présence de la personne, de son représentant légal et éventuellement du « tiers envoyeur ». Cette rencontre a pour objectif de présenter le projet du service, le visiter, prendre connaissance des besoins pour nous permettre de définir l'adéquation entre ces demandes/besoins et les possibilités d'accompagnement. Au-delà de cette première rencontre, nous nous laissons la possibilité de mener différentes actions permettant d'affiner l'analyse de la demande. Si d'un commun accord, l'adéquation entre le service proposé et la demande de la personne est avérée, la personne est inscrite en liste d'attente.

Différents critères peuvent influencer la gestion de la liste d'attente tels que l'ancienneté de la demande, l'urgence sociale ou familiale, le type de handicap présenté, le domicile (notamment pour les services d'accueil de jour et du Milieu de vie qui organisent eux-mêmes les déplacements),...

Lorsque l'accompagnement peut être envisagé, nous avons besoin de l'accord du pouvoir subsidiant (AVIQ/Maison départementale pour les résidents français) pour réaliser les démarches d'inscriptions.

Pour ces démarches d'inscriptions, chaque service dispose d'une convention individuelle et d'un règlement d'ordre intérieur qui engagent chaque partie dans un travail de partenariat et qui fixent les conditions de l'accompagnement. Certaines conventions peuvent être

spécifiques au service. Nous pensons à la « convention transport » pour le service d'accueil de jour ou encore à la convention « argent individuel » pour le service résidentiel.

Les prémices de l'accompagnement sont centrées sur une connaissance réciproque, une intégration au travail, à l'établissement d'une relation de confiance entre partenaires et surtout à l'analyse des besoins de la personne. Celle-ci se réalise via des rencontres régulières qui permettent d'élaborer une anamnèse. Ces entretiens sont menés directement avec la personne et complétés le cas échéant auprès des partenaires et des familles. Le recueil d'informations, avec l'accord de la personne, constitue un élément important dans la compréhension des situations vécues. Nous croisons ainsi les besoins perçus par la personne et par l'entourage avec les observations réalisées par le service.

Ce travail réalisé nous permet de construire, pour chacun, un projet individuel. Celui-ci est au cœur du travail pluridisciplinaire et nous sert de fil conducteur.

5.2.2 L'accompagnement par projet

Chaque service du Soleil Levant réalise pour toutes les personnes accompagnées un projet individuel. Ce projet, où la personne a une place centrale, est le moyen par excellence où les demandes, attentes, besoins, difficultés vont pouvoir se réfléchir et où les propositions d'accompagnement vont être concrétisées.

Le projet individuel est élaboré en réunion en présence de la personne accompagnée. Il poursuit des objectifs multiples :

- faire le point sur le degré de réalisation de chaque objectif;
- investiguer l'évolution de la personne accompagnée en termes de besoins, de capacités, de demandes, de difficultés et de développement personnel;
- entendre la personne et l'équipe pluridisciplinaire sur les difficultés et demandes rencontrées;
- s'accorder sur les objectifs poursuivis et les actions à mener en termes d'accompagnement;
- favoriser l'adéquation entre les besoins rencontrés et le service proposé et donc la satisfaction de la personne à l'égard du service.

Après un temps consacré à l'évaluation du travail accompli ensemble, le projet individuel sera traduit en objectifs concrets qui viendront à l'appui d'un accompagnement global proposé par le service. Chaque personne peut, à sa demande, disposer d'une copie de son projet en version facile à lire.

5.2.3 Le partenariat avec les familles

Le partenariat établi avec les familles est une ressource fondamentale au travail réalisé. A ce titre, nous travaillons le lien qui unit les personnes accompagnées, leurs proches et les professionnels du service. Les missions de nos services étant relativement différentes, la relation créée et le soutien apporté peuvent revêtir différentes formes.

Ainsi, étant amenés à intervenir à différentes étapes de la vie des personnes, il est nécessaire de cheminer avec les familles autour de « l'annonce du handicap » et du ressenti lié au fait

d'être parent d'un enfant ou d'un adulte en situation de handicap. Nous offrons à la famille un espace qui permet d'exprimer son ressenti, de mettre des mots sur son vécu.

Le parcours des personnes et de leur famille est jalonné de nombreuses étapes, réflexions, orientations et prises de décisions. Ce parcours sera l'occasion de rencontrer de nombreux professionnels de disciplines variées telles que le médical, le paramédical, le scolaire, l'associatif, l'institutionnel, l'administratif,... Certains moments clés comme l'orientation dans un enseignement adapté ou un lieu de vie particulier nécessitent un accompagnement spécifique. Nous souhaitons ainsi offrir un soutien dans les processus d'orientation des enfants et des adultes qui s'adressent à nous.

Un autre axe de partenariat avec les familles consiste à soutenir la parentalité. Ce soutien aborde des thèmes tels que « être parent en situation de handicap » ou « être parent d'un enfant en situation de handicap ».

L'accompagnement se décline autour de différents objectifs : orienter les familles, les aider à prendre contact avec les professionnels ou services généraux, les soutenir dans l'accompagnement de leur enfant vers un avenir plus autonome, plus indépendant de la vie familiale et aussi dans la préparation de l' « après-parents ».

La dynamique familiale fait aussi l'objet d'interventions. La place et les relations de chacun y sont discutées et travaillées lors d'entretiens familiaux.

Notre intervention a pour objectif de s'appuyer sur les compétences des familles et d'utiliser leurs connaissances et ressources pour favoriser un accompagnement de qualité par nos services.

Enfin, les services du Soleil Levant réfléchissent également à la mise en place d'actions à destination des fratries : un enfant porteur de handicap dans une famille est parfois source de difficultés importantes dans les relations au sein du système familial. Les frères et sœurs sont parfois particulièrement touchés par ces difficultés et sont régulièrement amenés à « reprendre le flambeau » de leurs parents dans l'accompagnement de leur frère ou sœur en situation de handicap. Il s'agit donc de leur offrir un espace d'écoute et une place de partenaire.

5.2.4 La vie relationnelle, affective et sexuelle

Les services du Soleil Levant accompagnent chaque personne dans son individualité. Cet accompagnement s'effectue au sein d'une collectivité, particularité des services résidentiels et d'accueil de jour. Dès lors, il va de soi que les notions de respect de soi, respect de autres, respect de l'espace privé, l'intimité, la pudeur, la sécurité, l'intégrité, les droits et devoirs seront autant de notions qui viendront se greffer aux réflexions concernant la vie affective, relationnelle et sexuelle.

Chaque personne a le droit d'avoir des relations affectives et sexuelles pour autant que celles-ci soient consenties. Nous mettons l'accent sur le droit à l'accès à l'information et à un cadre sécurisant favorisant les conditions nécessaires pour mener une relation intime au sein

d'une collectivité. Dans ce domaine, les services proposent un accompagnement individualisé, prenant en compte les besoins de chacun.

En outre, le service résidentiel dispose d'une majorité de chambres individuelles garantes d'un espace serein, sécure, intime et privé. Plusieurs chambres peuvent être modulées deux par deux à la demande.

