

LIVRET D'ACCUEIL

ACCUEILS DE JOUR

Service d'Accueil de Jour
et
Foyer d'Accueil Médicalisé de Jour

Accueils de jour Evasion à Mulhouse (SAJ et FAMJ)
(FINESS : FAM-J 6800020120 SAJ-M 680015799)



Accueil de jour Evasion à Colmar
(FINESS 680015849)

115 Avenue de la 1^{ère} Division Blindée
68100 MULHOUSE
03.89.44.27.44

9 rue Mittler Weg
68000 COLMAR
03.89.22.18.48

accueil@alister-autonomie.fr

accueilcolmar@alister-autonomie.fr

www.handicap-services-alister.com

SOMMAIRE

1. Mot de bienvenue.....	4
2. Présentation de la plateforme « Handicap Services Alister ».....	5
2.1 Introduction.....	5
2.2 L'organisation de la plateforme et l'équipe de direction	5
2.3 Présentation de l'équipe de direction	6
2.4 Notre mission.....	7
2.5 Notre ambition collective.....	7
2.6 Nos valeurs.....	7
2.7 La présentation des services de la plateforme	8
3. Les accueils de jour.....	9
3.1 L'histoire ou Historique	9
3.2 La règlementation	9
3.3 L'organisation des services.....	11
3.4 La mission du service	14
3.5 Les prestations des services.....	14
3.6 La population accompagnée	15
3.7 Le processus d'accompagnement	15
3.7.1 La commission d'admission	15
3.7.2 L'évaluation des besoins.....	16
3.7.3 Le contrat de séjour	16
3.7.4 Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)	16
3.7.5 La fin de l'accompagnement	17
4. Vos droits, votre parole compte	18
4.1 La protection de vos informations personnelles	18
4.2 La bientraitance	19
4.3 Les voies de recours en cas de mécontentement	20
4.4 Des décisions pour l'avenir	21
4.4 Votre participation à la vie de l'établissement	22
5. Annexes.....	23
5.1 Règlement de fonctionnement	23

5.2	Charte des droits et libertés	40
5.3	Médiations	43
5.3.1	Défenseurs des droits	43
5.3.2	Personnes qualifiées	44
5.3.3	Médiateur branche	47
5.3.4	Numéro national contre les maltraitances	47
5.4	Formulaire droit à l'image	48
5.5	Enquête de satisfaction.....	49
5.6	Livret d'accueil en version FAL	58
6.	Glossaire	61
7.	Accès	62

1. Mot de bienvenue



Dr Jean SENGLER

Président



Elvis CORDIER

Directeur Général

Bienvenue au **Service d'Accueil de Jour (SAJ)** et au **Foyer d'Accueil Médicalisé de Jour (FAMJ)** portés par l'association Alister.

L'**Association pour L'Information Scientifique et Technique En Rééducation** créée en 1984 a, dès 2006, étendu ses activités en créant divers établissements et services médico-sociaux signant ainsi l'acte de naissance de Handicap Services Alister.

Résolument **innovante**, l'association a été parmi les toutes premières en France à promouvoir et proposer des logements inclusifs, adaptés et accompagnés avec une promesse forte faite aux adultes en situation de handicap : « **vous donner le choix de vivre chez vous, en autonomie si vous le souhaitez** ».

Avec plus de 130 salariés œuvrant au sein **d'équipes pluridisciplinaires** dans une dizaine de services et plus de 450 personnes accompagnées chaque année, Handicap Services Alister est aujourd'hui « une plateforme de services » **dynamique** qui occupe une place centrale dans un large réseau médico-social à travers toute l'Alsace et même au-delà !

Elle offre un accompagnement unique à celles et ceux qui souhaitent **vivre chez eux en demeurant libres et auteurs de leurs choix quel que soit leur niveau d'autonomie**.

Déterminés à poursuivre avec **exigence et respect** notre mission de soutien, d'accompagnement et de promotion de l'autonomie pour toutes les personnes que nous accompagnons, nous œuvrons chaque jour pour bâtir un **monde inclusif** où chacun, quel que soit son handicap, est libre de vivre une vie pleine, enrichissante et autonome.

En tant que Président et Directeur Général d'Alister, nous sommes aujourd'hui fiers de vous accueillir au sein de nos **Accueils de Jour (SAJ et FAMJ)** qui seront, nous n'en doutons pas, une étape déterminante de votre parcours vers l'autonomie.

2. Présentation de la plateforme « Handicap Services Alister »

2.1 Introduction

L'Association pour l'Information Scientifique et Technique En Rééducation (ALISTER) a été créée en 1984 dans l'objectif de diffuser aux professionnels de santé les dernières connaissances scientifiques et innovations médicales en rééducation. Association de droit local à but non-lucratif, sa gouvernance est assurée par un Conseil d'Administration composée d'une vingtaine de membres.

En 2006, l'association a transformé ses statuts pour les enrichir d'activités et missions médico-sociales (accompagnement de personnes cérébrolésées ou en perte d'autonomie, gestion d'établissements et de services...). Cette nouvelle branche médicosociale, totalement dévolue au maintien à domicile des personnes adultes en situation de handicap a été baptisée « Handicap Services Alister » (HSA). C'est aujourd'hui une large plateforme de services à rayonnement départemental dont le siège social est situé au 115, avenue de la 1ère Division Blindée à Mulhouse.

2.2 L'organisation de la plateforme et l'équipe de direction



2.3 Présentation de l'équipe de direction

Docteur Jean SENGLER,
Président et médecin
coordonnateur



Elvis CORDIER,
Directeur général



Audrey BIECHELIN-MORRA,
Directrice qualité et parcours



Jessica FEDER,
Directrice des soins



Gabriel HASCHER,
Directeur des ressources
humaines



Emmanuel SCHUELLER,
Directeur administratif, financier
et ressources matérielles



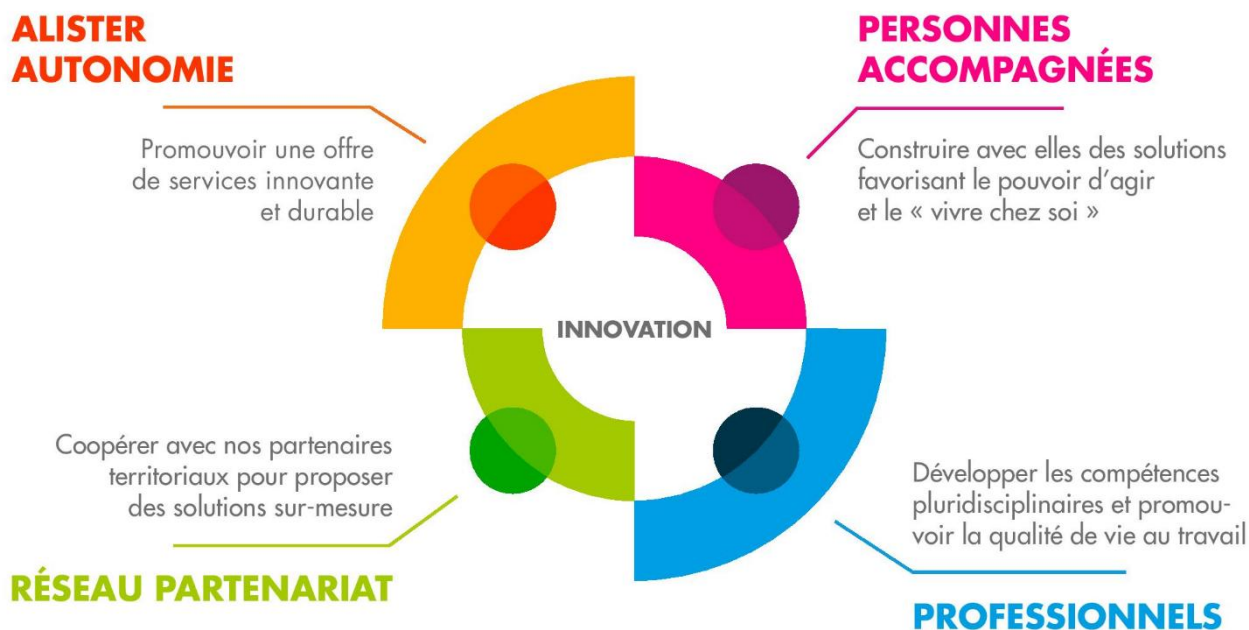
Le chef de service est présenté à la page 11.