Chaque personne possède la clé de sa chambre ou un système de fermeture intérieure. Ce sont des lieux privés au sein desquels on ne peut entrer sans y avoir été invité, que l'on soit résident ou membre du personnel.

Dans un souci d'égalité des chances, nous développons des outils adaptés favorisant ce droit à la vie affective et sexuelle (ateliers d'information, entretiens individuels, club de rencontres, vacances, etc). Pour un accompagnement adapté, le service dispose de personnes ressources formées en matière de vie relationnelle, affective et sexuelle.

Pour certains, ces relations aboutissent à un engagement plus profond et durable. Il s'agit alors de permettre aux personnes de comprendre leurs sentiments, de les informer sur le plan sexuel et de favoriser chez eux le sens du respect de l'autre et de l'épanouissement au sein du couple. La vie de couple, l'homosexualité, la parentalité, le désir d'enfant ne sont pas des sujets tabous.

Le SRA « Les Oliviers » est également l'un des piliers de « Parlons d'amour ». Il s'agit de l'organisation de rencontres entre plusieurs services de la région visant à donner un coup de pouce aux relations amoureuses.

Dans le but de parfaire leurs connaissances et de questionner les pratiques, les services n'hésitent pas à interpeller des services extérieurs tels que plannings familiaux, comité éthique de l'ACIS, UNamur, ADITI asbl, ...

L'équipe et les personnes que nous accompagnons participent activement au salon « envie d'amour»

5.2.5 Le dossier individuel

Pour chaque personne accompagnée, le service dispose d'un dossier individuel élaboré dans le respect des cadres légaux et du règlement général de protection des données (RGPD).

Le service résidentiel a pour particularité de disposer d'un dossier médical. Celui-ci, uniquement accessible au personnel médical, consigne les attestations et protocoles d'examens ou tout document utile à son accompagnement et à la gestion de la santé.

Le dossier individuel général comprend différentes informations d'ordre administratif d'une part et pédagogique d'autre part. Il est accessible sur demande de la personne ou de son représentant légal.

Il permet de consigner l'ensemble des rapports établis dans le cadre de l'accompagnement. Il est le reflet de l'histoire, du parcours et du travail réalisé. A ce titre, il constitue une mémoire servant d'appui à la réalisation, au suivi et à l'évaluation du projet individuel.

Ces dossiers sont accessibles au pouvoir subsidiant habilité à vérifier leur contenu, et par là même, à contrôler le travail réalisé.

5.2.6 Les réunions

Le Soleil Levant accompagne pas moins de 150 personnes et compte pratiquement 90 membres du personnel répartis sur plusieurs sites, services, équipes et horaires différents.

Afin de coordonner le travail, faire sens, diffuser l'information, questionner les pratiques, prendre des décisions,... il est nécessaire de disposer d'une organisation de travail structurée et de lieux d'échanges. Nous les regroupons en trois « catégories ».

Il existe tout d'abord les réunions internes à chaque service : les réunions pluridisciplinaires ; par corps de métier (ex. : réunions éducs, service technique ou administratif) ; par thématique (ex. : réunions médicales) ; et les réunions de projet individuel. Certaines réunions plus ponctuelles visent la remise en question des pratiques ou l'organisation des services. Elles s'organisent en journée pédagogique, en supervision, en réunions méta,... pour lesquelles nous faisons régulièrement appel à des intervenants extérieurs.

Nous retrouvons ensuite les réunions interservices ou de concertation. Elles visent à rassembler autour de la même table, tous les partenaires concernés par une situation : la personne, sa famille, le service et d'autres professionnels. Elles permettent un temps d'arrêt autour d'une situation afin de coordonner l'action de chacun.

Enfin, il existe des réunions collectives à l'intention des personnes accompagnées. Il s'agit du conseil des usagers et des tables rondes/tours de table.

Le conseil des usagers favorise la participation de l'ensemble des usagers au fonctionnement des services accueil et hébergement. Il permet donc à chacun d'émettre des propositions, des questionnements, des avis... par rapport à la vie quotidienne.

Les réunions tables rondes ou tours de table sont organisées au sein des services Accueil et Hébergement. Elles rassemblent l'ensemble des personnes partageant un même groupe. Elles sont le lieu d'échanges privilégiés qui permet d'aborder différents sujets tels que l'organisation de la vie communautaire, les repas, les anniversaires, les activités, le respect, la gestion des relations et des conflits. Cet espace de parole favorise l'expression de chacun et l'écoute réciproque. En outre, il permet de recevoir de l'information concernant la vie du service, telle que les absences, l'arrivée d'une nouvelle personne, l'agenda des activités exceptionnelles, les festivités, les travaux, ...

5.2.7 Gestion des réclamations

Les services du Soleil Levant se veulent de qualité et ouverts à toute remise en question. Il est nécessaire d'ouvrir un espace où chaque personne accompagnée, son représentant légal ou un proche peut exprimer toute insatisfaction, suggestion, problème ou remarque. Cela fait intégralement partie du processus d'évaluation de la satisfaction des personnes tant nécessaire à l'évolution positive des services.

Pour tous les aspects de l'accompagnement, notre approche se base sur l'ouverture, la rencontre, le dialogue, la relation de confiance et le respect mutuel. Et à ce titre, nous laissons place au mécontentement et à toute proposition d'amélioration.

Les assistants sociaux des différents services sont désignés comme « référents réclamations » selon les termes de l'AViQ. En effet, ils sont au plus proches des familles, des représentants légaux et facilement identifiables et accessibles par les personnes que nous accompagnons.

Leur rôle est de consigner les divers soucis rencontrés, d'activer la procédure interne ainsi que les personnes compétentes pour remédier aux difficultés rencontrées. Un état des lieux sera régulièrement présenté au comité de direction.

Par ailleurs, notons que l'AViQ, via la direction Audit et Contrôle, peut toujours se révéler être un interlocuteur privilégié, en cas de désaccord insoluble.

5.3 Spécificités du pôle « Aide en Milieu de Vie »

5.3.1 <u>Définition de l'accompagnement en Milieu de vie</u>

L'accompagnement, tel que défini dans le Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé, consiste à aider, soutenir et suivre toute personne en situation de handicap dont la décision d'intervention de l'AViQ est obtenue.

L'objectif est de « favoriser la participation active et personnalisée des usagers à la réalisation de leur projet de vie et le développement de leur citoyenneté dans leur milieu de vie. La participation active et personnalisée est basée sur la mobilisation, la reconnaissance et la valorisation des compétences, ainsi que sur le développement de l'usager. Cet objectif peut être poursuivi notamment sur les plans suivants : familial, social, sportif, culturel, scolaire, professionnel, de la formation, de la santé et des loisirs. Il s'agit donc de viser une qualité de vie en fonction des aspirations de chaque personne ; valoriser ses potentialités dans le développement de son autonomie ; veiller à l'exercice de ses droits et devoirs ; activer un réseau de soutien ; mobiliser les ressources ; ... pour créer un projet individuel d'accompagnement adapté aux besoins de chacun ».