2.4 Notre mission

Etre partenaires des personnes en situation handicap pour leur permettre :

- **De mieux « vivre chez elles »** en soutenant leurs capacités à agir pour améliorer ou maintenir leur autonomie ;
- D'être **plus libres et auteures** de leurs choix dans leur parcours de vie.

2.5 Notre ambition collective



2.6 Nos valeurs



RESPECT

Nous respectons chaque personne ;
nous acceptons ses choix ;
nous respectons son rythme ;
nous respectons ses idées ;
nous ne jugeons pas.



ESPRIT D'ÉQUIPE

Nous travaillons ensemble ;
nous partageons nos idées ;
nous mettons en commun nos compétences ;
nous proposons un accompagnement de qualité.



DYNAMISME

Nous agissons vite ;
nous proposons des solutions utiles ;
nous nous adaptons aux besoins ;
nous questionnons nos pratiques professionnelles.



BIENVEILLANCE

Nous accompagnons avec attention ;
nous faisons preuve d'empathie et d'humanité ;
nous cherchons le meilleur pour chacun.

2.7 La présentation des services de la plateforme



3. Les accueils de jour

3.1 L'histoire ou Historique

Dès 2004, le constat des professionnels de santé et des associations représentant l'entourage des personnes cérébrolésées fait apparaître le besoin d'un accueil de jour pour apporter des réponses aux difficultés du retour à domicile. Cela conduit ALISTER à présenter un projet innovant d'accueil séquentiel en journée, qui sera soumis aux autorités régionales et départementales. Le Département du Haut-Rhin autorise d'abord la création de 15 places d'Accueil de Jour (SAJ) et d'un service spécialisé pour les personnes cérébrolésées en situation de handicap sévère à Mulhouse. Le SAJ Evasion ouvrira à Mulhouse en novembre 2006. Répondant à un besoin important, 15 places supplémentaires seront autorisées à Colmar. Le SAJ Evasion ouvrira à Colmar en septembre 2013.

Afin de sécuriser et de permettre l'accueil de personnes en situation de handicap requérant des soins, le Foyer d'Accueil Médicalisé de Jour (FAMJ) sera créé le 3 septembre 2014. 10 places sur les 15 historiques du Service d'Accueil de Jour EVASION seront dès lors réservées à un public fragile en grande dépendance. Cet établissement reste unique en son genre dans tout le Grand Est.

3.2 La réglementation

Les accueils de jour offrent un accompagnement en journée aux adultes en situation de handicap, comme le prévoit le Code de l'Action Social et des Familles.

L'article L.312-1 confère une base légale aux établissements et services sociaux et médico-sociaux assurant l'accueil « à titre permanent, temporaire ou selon un mode séquentiel, à temps complet ou partiel, avec ou sans hébergement, en internat, semi-internat ou externat ».

L'article D.312-8 du code précité précise les objectifs des prises en charge en accueil de jour « développer ou maintenir les acquis et l'autonomie de la personne accueillie et faciliter ou préserver son intégration sociale. ».

Pour la **circulaire n°DGAS/SD3C/2005/224** du 12/05/2005, l'accueil de jour constitue « un élément de souplesse et de réactivité dans la palette des différentes modalités d'accompagnement. En autorisant les temps de répit, de réflexion ou de mise en place d'articulations entre les différents dispositifs d'accompagnement, il contribue à la réalisation du projet de vie des personnes handicapées. ».

Toujours selon cette circulaire, les accueils de jour représentent également :

- une modalité de l'aide aux aidants, en favorisant le maintien à domicile dans de bonnes conditions ;
- une période de distanciation et de réadaptation : prévention des situations de crise, temps pour faire évoluer le projet de vie... ;
- une modalité d'essai et d'expérimentation dans l'accompagnement de la personne : stimuler, faciliter les évolutions, accompagner les changements de prise en charge... ;
- une interface entre deux projets d'accompagnement, qui préserve les acquis durant les périodes charnières : accident de vie, passage à l'âge adulte... ;
- une réponse à certaines situations d'urgences.

Ils fondent également ses missions sur la **loi du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale avec notamment l'affirmation des finalités de tout accompagnement « accueil et protection, aide au développement de l'autonomie, insertion sociale, éventuellement intégration sociale et professionnelle ».

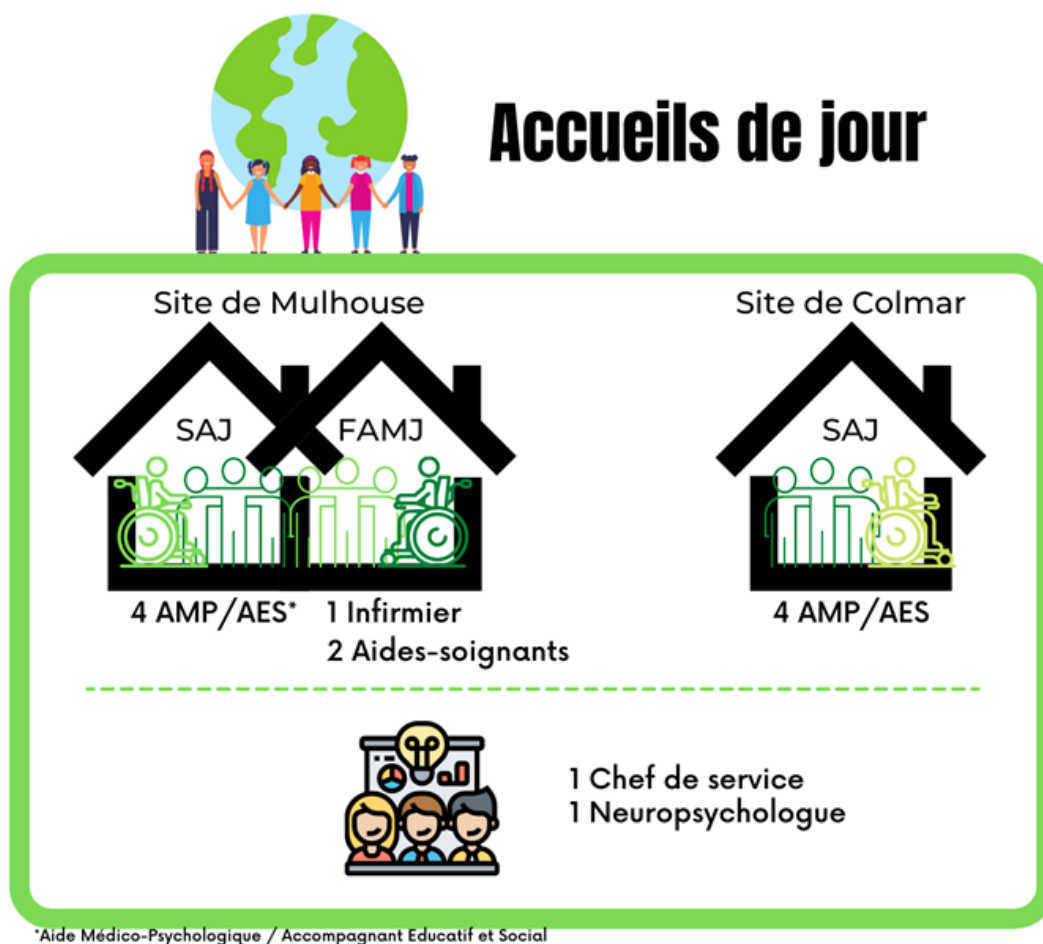
Les Accueils de jour s'inscrivent également dans l'esprit de la loi du 12 février 2005, qui énonce le principe du droit à compensation du handicap et de l'obligation de solidarité de l'ensemble de la société à l'égard des personnes en situation de handicap. C'est autour du projet de vie formulé par chaque personne que la cité doit s'organiser pour le rendre possible, considérant l'environnement générateur de situations de handicap.

Le référentiel des Services d'Accueil de Jour rédigé par le Conseil Départemental, la MDPH et les différentes directions des SAJ en juin 2011, représente le cahier des charges pour les accueils de jour du département. Il définit les missions, les objectifs, le public accueilli, ainsi que les modalités d'accueil et de fonctionnement. Les accueils de jour Evasion sont conformes à ce référentiel.