L'intervention de service « Itinéraires » se décline selon trois axes :

- l'axe individuel qui consiste à soutenir la formulation, l'élaboration et la concrétisation du projet de vie en mettant en place des réponses individualisées;
- l'axe collectif qui consiste à formuler des réponses collectives à des besoins individuels
 ;
- l'axe communautaire qui tend à créer et stimuler une dynamique de réseau. Cela signifie créer des synergies avec différents types de partenaires dont des services généraux, générer des compétences et des ressources, sensibiliser à l'inclusion et aux spécificités nécessitées par les personnes en situation de handicap.

5.3.2 Les missions des services

« Itinéraires » articule ses services autour de trois missions précises : l'accompagnement de jeunes en âge scolaire, l'accompagnement d'adultes et l'habitat encadré.

L'accompagnement de jeunes en âge scolaire et des adultes :

Le service « Itinéraires » accompagne le jeune ou l'adulte en situation de handicap dans l'élaboration d'un projet de vie et sa réalisation. L'objectif premier est de faire émerger et de formaliser une demande qui prend en compte ses besoins en termes d'intégration et de participation active dans ses différents milieux de vie : la famille, l'école ou le lieu de formation, les activités culturelles et sportives, le lieu de travail, le quartier...

Nous souhaitons favoriser le bien-être et l'épanouissement personnel en proposant des interventions sur un plan éducatif, familial, social ou psychologique.

En plaçant la personne au centre de la création de son projet, nous veillons à solliciter sa participation active et à faire émerger chez elle les compétences nécessaires en vue de favoriser son autonomie dans les différentes sphères de la vie quotidienne. L'acquisition, le développement ou le maintien de son autonomie se traduisent dans la pratique par la valorisation de ses capacités et par l'identification de ses propres limites ainsi que, dans son environnement, des obstacles à son épanouissement personnel.

Notre action se veut donc à la fois centrée sur la personne, mais aussi sur son environnement via l'activation et la dynamisation de son réseau de soutien (famille, amis, camarades de classe, collègues, voisins...) et de son réseau d'aide (professionnels qui gravitent autour de la personne). Ainsi, nous intervenons autant sur les facteurs personnels (aptitudes et capacités de la personne) que sur les facteurs environnementaux qui facilitent ou au contraire constituent un obstacle à la réalisation du projet individuel.

L'autonomisation de la personne handicapée va ainsi de pair avec l'autonomisation du ou des milieux dans lesquels elle évolue. La collaboration service-famille-partenaires est donc un élément essentiel de notre intervention.

L'habitat encadré:

L'habitat encadré s'adresse aux adultes et poursuit les objectifs suivants :

- l'évaluation des compétences liées à l'autonomie résidentielle ;
- la mise en place d'un projet individuel d'accompagnement en lien avec les besoins, difficultés et potentialités de la personne souhaitant développer son autonomie résidentielle :
- l'essai à la vie en autonomie :
- l'orientation et l'accompagnement vers une solution de logement adaptée.

Nous souhaitons permettre aux personnes, en situation de handicap, de s'essayer et de se confronter à la réalité d'un logement en autonomie.

Notre but est de permettre aux personnes de se développer tant d'un point de vue des compétences qu'au niveau de leur confiance en elles et en leur capacité à gérer leur quotidien. De plus, le développement du réseau proche (voisinage, commerces...) et élargi (services généraux) doit permettre une action dégressive du service.

5.3.3 Zone géographique

Le service « Itinéraires » est situé à Montignies-sur-Sambre. Cette localisation permet de profiter du tissu urbain autant en matière d'accès à nos locaux qu'au niveau de la collaboration avec les différents services généraux. Cet environnement favorise le développement d'un réseau de partenaires de proximité afin de promouvoir l'inclusion. Nous intervenons à priori dans un rayon de 25 km autour de Charleroi.

5.3.4 Méthodes d'intervention

5.3.4.1 Les interventions individuelles :

L'accompagnement est majoritairement réalisé lors d'interventions individuelles dans le milieu de vie de la personne ou lors d'entretiens dans nos locaux. Il tend à favoriser l'autonomie de la personne et de son milieu de vie ainsi que l'inclusion dans la société. Cette démarche stimule la capacité des structures dites « ordinaires » (écoles, services sociaux, loisirs...) à s'adapter dans leur accueil à la personne en situation de handicap. Par ses interventions individuelles, Itinéraires accompagne les personnes dans ce processus par le déploiement d'actions dans les domaines suivants :

- l'émergence et la formulation d'une demande ;
- le soutien et l'écoute de la personne et de son entourage ;
- le développement des habiletés sociales ;
- l'accompagnement autour de la confiance en soi et de l'estime de soi ;
- l'acceptation de sa propre différence;
- la recherche d'activités de loisirs ;
- le soutien dans la vie scolaire ou à la formation :
- l'apprentissage lié à la mobilité;
- la vie relationnelle, affective et sexuelle ;
- l'orientation vers des structures de vie adaptées;

- ..

Ces thématiques sont abordées via l'utilisation de médias (pictogrammes, jeux de rôle, jeux symboliques, mise en situation,...) ou dans la recherche d'actions et de dispositifs déjà mis en place par les services généraux.

L'accompagnement d'adolescents et d'adultes bénéficie aussi de telles interventions, mais est complété par d'autres projets tels que :

- la recherche et le suivi de la formation ou d'un emploi ;
- la gestion budgétaire et administrative;
- le suivi de la santé;
- la recherche et gestion d'un logement ;
- le désir d'enfant :
- le soutien à la parentalité;
- _

5.3.4.2 Les interventions collectives :

Toutes les actions reprises au niveau individuel sont susceptibles de faire l'objet d'une offre collective : lorsque plusieurs bénéficiaires formulent des demandes semblables, le service met en place une réflexion liée à des actions collectives qui permettent de répondre à des besoins individuels. C'est ainsi que le service « Itinéraires » favorise la rencontre des personnes, tente de tisser du lien social via les activités proposées.

Les activités collectives d'apprentissage ont lieu dans un local tentant de recréer un univers de logement personnel avec un espace cuisine, nettoyage, entretien du linge... outil venant à l'appui de l'autonomie résidentielle où l'on peut apprendre à cuisiner, élaborer un menu selon ses moyens financiers, trier ses déchets ménagers, prendre soin de soi et de son image corporelle,...

La rencontre d'enfants qui vivent le même handicap est un des projets en cours de développement afin de travailler autour de la question de la différence, de la relation aux autres, des interactions dans un groupe et de les faire se rencontrer autour d'un vécu commun.

5.3.4.3 L'axe communautaire:

Les « envoyeurs » vers notre service sont très variés. Il peut s'agir de la famille et de l'AViQ, mais aussi de l'école, d'un PMS, du CPAS ou du Forem, de l'aide à la jeunesse, des Cellules Mobiles d'Interventions, entreprises de travail adapté, service de logement social, médecins, le monde carcéral... Face à ces sollicitations provenant de différents secteurs, notre réponse peut être double.