Nos objectifs d'accompagnement en découlent :

- favoriser la socialisation : jeux de société, sorties culturelles et inter associatives ;
- maintenir et stimuler les acquis, découvrir de nouveaux apprentissages : activités de communication, et/ou corporelles, sportives, artistiques et créatives ;
- améliorer l'autonomie personnelle : travail sur le comportement, suivi social et psychologique, accompagnement des familles ;
- développer l'autonomie dans la vie quotidienne : déplacements, préparation des repas, préparation des sorties, gestion du temps ;
- permettre aux proches et aidants de bénéficier de temps de répit.

3.3 L'organisation des services



Chef de service des Accueils de jour : **Laurent PARISI**



06.45.15.13.76



Laurent.parisi@alister-autonomie.fr



Site de Mulhouse



115 Avenue de la 1ère
Division Blindée
68100 MULHOUSE



Lundi : 8h30 à 15h30
Mardi : 8h30 à 16h30
Mercredi : 8h30 à 16h30
Jeudi : 11h00 à 16h30
Vendredi : 8h30 à 16h30

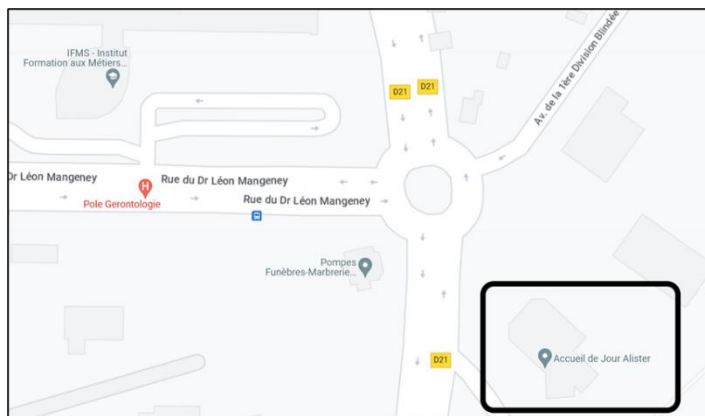


Du lundi au vendredi :
Accueil sur site et
standard téléphonique
de 8h30 à 12h00 et de
13h30 à 17h00

03.89.44.27.44

accueil@alister-autonomie.fr

www.handicap-services-alister.com



Ligne de bus « Soléa » : ligne C7, direction « Hopital Emile Muller », arrêt « Zuckerberg » (accessible PMR)

<https://www.solea.info/lignes/bus-C7>



Site de Colmar



9 rue Mittler-Weg
68000 COLMAR



Lundi : 8h30 à 16h30
Mardi : 11h00 à 16h30
Mercredi : 8h30 à 16h30
Jeudi : 8h30 à 16h30
Vendredi : 8h30 à 15h30



Du lundi au vendredi :
Accueil sur site
de 8h30 à 12h00
Standard téléphonique
de 8h30 à 12h00
et de 13h30 à 17h00

03.89.22.18.48

accueilcolmar@alister-autonomie.fr
www.handicap-services-alister.com



Ligne de bus « TRACE » ligne D, direction «ZI Nord», arrêt « Parc des Expositions » (accessible PMR)

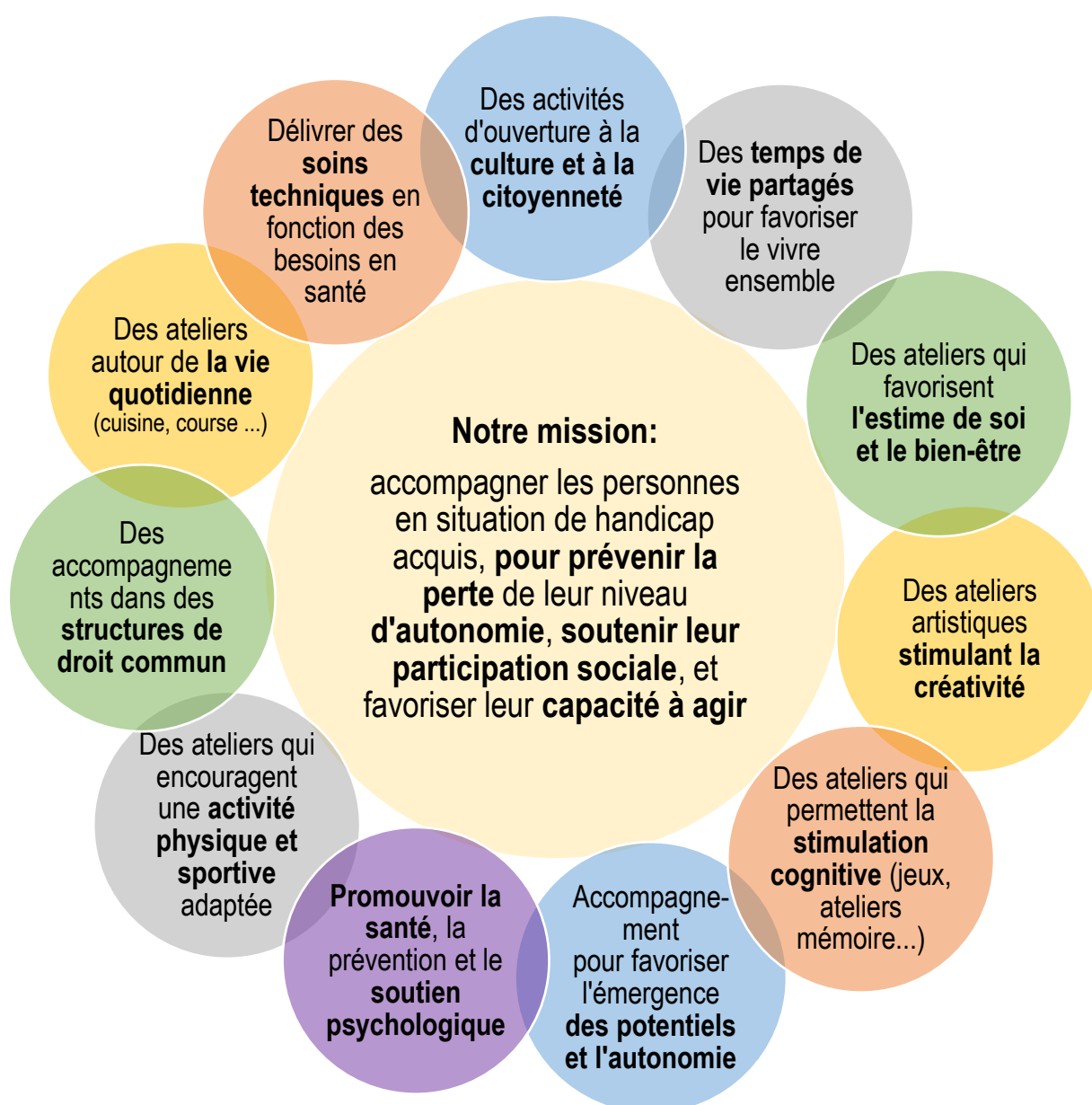
<https://www.trace-colmar.fr/>

3.4 La mission du service

La mission des accueils de jour est :

- d'accueillir les personnes en situation de handicap acquis pour prévenir la perte de leur autonomie ;
- soutenir leur participation sociale ;
- favoriser leur capacité à agir.

3.5 Les prestations des services



3.6 La population accompagnée

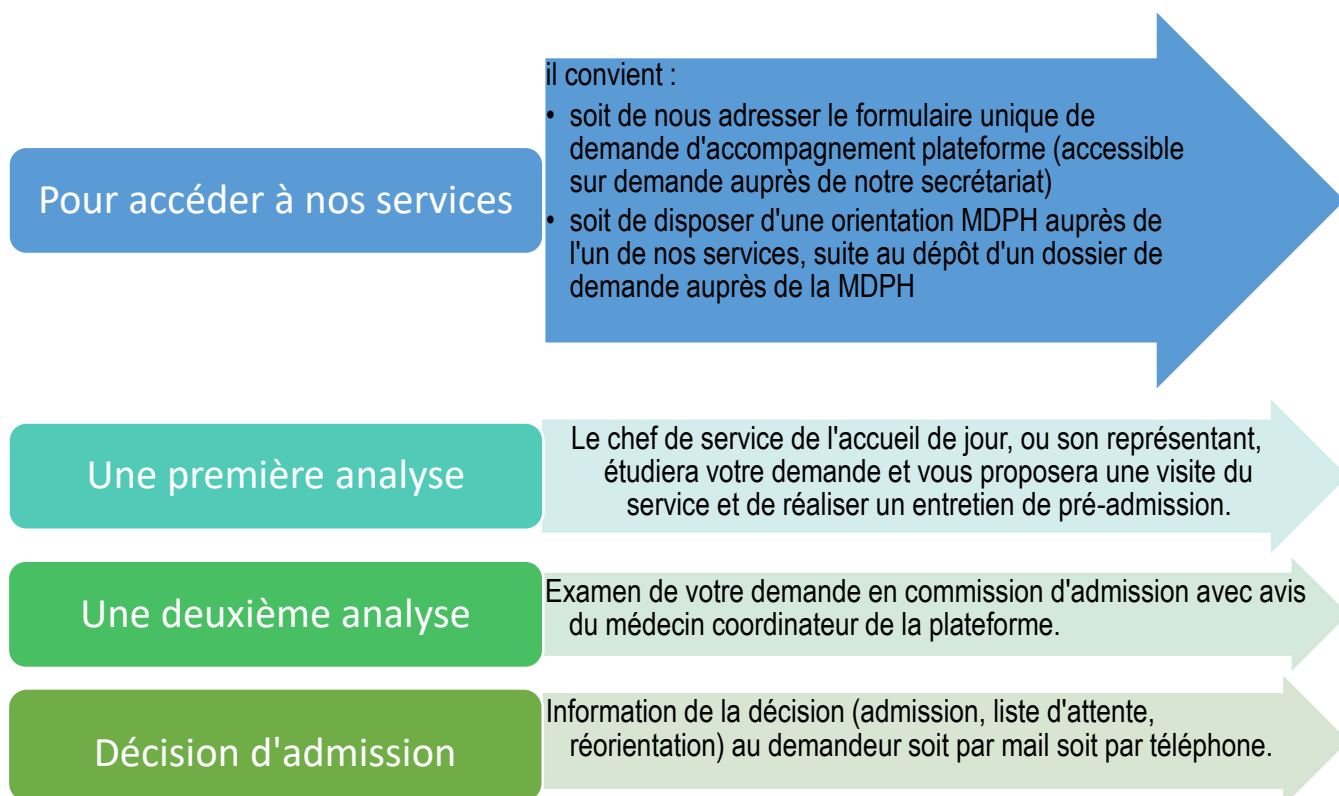
Les personnes accueillies sont pour la plupart d'entre-elles victimes de lésions cérébrales acquises consécutives à un traumatisme crânien, un accident vasculaire cérébral ou à des maladies neurodégénératives ou tumorales. Elles présentent des troubles cognitifs souvent associés à des déficiences motrices.

Les personnes accompagnées sont majoritairement repérées par des professionnels sanitaires ou médico-sociaux de notre réseau : la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), le Groupe Hospitalier de la Région de Mulhouse Sud Alsace (GHRMSA), les équipes mobiles du Centre d'Aide aux Personnes Handicapées du Haut-Rhin (CAPH 68), le Centre de Rééducation de Mulhouse (CRM) et d'autres établissements du champ médico-social.

3.7 Le processus d'accompagnement

3.7.1 La commission d'admission

La commission d'admission de Handicap Services Alister est composée du médecin coordonnateur et des chefs des services de la plateforme. Elle étudie toutes les demandes d'accompagnement formulées auprès de la plateforme de services selon la procédure ci-dessous. En fonction de son évaluation la commission pourra proposer l'accompagnement le mieux adapté à votre situation. Elle émet un avis qu'elle soumet en fin de processus au Directeur Général qui entérine formellement l'admission de la personne.



3.7.2 L'évaluation des besoins

Un temps d'évaluation des besoins de la personne précède la mise en œuvre du contrat de séjour et de son projet personnalisé. Cette phase peut durer 6 mois au maximum, elle représente une « période d'essai » pour la personne accueillie. Cette évaluation pluridisciplinaire fait l'objet d'échange d'équipe lors des « réunions de synthèse » hebdomadaire. Les différentes observations sont partagées, analysées. Chaque personne accueillie a un référent qui est désigné à tour de rôle dans l'équipe. Le neuropsychologue participe également à ce temps d'observation, il réalise des entretiens individuels, propose des groupes de parole et participe aux réunions de synthèse.

3.7.3 Le contrat de séjour

La signature du Contrat de séjour contractualise l'admission de la personne accompagnée : nombre et jours de fréquentation du service.

Il est conjointement signé par la personne accompagnée, son représentant légal, et la direction dans le mois qui suit l'admission en période d'essai.

3.7.4 Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) permet de formaliser par écrit les attentes, les besoins et les objectifs d'accompagnement de la personne accueillie.

Il est élaboré avec la personne elle-même et, si elle le souhaite, avec son entourage.

Le PAP définit les objectifs d'accompagnement mis en œuvre par l'Accueil de jour. Ces objectifs sont discutés, partagés et ajustés en fonction des souhaits de la personne et des observations de l'équipe pluridisciplinaire.

Pour les personnes accueillies au FAM de jour, le PAP intègre également un **projet de soins individualisé**, élaboré à partir de l'évaluation des besoins de la personne en matière de santé et de soins. Ce projet de soins précise les actions de soins nécessaires, leur organisation et leurs objectifs, en cohérence avec le projet global d'accompagnement. Le projet de soins est **mis en œuvre et suivi par l'équipe soignante** (l'infirmière et les aides-soignants).

L'ensemble des professionnels de l'équipe pluridisciplinaire (d'animation, soignantes et le neuropsychologue) est en lien étroit avec les familles, les autres professionnels qui accompagnent la personne (de notre plateforme de notre plateforme de services ou non), nos partenaires et les professionnels libéraux. L'accord de la personne est systématiquement recherché.

Il s'inscrit pleinement dans l'accompagnement quotidien de la personne, au sein d'une **même unité de lieu et de fonctionnement**, garantissant un accompagnement global, coordonné et cohérent.

Le PAP, incluant le projet de soins le cas échéant, est **réévalué et actualisé au minimum une fois par an**, ou plus fréquemment si l'évolution de la situation ou des besoins de la personne le nécessite.

3.7.5 La fin de l'accompagnement

Les fins d'accompagnement sont majoritairement liées à l'institutionnalisation ou au décès de la personne accompagnée.

Une fin d'accompagnement peut également être décidée si la problématique principale de la personne évolue de telle sorte qu'un accueil en journée n'est plus possible du fait de besoin en soins trop importants ou induit une perturbation grave de l'équilibre du groupe.

Ces motifs induisent la recherche, avec la personne, ses proches et les services partenaires de mettre en place des relais et autres solutions pour sécuriser la personne.

Le défaut d'adhésion ou d'investissement de la part de la personne soit exprimé oralement soit dans les faits peut aussi entraîner une fin d'accompagnement.

En cas de fin d'accompagnement, le service demeure à la disposition de la personne et de son entourage si la situation devait évoluer et faire de nouveaux besoins à tout moment l'accueil peut être réactivé.

4. Vos droits, votre parole compte



4.1 La protection de vos informations personnelles

Handicap Services Alister est responsable du traitement de vos données personnelles et médicales.

Nous utilisons le logiciel sécurisé Imago DU de la société EVOLUCARE pour recueillir et traiter les données des personnes que nous accompagnons. Ainsi, l'ensemble de vos données personnelles sont stockées uniquement dans votre dossier IMAGO auquel vous avez accès sur demande écrite adressée au DPO (délégué à la protection des données) d'ALISTER par mail : audrey.biechelin@alister-autonomie.fr

Le logiciel intègre, pour chaque usager, l'Identité Nationale de Santé (INS).

L'INS permet une vigilance importante et évite les erreurs d'identité pour vos accompagnements médicaux et médico-sociaux. Pour cela, une pièce d'identité vous est demandée.



Votre accompagnement implique des échanges d'informations au sein de l'équipe pluridisciplinaire. L'ensemble de vos données personnelles seront stockées uniquement dans votre dossier unique informatisé IMAGO auquel vous avez accès selon les modalités décrites ci-dessous.

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

- Afin d'organiser les prestations et votre accompagnement, l'association est amenée à traiter certaines de vos données personnelles. Elle s'engage à les protéger conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au RGPD (Règlement général sur la protection des données): "*Toute personne accompagnée dispose des droits d'information, d'accès de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation de portabilité pour les données personnelles le concernant.*"
- Pour exercer ces droits, vous ou votre représentant légal pouvez en faire la demande auprès de notre association selon les modalités suivantes : par mail à l'adresse CAP@alister-autonomie.fr ou par courrier à l'attention de Handicap Services Alister, Direction de la qualité, 115 avenue de la 1^{ère} DB 68100 MULHOUSE.