Dans un premier temps, lorsque nous démarrons un accompagnement, nous visons à outiller et autonomiser l'environnement (professeurs, collègues, camarades de classe, ...). L'intervention communautaire insiste donc sur l'identification des obstacles à l'inclusion et la recherche de solutions en partenariat avec les différents services généraux en vue de

favoriser leur accès dans une situation donnée. Ces interventions se font sous forme de sensibilisation. Parmi les techniques employées, le « jeu de rôle » est un outil favorisé, il permet de « se mettre à la place de l'autre ». Le bénéficiaire est lui-même sollicité dans la préparation et l'animation de ces sessions.

Dans un second temps, lorsqu'un envoyeur se fait récurrent, nous proposons d'intervenir, sans lien avec une situation donnée, afin de stimuler la réflexion du service ou du milieu de vie autour de l'accueil de la personne handicapée de façon générale. Il s'agira par exemple de faire vivre et soutenir un groupe de travail rassemblant des enseignants d'une école dans la compréhension des besoins des élèves en situation de handicap et la formulation de réponses adéquates.

Cet axe vient directement appuyer nos stratégies de communication et s'accompagne d'une diffusion de nos pratiques.

5.3.4.4 L'essai à l'autonomie

L'habitat encadré souscrit au même type d'interventions (individuelles/collectives/communautaires). L'accompagnement permet la mise en situation face à des expériences de vie en autonomie :

- gérer des courses ;
- gérer son alimentation;
- gérer un logement ;
- travailler autour de sa propre hygiène et suivi santé;
- se déplacer;
- gestion budgétaire et administrative;
- développer des habilités sociales ;
- connaitre et utiliser son réseau : quartier, amis, professionnels...

Chaque projet est divisé en autant d'actions nécessaires à l'atteinte du niveau d'autonomie visé. Un travail préparatoire individuel ou collectif est réalisé pour chacune des actions visées. Enfin, il est progressivement décidé, en accord avec le bénéficiaire, de définir des objectifs à atteindre seul et qui seront ensuite débriefés avec l'intervenant. Un accompagnement aux apprentissages est assuré plusieurs heures par semaine afin de permettre à chacun de travailler selon son rythme et ses besoins.

Notre projet s'adresse essentiellement à des adultes qui n'ont jamais eu l'occasion de faire l'essai de la vie en autonomie. Il nous est apparu important d'inclure de façon encore plus soutenue les parents lorsque cela est possible afin d'avoir un lieu à partir duquel le projet débute et un lieu de « retour » à tout moment, qui peut signifier la fin du projet ou sa continuité vers une solution de logement adapté.

Chaque projet s'intègre sur une ligne du temps afin de proposer des évaluations régulières et éviter toute dépendance au service.—Nous considérons la famille, comme un partenaire privilégié dans la concrétisation du projet individualisé. S'il n'est pas possible de mobiliser la

famille, un « partenaire projet » sera recherché dans l'entourage proche ou le réseau de la personne.

Concrètement, un Projet Individuel d'Accompagnement (PIA) d'une durée de trois mois est d'abord réalisé. Cette période doit permettre de décider d'une réorientation d'emblée ou d'un renouvellement de projet. Les partenaires de projet peuvent être sollicités pour chaque rendez-vous d'évaluation du PIA en matière d'habitat encadré.

Notre projet doit donc être considéré comme un soutien pour la personne de s'essayer à la vie en autonomie. Nous visons la mise en place des conditions nécessaires à l'émergence des compétences d'autonomie résidentielle.

5.3.4.5 Le travail en « réseau » :

Le travail en réseau à Itinéraires met avant tout l'accent sur la coordination des formes de soutien apporté à la personne. Nous distinguons deux types de réseaux autour de la personne à savoir le réseau de soutien qui concerne l'entourage et le réseau d'aide qui prend en compte les professionnels qui gravitent autour d'elle.

A cela s'ajoute le réseau de réflexion sur les pratiques qui ne touchent pas directement à une situation donnée, mais servent l'accompagnement de manière générale et plus largement l'inclusion de la personne handicapée. Nous appuyons notre travail via le partage et l'échange des expériences respectives des différents types de services (secteur handicap ou non). Ce partage entend favoriser une action cohérente et une offre de service qui prend en compte les observations face au handicap. Il s'agit de s'appuyer sur l'expertise du réseau, de partager les enjeux de chacun des intervenants et de tenter de chercher des réponses à des difficultés récurrentes dans la vie des personnes en situation de handicap.

La dynamique de réseau est également entretenue par une participation active à différentes réunions de professionnels :

- le réseau « Mosaïque » qui vise à former et organiser avec les différents partenaires un réseau en santé mentale ;
- la Plateforme « Hôpitaux » dont l'objectif est d'aider les futures mamans en situation de grande fragilité et favoriser l'orientation vers des services adaptés ;
- l'Association des Services d'Accompagnement de Jeunes en Age Scolaire qui organise entre autres des échanges de pratiques ;
- le Conseil Consultatif de la Personne Handicapée de la Ville de Charleroi.

5.3.4.6 L'axe thérapeutique :

Un axe thérapeutique est également développé au sein du service via l'intervention du psychologue notamment dans les accompagnements de jeunes en âge scolaire. Ce travail est résiduel par rapport aux opportunités qui s'offrent au jeune dans son environnement. Il vient soutenir les projets liés au développement des compétences sociales de l'enfant

(compréhension et expressions des émotions, habiletés sociales) et/ou au développement et soutien de l'estime de soi.

L'intervention du psychologue permet aussi la création d'espaces de paroles et vient directement appuyer l'analyse des besoins du jeune. Son action est également visible au niveau collectif et communautaire notamment dans l'organisation des séances de sensibilisation au handicap ou à la différence.

5.3.5 Ouverture du service

Le service prévoit une présence du lundi au vendredi mais les interventions d'accompagnement sont susceptibles de varier dans des créneaux horaires plus larges. Le service est directement joignable par téléphone de 8h30 à 17h.

Cette organisation traduit notre volonté de pouvoir proposer un travail sur mesure, au rythme de chacun et qui prend en compte les contraintes organisationnelles de l'environnement dans lequel la personne évolue (école, lieu de travail, organisation de la vie familiale,...).

5.3.6 Fin de l'accompagnement

Chaque projet individuel est établi à durée déterminée et doit donc être évalué au terme de chaque période fixée lors de sa signature. C'est à ce moment précis qu'intervient la question de la poursuite ou non du travail.

Ce moment déterminant fait donc l'objet d'une évaluation du niveau de l'atteinte des objectifs, des moyens mis en œuvre, de la satisfaction des bénéficiaires, et le cas échéant, de l'entourage ou du représentant légal.

La clôture se réalise généralement d'un commun accord avec la personne et/ou le représentant légal. Les raisons de l'arrêt d'un accompagnement sont diverses :

- les objectifs fixés ont été atteints et il n'y a plus d'autres demandes ;
- une réorientation vers d'autres services ;
- une inadéquation entre les interventions proposées et la demande du bénéficiaire ;
- ...

Quelle que soit la raison d'une interruption ou d'une fin de contrat d'accompagnement, un bilan global des interventions est réalisé et transmis à la personne et, avec son accord, au réseau. Ce bilan retrace son parcours dans notre service (demande, projet individuel, interventions diverses,...) ainsi que les raisons de la fin de l'accompagnement.