L'accès à votre dossier

- Vous pouvez consulter votre dossier sur demande écrite auprès de la direction à l'adresse indiquée ci-dessus. La prise de connaissance de votre dossier aura lieu en présence du référent de votre accompagnement et du chef de service. Vous pourrez être accompagné de la personne de votre choix.

La confidentialité

- Les informations médicales sont transmises au médecin coordinateur de la plateforme et sont protégées par le secret médical.
- Les autres informations personnelles vous concernant sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les salariés de la plateforme.
- Dans le cadre de votre accompagnement, nous pouvons, **avec votre accord**, être amenés à communiquer certaines informations à des partenaires extérieurs.

Le droit à l'image

- Votre image est une donnée personnelle. Chacun a un droit sur son utilisation et peut s'opposer à sa conservation ou à sa diffusion publique.
- Selon la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés : avant toute diffusion de l'image d'une personne, le diffuseur doit recueillir l'accord écrit de cette personne ou de son représentant via le document annexé au présent livret d'accueil. Vous devez être informé des modalités et supports de diffusion à chaque fois que la diffusion de votre image est envisagée.
- De la même façon, le diffuseur de l'image doit s'engager à n'utiliser votre image de la personne qu'aux fins décrites dans le document.

4.2 La bientraitance

Pour notre association, être bienveillant, c'est :

- respecter et veiller à ce que vos droits fondamentaux soient toujours respectés ;
- mettre en œuvre tous les moyens pour améliorer vos conditions de vie et votre bien-être.

Veiller aux risques de maltraitance

- Nous avons mis en place une procédure permettant de faciliter la remontée des éléments préoccupants qui pourraient révéler une situation de maltraitance. Ainsi, les professionnels qui constatent un signe inquiétant ont la possibilité d'alerter la cellule de gestion des situations de maltraitance interne à notre association. Cette cellule évalue la nécessité de signaler la situation aux autorités compétentes.
- Toute personne victime ou témoin d'une situation de maltraitance peut également faire appel à une plate-forme nationale d'écoute contre la maltraitance gérée par ALMA, l'association Allo maltraitance des personnes âgées et ou personnes handicapées, au 3977. Une personne écouterait votre situation et vous conseillerait sur les démarches à entreprendre.

Réfléchir sur l'éthique

- Pour nous, respecter les libertés des personnes accompagnées c'est savoir nous remettre en question et réfléchir ensemble.
- Notre association a donc créé **un comité d'éthique** pour échanger, débattre et nous guider pour bien agir face à des situations qui nous posent question.
- Il est constitué de professionnels, de personnes accompagnées, de proches aidants et de personnes extérieures.
- Chaque professionnel pour faire appel au comité d'éthique s'il rencontre une situation face à laquelle il ne sait comment bien agir.

Améliorer la qualité de nos accompagnements

- Chaque salarié de l'association peut signaler un "événement indésirable". Ces déclarations permettent de faire remonter un événement qui a perturbé ou dégradé notre fonctionnement.
- Ils sont tous analysés par la CAP Commission d'Actions de Progrès constituée de professionnels de chaque service et de membres de la direction.
- La CAP va identifier et mettre en œuvre des actions correctives qui permettront d'améliorer la qualité de notre accompagnement.

4.3 Les voies de recours en cas de mécontentement

En cas de mécontentement vous pouvez adresser votre réclamation :

- Soit par mail à cap@alister-autonomie.fr
- ou par courrier adressé à la **Direction Qualité d'Handicap services Alister : 115 avenue de la 1ère D.B. 68100 MULHOUSE ;**
- ou, si vous ne pouvez pas utiliser ces moyens, auprès de la direction générale ou ses représentants (chef de service) directement.
-

Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais par courrier ou par retour de mail.

En cas de conflit non résolu avec l'association, vous pouvez faire appel gratuitement, pour vous aider à faire valoir vos droits, à **une personne qualifiée** que vous choisissiez sur la liste jointe en annexe et disponible auprès de la CEA (Collectivité Européenne d'Alsace) et de l'ARS (Agence Régional de Santé).

Si vous êtes accompagné par notre SAAD CLA68, vous pouvez solliciter **l'ANM Conso en tant que médiateur de la consommation**. Celui-ci intervient pour des litiges liés au contrat de prestation conclu entre la personne et notre association :

- soit en ligne sur www.anm-conso.com,
- soit par voie postale à : **ANM CONSO, au 2 rue de Colmar, 94300 Vincennes,**
- soit par téléphone au 01 46 81 20 95, la ligne dédiée, afin de faciliter la saisine pour les personnes ayant des difficultés par les deux autres modes.

4.4 Des décisions pour l'avenir

Il nous semble important de vous informer de vos droits et des possibilités qui s'offrent à vous pour que vos souhaits et/ou vos intérêts soient respectés en cas de difficulté ou d'impossibilité de les exprimer vous-même. Les professionnels de Handicap Services Alister sont disponibles pour vous informer et vous accompagner dans vos démarches.

La personne de confiance

- Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance en application des dispositions de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.
- **Son rôle peut être de vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux ou d'être consultée** par les professionnels pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure d'être vous-même consulté.
- Elle peut aussi vous aider à prendre des décisions concernant votre santé ou faire part de vos souhaits dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions.
- Vous trouverez en annexe du livret d'accueil la notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance.

Les directives anticipées

- Les directives anticipées concernent toute personne majeure et vous permettent en cas de maladie grave ou d'accident de faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie.
- Ainsi, si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus les exprimer.
- Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir. Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation et elles sont révocables à tout moment.
- Vous trouverez en annexe du livret d'accueil un modèle de directives anticipées.

Le mandat de protection future

- Cette mesure a pour objet de désigner à l'avance une ou plusieurs personnes appelées mandataires qui vous représenteraient en cas de perte des capacités physiques ou cognitives qui nécessiteraient la mise place d'une tutelle ou d'une curatelle.
- Le mandataire pourra sur décision du juge des tutelles protéger les intérêts personnels et/ou patrimoniaux de la personne.

4.4 Votre participation à la vie de l'établissement

Le Conseil de la Vie Sociale

- Le CVS a pour rôle de représenter les personnes accompagnées et leurs aidants.
- Il émet des propositions sur l'organisation des services, la vie quotidienne, les activités et les accompagnements.
- Il donne également son avis au sujet du traitement des événements indésirables et des plaintes et réclamations et joue ainsi un rôle important dans l'amélioration continue de la qualité.
- Les membres du CVS sont élus pour 3 ans, il est composé des représentants des personnes accueillies et des familles ainsi que de représentants du personnel, le responsable des services d'accueil de jour et le Directeur Général qui représente le conseil d'administration de l'association.
- Vous pouvez également vous adresser au CVS si vous avez des propositions ou des réclamations que vous aimeriez voir traiter en séance.
- Les comptes rendus sont accessibles, vous pouvez les demander aux membres du CVS ou à tout professionnel de HSA
- vous pouvez joindre le CVS par mail à : **contact.cvs@alister-autonomie.fr** ou par courrier au secrétariat du CVS HSA, 115 Avenue de la 1ère Division Blindée 68100 Mulhouse.
- La liste des membres et les moyens de les contacter sont disponibles auprès de notre secrétariat en consultant la plaquette de présentation du CVS.
- Les comptes rendus et Power Point de présentation sont consultables sur notre site internet (voir ci-dessous).

L'enquête de satisfaction

- Vous trouverez en annexe du présent livret d'accueil une enquête de satisfaction. Vous serez invité.e, annuellement, à la compléter en ligne ou sur papier. Vos retours sont précieux, ils nous permettent d'améliorer nos accompagnements pour mieux répondre à vos besoins !

www.handicap-services-alister.com

ou flashez le QR Code :



Onglet « Notre association » => « Le Conseil de la Vie Sociale »

5. Annexes

5.1 Règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est affiché, en libre consultation, dans les locaux des accueils de jour.



RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'ACCUEIL DE JOUR ET DU FOYER D'ACCUEIL MEDICALISE DE JOUR EVASION

Améliorez votre quotidien !

115 avenue de la Tère Division Blindée - 68100 MULHOUSE - Tél. : 03 89 44 27 44 - Fax : 03 89 65 95 59
accueil@ajevasion.com - www.handicap-services-alister.com
Inscription au Registre des Associations : Volume XXXI, folio 53 - Lieu de juridiction : Mulhouse

SOMMAIRE

1.	DISPOSITIONS GENERALES	3
1.1	Finalité du règlement de fonctionnement	3
1.2	Modalités d'élaboration et de réactualisation du règlement de fonctionnement	3
1.3	Modalités de diffusion	3
2.	LES DROITS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE.....	4
2.1	Ethique institutionnelle	4
2.2	Cadre réglementaire	4
2.3	Les droits fondamentaux.....	4
2.4	Mise en œuvre de ces droits dans les accueils de jour EVASION de Mulhouse et Colmar	4
2.4.1	Moyens et outils	4
2.4.2	Participation de la personne accueillie à son accompagnement.....	7
3.	ORGANISATION INSTITUTIONNELLE	9
3.1	Possibilités et limites des absences.	9
3.2	Durée et fin d'accueil.....	9
3.3	Dossier de la personne accompagnée.....	10
4.	FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT	11
4.1	Transports/Déplacements/Sorties	11
4.1.1	Pour le SAJ	11
4.1.2	Pour le FAMJ	11
4.1.3	Les animations extérieures/ sorties.....	11
4.2	Prestation internes	12
4.2.1	Jours d'ouverture et horaires.....	12
4.2.2	Les horaires des soins pour les bénéficiaires du FAMJ	12
4.2.3	Les temps de pause.....	12
4.2.4	Les repas	13
4.2.5	La prise des traitements.....	13
4.2.6	Prestations extérieures	14
4.3	Sûreté des personnes et des biens.....	14
4.3.1	La sécurité des personnes	14
4.3.2	La sécurité des biens	15
4.3.3	Assurance	15
4.3.4	Les mesures à prendre en cas d'urgence	15
5.	OBLIGATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES	16
5.1	Vis-à-vis de l'accueil.....	16
5.2	Règles de vie collective.....	16
5.2.1	Rappel du respect des horaires et des jours de fréquentation– absences	16
5.2.2	Règles d'hygiène et de sécurité	16
5.2.3	Le respect des autres.....	16
5.2.4	Les faits de violence.....	16
5.2.5	Les sanctions	17

1. DISPOSITIONS GENERALES

1.1 Finalité du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est mis en place pour définir **les droits des personnes accueillies, les obligations et les devoirs** nécessaires au respect des règles de la vie collective dans l'établissement.

Le présent règlement de fonctionnement est élaboré conformément au décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L.311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

1.2 Modalités d'élaboration et de réactualisation du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est soumis au Conseil d'Administration de l'association ALISTER et à l'avis du Conseil de la Vie Sociale d'Handicap Services Alister. Il a la vocation d'être révisé tous les 5 ans.

Etabli pour la première fois en 2006, ce présent règlement a fait l'objet d'une première révision en 2011 ; il a été modifié en 2014 à la suite de la création du second établissement du Services d'Accueil de Jour (SAJ) à COLMAR, et du Foyer d'Accueil Médicalisé de Jour (FAMJ). Il a été révisé en mars 2023.

1.3 Modalités de diffusion

Le règlement de fonctionnement est remis à la personne accompagnée et à sa famille – et/ou à son représentant légal - au moment de son admission avec le livret d'accueil. Le contrat de séjour est signé et remis à la fin de la période d'essai qui suit l'admission.

En cas de nécessité, il est lu et expliqué au bénéficiaire par le référent (personne chargée de l'accueillir et de l'accompagner individuellement dans l'établissement).

Le règlement de fonctionnement est affiché dans la salle d'accueil de l'établissement ; la signature du contrat de séjour signifie l'acceptation des règles qui le composent.

2. LES DROITS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

2.1 Ethique institutionnelle

L'éthique institutionnelle et les valeurs de l'association sont présentées dans le projet de service et le projet d'établissement.

2.2 Cadre réglementaire

Le Service d'Accueil de Jour (SAJ) et par extension le Foyer d'Accueil Médicalisé de Jour (FAMJ) s'inscrivent dans un contexte réglementaire et institutionnel qui s'appuie sur deux lois :

- la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (article L.312.1 alinéas 1.8 et 1.12 du CASF) ;
- la loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » (loi n°2005-102).

Sa création s'inscrit également sur le Schéma Régional d'Organisation Social et Médico-Social en faveur des personnes handicapées (SROSMS de 2000-2004) qui présente, entre autre, la mise en place de structures d'accueil de jour comme alternative à un hébergement institutionnel.

Le Conseil Départemental du Haut Rhin a autorisé la création d'un établissement de 30 places par un arrêté du 2 août 2005 qui prévoit 15 places d'accueil à MULHOUSE et 15 places d'accueil à COLMAR.

Il en assure le financement en dehors du transport et de la restauration restant à la charge des bénéficiaires. Ces 2 sites ont respectivement ouverts leurs portes les 13 novembre 2006 et le 9 septembre 2013. Le FAMJ est autorisé pour la médicalisation de 10 places du SAJ de MULHOUSE. Il a ouvert ses portes en automne 2014, il est une alternative à une institutionnalisation.

2.3 Les droits fondamentaux

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accompagnée par les services. Ces droits font l'objet d'une charte des droits et devoirs des bénéficiaires de Handicap Services Alister qui est annexée au Livret d'Accueil et affichée dans les locaux des établissements.

2.4 Mise en œuvre de ces droits dans les accueils de jour EVASION de Mulhouse et Colmar

2.4.1 Moyens et outils

Les services mettent en œuvre des outils et des dispositifs qui sont principalement présentés dans les différents documents de service ainsi que dans la mise en place d'un Conseil de la Vie Sociale :

2.4.1.1 Le projet de service et projet d'établissement

Il présente l'association, ses missions, ses valeurs et les objectifs du service, les prestations proposées aux personnes accueillies, l'organisation des accompagnements et le fonctionnement des établissements.

Il rappelle les orientations de la politique sociale et les autorisations qui lui ont été délivrées. Il ajuste les réponses aux besoins des personnes et s'inscrit dans une planification territoriale. Il est un instrument de références, d'objectifs et de moyens. Il est soumis au Conseil d'Administration de l'association à chaque actualisation.

2.4.1.2 Le livret d'accueil

Il est remis à la personne accueillie au moment de son admission. Il présente l'histoire des établissements, leur fonctionnement, les fonctions du personnel, en références aux principes du projet associatif et les textes réglementaires.

Il précise les modalités d'admission, d'accueil, d'accompagnement des services, les modalités pratiques et financières.

2.4.1.3 Le contrat de séjour

Il définit les engagements réciproques entre le service et la personne accueillie, les objectifs et la nature de la prise en charge en lien avec les principes déontologiques et éthiques, les recommandations de bonnes pratiques professionnelles et le projet d'établissement.

Il précise le suivi individuel et les activités mises en place à travers un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP). Le contrat de séjour est actualisé au moins une fois par an. Il définit les objectifs personnels en tenant compte des souhaits des personnes accompagnées et des observations et bilans de l'équipe accompagnante. Il est formalisé après des entretiens individuels entre la personne accueillie, son référent et par délégation de la direction, le chef de service.

2.4.1.4 Le règlement de fonctionnement de l'établissement

Il fixe les règles essentielles de la vie en collectivité. Il précise les obligations faites à la personne accueillie de respecter les décisions d'accompagnement, les termes du contrat de séjour, les rythmes de vie collective, les biens et les équipements collectifs. Ces obligations définissent la nécessité d'avoir un comportement civil à l'égard des autres personnes accueillies ainsi qu'à l'égard du personnel ; elles concernent également les prescriptions d'hygiène de vie.

Il rappelle que les faits de violence sur autrui et les vols sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

2.4.1.5 Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Il réunit des représentants des personnes accueillies et des familles ou des représentants légaux, du personnel et de l'association. Il donne son avis et peut faire des propositions sur l'organisation intérieure de l'accueil, la vie quotidienne, les activités, les projets de travaux et d'équipement, l'entretien des locaux, les mesures prises pour favoriser les relations entre les personnes accueillies et les modifications des conditions de prise en charge. Il se réunit trois fois par an et délibère sur les questions à l'ordre du jour.

2.4.1.6 La personne qualifiée

La personne qualifiée est un conciliateur qui peut apporter à la personne accueillie, ou à sa famille, une aide pour faire valoir ses droits dans le cadre de la prise en charge quand il y a un litige non résolu. La liste des personnes qualifiées est établie par le Préfet de Département et le Président de la Collectivité européenne d'Alsace CeA (voir les annexes du Livret d'accueil).