5.4 Spécificités du pôle « Accueil et Hébergement »

Le pôle accueil et hébergement est constitué du service résidentiel « Les Oliviers » et du service d'accueil de jour « L'Empreinte ». Ces deux services s'adressent à 95 adultes en situation de handicap mental présentant des besoins et des difficultés tels que l'accompagnement peut être organisé au sein d'une collectivité. Ce sont des personnes ne pouvant s'intégrer de leur propre force au sein de la société et pour lesquelles un besoin d'accompagnement soutenu est jugé nécessaire et ce, sans occulter leurs besoins et possibilités de prise d'autonomie. En effet, si l'accompagnement est organisé sous forme institutionnelle, notre travail tend à favoriser l'autonomie, les apprentissages, les choix, l'ouverture, la découverte, l'épanouissement et le développement personnel, l'intégration sociale, la création d'un réseau....

Si nos deux services disposent de spécificités propres (projets/équipes/horaire/...) et sont organisés de façon différente, nous leur définissons des méthodes d'interventions communes.

Par ailleurs, une vingtaine de résidents du service résidentiel fréquente quotidiennement le service d'accueil de jour.

5.4.1 <u>Définition de l'accompagnement en service résidentiel</u>

Le service résidentiel, tel que défini dans le Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé, « accueille et héberge, des bénéficiaires adultes, assure un accompagnement éducatif via des activités variées et adaptées, un accompagnement psychologique et social optimal adapté à leurs besoins et vise à l'intégration sociale, culturelle ou professionnelle de la personne ».

La principale finalité du SRA « Les Oliviers » est d'assurer aux résidents une qualité de vie optimale qui leur permette de s'épanouir sur le plan personnel, dans le respect de leurs potentialités, besoins et attentes. Les difficultés engendrées par leur handicap réduisent leurs possibilités d'inclusion notamment via une activité professionnelle. Ainsi, l'accompagnement et l'hébergement proposé sera adapté.

Pour atteindre cette qualité de vie, le service fournit les aides et le soutien que chaque situation personnelle requiert par un accompagnement d'ordre social, médical, paramédical, psychologique et éducatif.

Le projet individuel sera le fil conducteur du travail réalisé. Nous misons sur l'implication permanente de la personne. Ses envies, ses demande, ses choix seront pris en considération, stimulés voire décodés. En effet, certains résidents hébergés aux Oliviers ont très peu de capacité d'expression. Tout l'art des équipes sera de développer des capacités d'observation, de tisser des liens, de travailler par essai-erreur, de proposer, de faire preuve de créativité et d'empathie pour permettre à chacun de s'épanouir.

Une structure résidentielle doit aussi participer au maintien des liens sociaux. A ce titre, le service favorise les liens tissés par chaque résident avec sa famille, ses amis et son réseau au sens large ou, au besoin, les développe.

5.4.2 <u>Définition de l'accompagnement en service d'accueil de jour</u>

Le service d'accueil de jour, tel que défini dans le Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé, « accueille en journée des adultes, assure un accompagnement éducatif via des activités variées et adaptées, un accompagnement psychologique, social et thérapeutique optimal adapté aux besoins individuels des personnes handicapées et vise à l'intégration sociale, citoyenne ou culturelle ou à l'épanouissement personnel de la personne handicapée ».

La principale finalité du service d'accueil de jour est de valoriser la personne dans son milieu familial, dans son système de vie plus large, et de l'accompagner dans la réalisation optimale de ses potentialités, et ce, dans le respect de son propre rythme et de sa créativité.

Le Service d'accueil de jour est d'abord un lieu de vie où « il fait bon venir chaque jour », à la fois référent et mobilisateur. Il se positionne comme ressource permettant à chacun de se développer, s'émanciper, s'épanouir. Les diverses et multiples activités proposées par le service viennent à l'appui de cet objectif de travail.

L'Empreinte propose à cet effet une dizaine d'activités différentes en l'espace d'une demijournée. C'est dire si l'offre est vaste et variée allant des activités culinaires, sportives, relaxantes, créatives, artistiques, musicales, cognitives, ludiques, thérapeutiques, ... Chaque activité s'inscrit dans le temps, est guidée par des objectifs et peut s'inscrire dans une démarche de projet à moyen et long terme.

La démarche participative a aussi toute son importance. Ainsi, une des visées du service d'accueil de jour est de permettre à chacun de participer à la vie du service et d'avoir son mot à dire en ce qui concerne tant l'organisation des journées que la réalisation des activités. Participer, exposer son avis, effectuer des choix sont aussi gages de responsabilisation.

Le service d'accueil de jour veille à intégrer les personnes dans la vie sociale via des activités de socialisation, culturelles et citoyennes leur donnant l'occasion de découvrir et de prendre des responsabilités.

Pour réaliser ce travail, le service fournit les aides et le soutien que chaque situation personnelle requiert par un accompagnement d'ordre social, paramédical, psychologique et éducatif

Notons enfin que le service peut être fréquenté à temps partiel. Son accompagnement peut être cumulé à d'autres services dont un autre service d'accueil de jour (= cumul autorisé). Cependant, pour respecter le travail pluridisciplinaire, nous demandons que le service soit fréquenté au minimum 3 jours par semaine.

5.4.3 Zone géographique

Les services d'accueil et hébergement sont, tous deux, situés à Montignies-Sur-Sambre et à proximité l'un de l'autre. Pour le service d'accueil de jour, les personnes qui utilisent notre service transport doivent habiter dans un rayon de 15 km autour de l'institution.

Ces deux services peuvent accueillir ou héberger toute personne âgée de 18 ans domiciliée en Wallonie ou à Bruxelles. Cet accompagnement se réalise sur base d'un accord de l'AViQ (agence pour une vie de qualité) ou de PHARE (personne handicapée autonomie recherchée).

En outre, le service résidentiel a plusieurs autorisations de « prise en charge » pour des résidents français. A ce titre, sept conventions avec des départements français sont conclues.

5.4.4 Méthodes d'intervention

5.4.4.1 La période d'adaptation réciproque :

Chaque admission au sein des services est une rencontre, une aventure que nous souhaitons des plus heureuses. Forts de notre expérience, nous sommes aussi conscients que cela représente un changement, encore un! Une séparation parfois, de nouveaux repères à apprendre, des connaissances à faire, de nouveaux efforts d'adaptations à réaliser, un cap à passer.

La personne n'est pas la seule à devoir s'adapter à l'organisation du service. En effet, l'accueil d'une personne représente une étape importante tant pour elle-même qui découvre un tout nouvel environnement social que pour le service amené à découvrir et à inclure une nouvelle personnalité. Pour trouver un équilibre et s'ajuster mutuellement, une période de découverte et d'observation est indispensable. Le souhait du service est de prendre en compte le rythme de chacun.

La période d'adaptation réciproque n'est donc volontairement pas définie dans le temps. Durant celle-ci, fort des connaissances et ressources de chacun (personne, famille, proches, professionnels, représentant légal,...) le service organise chaque mois une rencontre avec toutes les personnes concernées. Pour faciliter l'intégration, un éducateur référent est désigné.