2.4.1.7 Le défenseur des droits

« En France, le Défenseur des droits est l'institution indépendante chargée de défendre et de favoriser l'accès aux droits des personnes. Le recours au Défenseur des droits est gratuit. Le Défenseur des droits ne peut remettre en cause une décision de justice. Sa saisine n'interrompt ni ne suspend les délais de prescription des actions civiles, administratives ou pénales ni ceux des recours administratifs ou contentieux. »

Victime ou témoin de discriminations ? Une question sur vos droits ?

Contactez gratuitement le Défenseur des droits :

- par téléphone au [09.69.39.00.00](tel:09.69.39.00.00), les juristes du Défenseur des droits vous répondent gratuitement, du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h30.
- par l'intermédiaire des délégués sur defenseurdesdroits.fr / « Comment obtenir des réponses ? »
- dans un point d'accueil.
- par courrier gratuit, sans affranchissement à : Défenseur des droits - Libres réponses 71120 - 75342 Paris Cedex 07.
- par le formulaire en ligne sur defenseurdesdroits.fr / « Saisir le Défenseur des droits »

2.4.1.8 Le médiateur

En cas de **problème grave, ne trouvant pas de solution interne**, les personnes accompagnées et/ou les membres du Conseil de la Vie Sociale peuvent solliciter une médiation externe en envoyant une demande par les modes suivants :

- soit en ligne sur <https://www.anm-conso.com> , en allant dans l'onglet « particulier »
- soit par voie postale : ANM CONSO, 65 rue Tiquetonne 75002 PARIS
- soit par téléphone au 01 42 33 81 03, ligne dédiée afin de faciliter la saisine pour les personnes ayant des difficultés par les deux autres modes.

2.4.2 Participation de la personne accueillie à son accompagnement

2.4.2.1 Accompagnement individuel

Celui-ci s'articule autour de cinq grandes priorités :

- accompagner chacun dans des activités valorisantes et enrichissantes lui permettant de prendre conscience de ses capacités comme de ses difficultés - tant physiques que cognitives - ainsi que leurs conséquences dans la vie quotidienne et les relations avec autrui ;
- soutenir et contenir les comportements complexes et les troubles de l'humeur qui sont les conséquences d'une souffrance chronique et des difficultés de vie récurrentes ;
- soulager les familles dans leur temps de prise en charge et apporter une écoute afin d'établir un partenariat de qualité avec elles.
- l'objectif de l'accompagnement est d'amener chaque personne accueillie à élaborer un projet personnel et de le guider dans sa réalisation ; tout au long de son accueil le bénéficiaire du service participe à l'élaboration de son Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) en étant régulièrement sollicité et informé des observations, des bilans et des projets proposés par l'équipe pédagogique.
- le FAMJ dispense des prestations de soins requises pour sécuriser l'accueil de la personne accompagnée. Le PAP comprend un «projet de soins» qui tient compte des besoins de la personne, mais également de ses souhaits.

2.4.2.2 Participation au fonctionnement de l'établissement

Les personnes accueillies participent quotidiennement à la vie et au fonctionnement de l'établissement qui les accompagne. Elles ont la possibilité de :

- rencontrer le responsable du service (ou de prendre rendez-vous avec la directrice générale selon l'importance de la demande), pour toute question relative au service. Elles peuvent également faire part de leurs questions ou de leurs difficultés, de préférence, à leur « référent » mais aussi à tout membre de l'équipe. Ces ressentis sont ensuite analysés par l'équipe pédagogique lors des réunions hebdomadaires, en cas d'urgence ils peuvent être traités directement par le chef de service ou si nécessaire par la direction ;
- s'entretenir avec le chef de service et éventuellement un membre de l'équipe ou avec l'infirmière, après chaque synthèse. Ces entretiens permettent de rester à l'écoute des personnes accueillies, de leur faire part de celles de l'équipe, de faire le point sur le projet personnalisé, d'aborder la vie quotidienne de l'établissement ; de s'informer sur les éventuels traitements et sur la prise en charge paramédicale.
- participer aux différentes activités mises en place et encadrées par les membres de l'équipe pédagogique ;
- élaborer des écrits ou des enregistrements audiovisuels dans le cadres des diverses activités ;
- préparer, participer ou se faire représenter au Conseil de la Vie Sociale.

2.4.2.3 Participation de l'entourage

Les familles (parents, conjoints, proches), les aidants et responsables juridiques sont associés à la vie de chaque établissement et peuvent participer à l'élaboration et à la concrétisation du projet de la personne accueillie, en accord avec celle-ci.

L'entourage a la possibilité de rencontrer le chef de service, délégué par la direction générale :

- avant l'admission ;
- à l'issue de la période d'essai, et dès que nécessaire pour faire un bilan sur l'accueil de son proche et pour fixer les objectifs prioritaires ;

- à chaque fois qu'elles s'interrogent sur le comportement de leur proche ;
- pour recevoir ou demander des informations sur les propositions ou décisions du service tout au long du séjour.

Il est également possible de rencontrer le neuropsychologue ou solliciter un entretien avec lui : un échange individuel ou en groupe peut être mis en place mensuellement avec la supervision du neuropsychologue selon la demande.

L'infirmière et les aides-soignantes du FAMJ peuvent répondre aux questions relatives à l'état de santé, à la prise des traitements de la personne accueillie en accord avec cette dernière.

Des temps conviviaux et festifs sont régulièrement organisés afin de partager un moment, créer des liens entre personnes accompagnées, proches/aidants, équipes : fêtes, portes ouvertes, réunions, « Stammtischs », etc. .

L'entourage a la possibilité d'être présent ou représenté au Conseil de la Vie Sociale.

3. ORGANISATION INSTITUTIONNELLE

3.1 Possibilités et limites des absences.

La place de la personne accompagnée, au SAJ comme au FAMJ, est maintenue en cas d'absence temporaire motivée (séjour de vacances, maladie, hospitalisation...); au-delà de 3 mois consécutifs d'absence, la place de la personne accueillie ne sera plus réservée sauf dérogation consécutive à une demande spécifique (convenue avec la direction).

Toute absence doit être signalée au plus tôt, afin d'être prise en compte et d'éviter ou annuler la commande du repas.

En tout état de cause, pour annuler une commande de repas, l'absence doit être signalée :

- pour le site de Mulhouse, la veille avant 10h30 ;
- pour le site de Colmar, l'avant-veille avant 10h30.

En dehors de ce délai, le repas sera facturé, même s'il n'est pas consommé, sauf si un justificatif médical est transmis.

En cours d'accueil, des « expériences » diverses (activités de bénévolat ou stage en milieu de travail protégé, UEROS...) peuvent être mis en place à l'extérieur de l'établissement si cela s'inscrit dans le projet personnalisé de la personne concernée ; ces périodes d'activités extérieures sont généralement en relation avec un service social qui, de fait, devient partenaire tant du SAJ que du FAMJ.

Ces activités extérieures peuvent avoir divers objectifs en lien avec le parcours de la personne et son évolution :

- une future admission en milieu de travail (protégé ou ordinaire) ;
- un programme d'activités de loisirs ou de bénévolat associatif ;
- une intégration dans un autre foyer de vie ;
- un projet de vie en logement indépendant ;
- le maintien dans la famille... ou tout autre projet adapté à chacun.

Si une personne effectue un stage en milieu professionnel ou en tant que bénévole dans une association, son référent restera en contact avec les partenaires à l'origine de cette action : la place de la personne accueillie est maintenue jusqu'à son retour (selon dates d'absences convenues au démarrage du stage ou de l'action bénévole).

3.2 Durée et fin d'accueil

La **personne accompagnée peut décider de quitter l'établissement** si elle est en désaccord avec la nature de l'accompagnement qui lui est proposé.

L'établissement aura également la possibilité d'interrompre l'accueil si le comportement de la personne perturbe gravement la vie de la collectivité, si la personne n'est plus en mesure de profiter des activités proposées ou si sa pathologie et les soins qu'elle demande dépassent les compétences du service.