Tout au long de l'accompagnement, le service se réserve la possibilité de rencontrer toute personne ou service pouvant aider à l'intégration de la personne et au travail de qualité. Cela concerne prioritairement, les services fréquentés antérieurement.

Cette période permet d'observer:

- l'adéquation entre les besoins, attentes, potentialités de la personne et les services proposés;
- les capacités de la personne à vivre en groupe et à s'épanouir au sein de la collectivité.

Si l'adaptation réciproque est un succès, la personne peut bénéficier du service pour une durée indéterminée, dans les limites des échéances fixées par l'AViQ ou l'autorité française concernée. Dans le cas contraire, si l'adaptation réciproque ne permet pas aux parties de

trouver un équilibre satisfaisant, un terme peut être mis à l'accompagnement avec la possibilité de proposer une nouvelle orientation.

5.4.4.2 L'accompagnement individuel:

L'accompagnement au sein des actes de la vie journalière dépend du niveau d'autonomie de la personne. Cet axe de travail est plus prégnant au sein du service résidentiel mais ne lui est pas exclusivement réservé.

En effet, c'est à travers les gestes de la vie quotidienne que les capacités acquises ou en cours d'acquisition, vont permettre un certain bien-être et favoriser une meilleure intégration sociale et ce, tant à l'intérieur du groupe qu'à l'extérieur du service.

Les programmes individuels vont assurer une meilleure gestion pour chacun des gestes nécessaires à toute vie sociale : la toilette corporelle, l'hygiène, l'habillement, la tenue à table, les tâches ménagères, la gestion de sa chambre, l'argent individuel,... Le rôle du personnel éducatif est d'encourager les personnes à assumer eux-mêmes ces gestes indispensables : il faut faire avec eux et non à leur place.

Il incombe à l'équipe de développer autant que faire se peut les capacités individuelles sans toutefois demander l'impossible lorsque les potentialités ne sont pas suffisantes.

Aux Oliviers en particulier, chaque résident bénéficie de temps individualisés avec son éducateur référent. Ces moments sont avant tout des temps d'écoute qui permettent de considérer chaque personne dans sa singularité. Ces temps sont organisés selon le souhait du résident. Ils tendront tantôt à répondre à une demande ou à une piste proposée au sein du projet individuel, tantôt à effectuer un soin personnalisé ou tout simplement à prendre le temps.

Enfin, chacun doit pouvoir vivre sa « solitude» à certains moments. La quasi-totalité des chambres sont individuelles. La chambre constitue le lieu idéal pour permettre au bénéficiaire de se retrouver avec lui-même dans la sérénité et la liberté de sa vie privée.

Le personnel veille à ce que les chambres soient propres, agréables et décorées selon le goût du résident.

5.4.4.3 L'accompagnement médical:

Les Oliviers proposent une prise en charge médicale globale appuyée par un service infirmier et un médecin coordinateur.

Le médecin coordinateur tient un dossier médical pour chaque résident et travaille en bonne collaboration avec les médecins traitants et les spécialistes pour garantir le bon suivi médical. Il coordonne également les prises en charge paramédicales. Enfin, il collabore avec les familles chaque fois que cela est utile pour la santé des personnes.

Des partenaires paramédicaux extérieurs collaborent étroitement avec le service : infirmiers, kinésithérapeute, logopède, pédicure... Des espaces sont mis à leur disposition pour faciliter les soins.

Soulignons ici que le service d'accueil de jour ne dispose pas de personnel médical au sein de son équipe ni d'un médecin coordinateur.

5.4.4.4 L'accompagnement collectif via les activités :

Toutes les personnes accompagnées doivent pouvoir participer à un programme d'activités de leur choix et adapté à leurs capacités. Les objectifs de ces activités sont multiples. Elles favorisent le bien-être, l'épanouissement personnel, la valorisation des compétences, les apprentissages, l'intégration sociale, la valorisation des rôles, les loisirs,...

Les activités sont choisies par les personnes selon leurs préférences, leurs compétences, leurs besoins et leur rythme. L'équipe veillera à l'adéquation entre ces choix, le projet individuel et les besoins des personnes. Dans nos deux services, nous permettons un temps de repos à chacun prenant en considération leur âge, santé, traitement, pathologie associée, besoin d'échapper quelque peu à la collectivité,...

Concrètement, les activités sont organisées en matinée, l'après-midi voire en soirée et le weekend au service résidentiel. Elles s'inscrivent dans le temps. Ce choix est donc un engagement, un contrat à respecter, c'est-à-dire un projet qui sera évalué, réajusté...

A titre d'exemple, voici quelques activités proposées : hippothérapie, traiteur, cuisine, sensoriel, piscine, marche, bien-être, relaxation, activités culturelles, jardinage, jeux de société, chant, boulangerie, fitness, pétanque/boccia, bowling, handidanse, peinture, activités artistiques, expression corporelle, théâtre, cirque, jeux multi-média, activité citoyenne.

En journée, en soirée ou le week-end, la participation à des événements culturels et sportifs est suscitée en fonction de l'actualité et des disponibilités : cinéma, randonnées, pique-niques, parcs d'attractions, musées, concerts, expositions, activités sportives extraordinaires, séjours de vacances, organisation de brocantes,... Il est tenu compte des besoins/demandes en ces matières.

Des activités « extraordinaires » sont organisées ponctuellement par l'équipe. Elles reflètent notre volonté d'intégrer les personnes en dehors des murs de l'institution.

Ainsi, nos services organisent chaque année plusieurs séjours. Ils se déroulent la plupart du temps en petits groupes, en Belgique, et ont une durée moyenne de quatre jours. Les séjours, bien que fondés sur la détente, rencontrent également de nombreux objectifs pédagogiques, comme l'apprentissage de l'hygiène, l'intégration sociale, la vie en couple, l'apprentissage à l'autonomie, prendre sereinement distance de la vie de famille, de s'adapter aux changements de repères, etc. Des informations sont également diffusées à propos des associations proposant des séjours adaptés.

Toutes ces activités favorisent le savoir, savoir-être et savoir-faire de chaque personne. Elles viennent en support au besoin de chacun de s'épanouir, de développer ses potentialités et de la concrétisation des projets individuels.

5.4.4.5 L'axe communautaire:

Fréquenter un service d'accueil de jour ou résidentiel implique un certain savoir-vivre ensemble. En effet, les services s'organisent chacun en quatre groupes au sein desquels nous sommes accueillis le matin, prenons nos repas, vivons des moments d'échanges, de rencontre

et d'expressions, nous nous y détendons voire nous reposons. Au sein de ceux-ci, la notion de respect sera centrale.

Chaque personne doit pouvoir trouver une place. L'apprentissage et le respect de la différence, la communication non-violente, l'écoute et la participation de tous à la vie commune, dans le respect de l'intégrité physique et psychique de chacun, sont autant d'exemples des objectifs de travail poursuivis par l'équipe pluridisciplinaire.

Le respect, notion très vaste qui se définit par la capacité à reconnaître l'autre dans sa singularité, touche à différents domaines : respect de soi, de l'autre, des effets personnels, de l'espace privatif, des règles communautaires, du bien institutionnel, du partage, de la gestion de conflits, de la vie relationnelle, affective et sexuelle,...

En complément d'un travail éducatif quotidien, le conseil des usagers ainsi que les tables rondes et groupes paroles viendront à l'appui de cette dimension du travail.

Favoriser la participation de la personne au sein de la vie de groupe fera aussi partie des missions de l'équipe éducative. Celle-ci sera attentive à permettre aux personnes de prendre part aux tâches quotidiennes telles que : mettre les tables, réaliser des courses pour les unités, entretenir les locaux....

5.4.4.6 Le travail de réseau :

Tout d'abord, l'implantation urbaine des « Oliviers » et de « l'Empreinte » favorise la socialisation. De nombreux commerces, cinéma, théâtre, infrastructures sportives, sites touristiques,... sont situés à proximité du service. Par sa situation de proximité, les services bénéficient de multiples ressources de la vie sociale, culturelle et associative de la région de Charleroi

Le service développe par ailleurs depuis plusieurs années des partenariats extérieurs avec le tissu associatif Carolo. Ces partenariats se développent pour répondre à des besoins individuels et collectifs permettant de réaliser des activités de type bénévolat. Citons à titre d'exemples : l'Eden (centre culturel), Faim et Froid (association d'aide aux personnes précarisées), la Croix-Rouge, l'académie des beaux-arts, TIBI (intercommunale de gestion des déchets), Altéo, ...

Notre réseau permet de faire appel aux compétences et infrastructures spécialisées tels que « l'art du fil organisé par l'Eden » ; le « Chaffé du soir », «Parlons d'amour », le centre d'hippothérapie « le Bonheur dans le pré », la ligue handisport (fédération sportive et compétitive adaptée), « Biodanza »,...

Enfin, les services entretiennent des partenariats professionnels avec de nombreux services spécialisés permettant à l'équipe de trouver des réponses les plus adaptées possibles aux besoins individuels en constante évolution. Citons à titre d'exemples : les superviseurs extérieurs, les autres institutions de l'ACIS, les centres de formation, le réseau « parlons d'amour », ...

Cet axe de travail met en évidence la volonté des services d'intégrer les personnes dans un tissu social source d'épanouissement personnel tout en bénéficiant de savoirs extérieurs visant la créativité et l'adaptation constante des pratiques.

5.4.4.7 L'axe thérapeutique :

L'axe de travail thérapeutique se veut un moyen d'aider les personnes dans leurs difficultés, dans leur volonté d'évolution, d'expression de leur ressenti ou encore dans le développement de leur autonomie. La dimension globale de la personne est prise en compte, dans ses aspects émotionnels, corporels, affectifs et relationnels.

Notre offre de service thérapeutique se décline en différentes disciplines : l'ergothérapie, la psychothérapie individuelle ou de groupe, ou encore la psychomotricité relationnelle. Par ailleurs, afin de répondre à des demandes ponctuelles, nous disposons également de compétences internes en intervention familiale systémique, ou externes (kinésithérapie, logopédie, psychomotricité relationnelle).

L'ergothérapie

L'ergothérapie, littéralement « thérapie par le travail », est la thérapie par l'activité. L'activité est le moyen thérapeutique, le médiateur qui développe chez la personne la capacité d'agir, de réagir, au quotidien et ceci en visant une autonomie maximale tenant compte de son environnement.

L'objectif premier de l'ergothérapeute est donc d'éveiller l'intérêt de la personne, afin de susciter auprès d'elle une motivation. Les moyens à déployer pour cela sont nombreux.

Chaque activité sera analysée selon quatre aspects essentiels : les composantes physiques (travail des muscles, dextérité, coordination des mouvements, position...), les composantes cognitives (étapes pour réaliser un objectif, stratégie, concentration, mémoire...), les composantes affectives (estime de soi, motivation, émotions, autonomie...) et les composantes sensorielles (éveil des sens).

Dans les six mois de l'admission d'une personne, l'ergothérapeute effectue un premier bilan des aptitudes, afin de dégager des objectifs de travail ou des possibilités d'adaptation de son environnement. Par la suite, l'ergothérapeute établit des objectifs propres, qui s'intégreront au projet individuel de la personne.

La psychothérapie individuelle

L'entretien individuel est un espace-temps spécifique, régulier ou ponctuel, non contraignant, à l'écoute exclusive de la personne. L'objectif principal d'une psychothérapie individuelle sera d'aider la personne au cheminement de sa pensée.

Lorsque l'échange est possible, l'entretien individuel est un outil important afin de lier connaissance, créer un lien de confiance, affiner la perception et l'analyse de la problématique et jauger du type de services dont a besoin la personne.

Certains utilisent préférentiellement l'entretien individuel, plus secret et confidentiel qu'un travail en groupe, de manière régulière ou ponctuelle, avec un rythme, négocié avec la personne, soutenu s'il y a nécessité. L'objectif est de pousser vers l'autonomie, de pensée et d'action, dans le respect du rythme et des capacités de la personne.

La psychothérapie de groupe

Les « groupes paroles » proposent un travail collectif et tentent de s'organiser en co-thérapie. Plusieurs groupes, de maximum huit personnes, se réunissent chaque semaine. L'engagement à participer aux « groupes paroles » est librement consenti.

Les personnes qui participent aux « groupes paroles » ont la garantie d'une parole libre, à tour de rôle, et d'une écoute attentive et réflexive, encourageant le travail du groupe sur luimême, la remise en question, prônant l'écoute attentive de chacun, cultivant la solidarité, l'empathie, l'échange des savoirs et des idées, mais aussi l'assertivité, le développement affectif, l'émergence de projets et autres défis. En effet, la personne est invitée à déposer ce qu'elle veut, mais aussi, lorsqu'elle s'en sent capable, à oser tenter de nouvelles expériences.

La psychomotricité relationnelle

Le jeu est l'outil essentiel dans la pratique psychomotrice, qui se base sur le postulat que le jeu est la base de tout apprentissage. La psychomotricité s'intéresse au développement global de la personne dans ses aspects émotionnels, corporels et cognitifs. Lorsque l'on touche à l'un de ces systèmes, les autres bougent aussi.

Toute personne se développe en effet à partir du corps. C'est le premier lien de l'enfant avec le monde. C'est grâce à lui qu'il perçoit le monde, avec sa peau d'abord, puis ses oreilles et ses yeux.

Lorsqu'une personne a vécu des traumatismes qui ont porté atteinte à la construction de sa personnalité, elle peut s'arrêter de grandir. Avec des personnes atteintes de déficience mentale, il peut évidemment y avoir des cas de trauma, mais surtout un développement plus lent que ce que l'on connaît chez les autres personnes.

C'est ici qu'intervient la relation avec le thérapeute qui va analyser le stade d'évolution de la personne, faire intervenir des objets particuliers afin de rencontrer les jeux adéquats correspondant au stade de développement et surtout, intégrer le mode relationnel qui convient pour rejoindre la personne où elle est et la mener vers un stade supérieur.

En psychomotricité, le vecteur principal de communication est beaucoup plus le corps que le langage, ce qui rencontre bien certaines difficultés des personnes accompagnées.

La salle de psychomotricité est également un espace symbolique où l'usager peut exprimer ses préoccupations, poser ses questions sur le monde et trouver réponse dans la relation avec le psychomotricien ou ses pairs.

5.4.4.8 L'accompagnement de fin de vie

Les services proposent une écoute et un soutien aux personnes à tout moment de leur histoire et particulièrement lorsque celle-ci est touchée par le deuil.

Au-delà de ce soutien, la réflexion relative à la propre fin de vie des personnes que nous accompagnons fait partie intégrante de nos préoccupations. Nous souhaitons que ce sujet fasse naturellement partie des discussions avec les personnes, leur entourage et les équipes pluridisciplinaires.

Afin de nous aider dans ce cheminement, nous avons créé des partenariats avec le service Madras (Service d'accompagnement spécialisé « après parents »), la plate-forme des soins palliatifs et d'autres services résidentiels, puisqu'il s'agit pour les équipes de pouvoir questionner, adapter et se préparer à accompagner les personnes en fin de vie au sein de notre structure

En 2022, l'équipe a créé l'outil « Au bout du chemin », permettant d'ouvrir un espace de parole aux personnes et leur famille afin de consigner par écrit leurs attentes concernant les soins acceptés ou désirs quant à leur fin de vie.

Cet outil a pour objectif de clarifier les attentes des personnes et d'assurer un respect de leurs volontés.

5.4.4.9 La référence éducative

Nous partons du postulat que l'accompagnement des personnes est de la responsabilité de l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire. Celle-ci se positionne comme structure, tant au niveau des repères que de la sécurité, dans le cheminement de la personne tout en favorisant son implication et sa capacité d'autodétermination. La personne accueillie pourra tout au long de son parcours au Soleil Levant bénéficier d'un éducateur référent. Celui-ci a pour mission de soutenir la personne dans son projet individuel et d'assurer le côté « administratif » nécessité par la référence.

Nous souhaitons clairement par ces précisions, nous démarquer de la dimension parfois trop affective qui enferme les personnes dans des relations de « préférence » voire de « dépendance ».

Les domaines de responsabilités propres aux éducateurs référents sont :

- connaissance de l'anamnèse et du parcours de la personne ;
- gestion et actualisation de la partie éducative des dossiers individuels ;
- participation aux réunions de projet individuel;
- soutien de la personne et stimulation de l'équipe quant à la concrétisation du projet individuel :
- participation aux entretiens de famille;
- garant de l'adéquation de la grille d'activités aux besoins de la personne ;
- participation et élaboration du travail réseau.

5.4.4.10 Le conseil des usagers

Le conseil des usagers (CDU) est mis en place conformément aux dispositions légales. Il a pour mission de formuler toutes suggestions relatives à la qualité et à l'organisation pratique des services.

Le CDU favorise la participation de l'ensemble des personnes accompagnées au fonctionnement des services et ce, en utilisant les tables rondes régulièrement organisées dans les différents groupes. Il permet donc à chacun d'émettre des propositions, des questionnements, des avis,... par rapport à la vie quotidienne du service et ce, via des représentants élus au sein des groupes. Les élections ont lieu tous les trois ans. Le conseil élit en son sein, un président et vice-président. Les importantes modifications relatives aux conditions générales d'accueil et d'hébergement lui sont soumises pour avis (ROI, contrat par objectif, projet de service,...).

Le Conseil des usagers se réunit au minimum tous les deux mois, à la demande des usagers ou du service. L'animation et le secrétariat sont assurés par deux membres du personnel. Les ordres du jour et rapports sont communiqués à l'ensemble des personnes, ainsi qu'au responsable de service et à la direction qui envisagent, avec les membres du personnel concernés, les suites et les réponses à donner aux diverses interpellations.

5.4.5 Ouverture des services

Le service résidentiel est ouvert 7 jours/7 et ce, 365 jours par année.

Les horaires éducatifs couvrent une période de 24h. L'équipe de jour assure un accompagnement de 7h à 21h00. L'équipe de nuit, quant à elle, assure l'accompagnement de 20h45 à 7h15, permettant ainsi à chaque équipe un temps de relais et de passage d'informations. Le service assure également la présence quotidienne d'une équipe de soins de 7 à 10h.

Le service d'accueil de jour est, quant à lui, ouvert du lundi au vendredi toute l'année à l'exception d'une fermeture d'une semaine durant les vacances d'hiver, des jours fériés et de quelques journées pédagogiques destinées à la formation du personnel.

Le service peut accueillir les personnes dès 8h. La fin de la journée est prévue à 15h30 afin de permettre aux équipes de se retrouver en réunion.

5.4.6 La fin de l'accompagnement

A tout moment de l'accueil ou de l'hébergement, un terme peut être mis à la convention à la demande de la personne, de son représentant légal ou de l'équipe du Soleil Levant. Quel qu'en soit le motif, nous misons sur la discussion entre toutes les parties signataires de la convention pour aboutir généralement à un commun accord.

Les différentes possibilités d'arrêt de l'accompagnement doivent respecter des modalités de préavis reprises au sein du règlement d'ordre intérieur de chaque service.

Un avis motivé de fin d'accompagnement doit être adressé à l'AViQ ou au siège de la MDPH (maison départementale pour les résidents français).

Les raisons de l'arrêt d'un accompagnement sont diverses :

- souhait de la personne de s'orienter vers un autre projet, un autre service ;
- choix d'une nouvelle orientation (insatisfaction, déménagement, autre projet jugé plus adapté,...) par le représentant légal ;
- inadéquation entre les interventions proposées, le projet de service et la demande de la personne ou son représentant légal ;
- non-respect répété du projet ou du règlement d'ordre intérieur ;
- décision défavorable de l'AViQ ou de la MDPH;
- difficultés de comportement répétées portant atteinte à l'intégrité physique de la personne ou d'autrui ;

- ..

Quelle que soit la raison de la fin de l'accompagnement, le service propose toujours une aide à une nouvelle orientation.

En fin de contrat, un bilan global des interventions est réalisé et transmis à la personne. Ce bilan retrace le parcours du bénéficiaire dans notre service (demande, projet individuel, interventions diverses,...) ainsi que les raisons de la fin de l'accompagnement.

6 Informations pratiques

<u>Site internet</u>: www.soleillevant.be

Secrétariat général: soleillevant@acis-group.org

Les services « Accueil et Hébergement » :

- SRA (Service Résidentiel pour Adultes) « Les Oliviers »

Adresse: Sentier des Combles 24,

6061 Montignies-sur-Sambre

Téléphone: 071/41 88 48

E-mail: lesoliviers.soleillevant@acis-group.org

- SAJA (Service d'Accueil de Jour pour Adultes) « L'Empreinte »

Adresse: Rue de Lodelinsart 97,

6061 Montignies-sur-Sambre

Téléphone: 071/42 28 20

E-mail: empreinte.soleillevant@acis-group.org

Les services « Aide en Milieu de Vie » :

- SAC (Service d'Accompagnement) « Itinéraires »

Adresse: Rue de Lodelinsart 97,

6061 Montignies-sur-Sambre

Téléphone: 071/42 28 20

E-mail: itineraires.soleillevant@acis-group.org