La durée d'accueil est liée à la concrétisation du projet de vie de la personne accueillie et aux objectifs d'accueil de l'établissement. Il dépend de la décision de la direction qui s'appuie sur son équipe pluridisciplinaire. L'accueil est conditionné à la signature d'un contrat de séjour, qui définit les modalités d'accueil, dont sa durée. **Elle est indépendante de la durée d'orientation de la CDAPH** : il n'y a pas obligation d'accueil sur la durée d'orientation proposée par la MDPH et une demande de renouvellement peut être faite si besoin.

3.3 Dossier de la personne accompagnée

Un dossier est constitué pour chaque personne accueillie. Il est confidentiel et classé dans un bureau fermé à clé et reste sous la responsabilité de la direction générale, qui délègue cette responsabilité au chef de service.

Il comprend : - une partie administrative et sociale regroupant la fiche de renseignements, les accords de prise en charge, les courriers (hors renseignements médicaux) ;

- une partie paramédicales comprenant : les comptes rendus des hôpitaux, des centres de rééducation fonctionnelle, des U.E.R.O.S., des centres de rééducation pour enfants et adolescent), retraçant le parcours de la personne depuis son accident ou sa maladie ;
- la prise en charge des soins prescrits, des traitements et toutes les informations concernant la santé de la personne accueillie. (courriers, comptes rendus, échanges avec des professionnels de santé extérieurs). Ce volet est renseigné et suivi par l'infirmière coordinatrice des soins ;
- une partie regroupant les entretiens avec les membres de l'équipe pluridisciplinaire, le chef de service ou la direction, les comptes rendus des synthèses, les comptes rendus du neuropsychologue, les courriers adressés à des partenaires extérieurs, les bilans divers ; ainsi que les démarches entreprises dans le cadre du projet personnalisé de la personne accueillie.

Les informations médicales sont confidentielles et ne peuvent être consultées, sous couvert du secret médical, que par : les médecins concernés (médecin coordonnateur d'Handicap Services Alister, le médecin traitant, les services médicaux d'urgence) et l'infirmière du FAMJ.

A noter : En cas d'intervention des services d'urgence et pour des raisons de sécurité : **les traitements médicaux en cours (pris pendant et en dehors du temps d'accueil) de toutes les personnes accueillies tant au SAJ qu'au FAMJ doivent être systématiquement actualisés et transmis à l'infirmière du FAMJ** ; ces éléments sont intégrés au Dossier de Liaison d'Urgence (DLU).

A terme, l'ensemble du dossier de la personne accompagnée sera informatisé dans un Dossier de l'Usage Informatisé (DUI).

Lorsqu'une personne accueillie quitte l'établissement, le dossier est archivé, puis détruit au bout de 10 ans, par un organisme spécialisé agréé, missionné par la direction.

La personne accueillie ou sa famille a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et la réglementation. La communication de ces informations s'effectuera avec un accompagnement adapté (psychologique, socio-éducatif ou paramédicale) si nécessaire.

Toute demande d'information précise devra être adressée par écrit à la direction générale.

4. FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

4.1 Transports/Déplacements/Sorties

4.1.1 Pour le SAJ

L'organisation des transports du domicile à l'établissement est à la charge de la personne accueillie au Service d'Accueil de Jour. Les transports ne sont pas remboursés par la Sécurité Sociale car l'accueil de jour est un lieu de réadaptation sociale et non un établissement sanitaire.

La MDPH peut attribuer sur demandes et conditions une aide « PCH surcoût du transport » allant jusqu'à 200€ / mois. De plus, dans certains cas les assurances peuvent inclure le coût des transports spécialisés dans leurs indemnités.

4.1.2 Pour le FAMJ

Les frais de transport sont compris dans les prestations offertes par le service (voir modalités de remboursement dans le Livret d'Accueil).

4.1.3 Les animations extérieures/ sorties

Les animations extérieures et encadrées par plusieurs membres de l'équipe (dont l'un d'entre eux est responsable par délégation du responsable de service) n'ont pas de caractère obligatoire pour les personnes accueillies.

Mais l'inscription ne peut plus être annulée **dans les 8 jours précédant la sortie** sauf dérogation expresse du responsable de service ou justificatif médical.

Sauf dérogation de la direction générale, ou par délégation, du chef de service, tout frais mutualisé engagé (location du véhicule de transport, prix d'un billet d'entrée...) dans la réalisation de l'animation extérieure **sera dû si la personne accueillie ne se présente pas dans l'établissement ou exprime un refus au dernier moment** (sauf en cas de maladie dûment justifiée par un certificat médical).

Si la sortie programmée est générale (l'ensemble des personnes accompagnées sortent) et que personne ne peut accompagner la personne qui refuse au dernier moment, celle-ci n'aura d'autre choix que de participer à l'animation ou de regagner son domicile dans la mesure du possible. La personne signe alors une décharge.

Une autorisation est demandée à la famille ou au représentant légal si la personne est sous mesure de protection.

4.2 Prestation internes

4.2.1 Jours d'ouverture et horaires

Le SAJ et le FAMJ EVASION sont ouverts du lundi au vendredi sur des horaires présentés dans le livret d'accueil sur une durée hebdomadaire de 35 heures.

Les établissements de MULHOUSE et de COLMAR ont des horaires différents, mais les activités se déroulent sur la même organisation :

- en matinée : temps d'accueil à partir de 8h30, puis activités programmées de 10h00 à 11h45 ;
- la pause déjeuner est de 12h00 à 13h30 ;
- les activités diversifiées de l'après-midi sont programmées de 14h00 à 16h00.

Les jours de fréquentation définis dans le contrat de séjour doivent être respectés pour maintenir une bonne organisation collective et les horaires également pour des raisons de sécurité.

4.2.2 Les horaires des soins pour les bénéficiaires du FAMJ

Les horaires de soins sont établis en fonction des besoins individuels de soin et des priorités. Ils sont adaptés en concertation avec la personne accueillie et tiennent compte tant que faire se peut de sa participation aux activités. La personne accueillie est informée des horaires des soins.

4.2.3 Les temps de pause

Ils sont identiques tous les jours d'accueil (sauf évènement particulier) à raison de 2 pauses par demi-journée :

- de 9h30 à 9h45 ;
- de 11h45 à 12h00 ;
- de 13h30 à 14h00 ;
- de 16h00 à 16h15.

Les personnes qui fument n'ont pas l'autorisation de fumer en dehors des temps de pause et **ne peuvent pas sortir à l'extérieur du bâtiment seules et sans être accompagnées d'un membre de l'équipe.**

L'usage des téléphones portables et de tout appareil électronique personnel est interdit en dehors de ces temps de pause ; pendant les activités ils doivent être rangés dans les affaires personnelles et obligatoirement sur « silencieux ». En cas de problématiques spécifiques graves et urgentes (état de santé d'un proche par exemple), **une dérogation ponctuelle peut être accordée sur demande préalable**, en début de journée.

Les SAJ et FAMJ s'inscrivent dans les « projets de vie » individualisés des personnes accueillies. Les activités proposées visent à :

- favoriser la socialisation : jeux de société, sorties culturelles, inter associatives ;
- maintenir et stimuler les acquis, découvrir de nouveaux apprentissages : activités de communication, et/ou corporelles, sportives, artistiques et créatives ;
- améliorer l'autonomie personnelle : travail sur le comportement, suivi social et psychologique, accompagnement des familles ;
- développer l'autonomie dans la vie quotidienne : déplacements, préparation des repas, préparation des sorties, gestion du temps...

Le planning d'activités est programmé sur 6 semaines en fonction des potentialités, des projets collectifs et des saisons. Le nombre de personnes participant à une activité est variable d'une activité à l'autre.

Le choix de chaque personne est formalisé une semaine à l'avance pour maintenir des repères et soutenir la mémorisation des bénéficiaires. **Les personnes accueillies sont fortement invitées à respecter le choix qu'elles ont fait.**

Au FAMJ, une attention est portée sur les rythmes de vie de la personne. Un soutien dans les temps de la journée et les inscriptions aux activités peuvent être modulé selon les envies et les possibilités du jour.

4.2.4 Les repas

Les repas sont pris en commun dans les salles à manger des établissements de 12h00 à 13h30. Ils sont livrés en « liaison froide » chaque jour par un prestataire de service extérieur agréé. La remise en température et le service sont assurés par le personnel (agent d'entretien et équipe) qui veille à l'équilibre des repas.

Sauf dérogation temporaire ou validée par un certificat médical (ex. : allergies alimentaires), les personnes présentes en journée sont tenues de prendre le repas servi dans l'établissement.

Par obligation légale, **les plats confectionnés à domicile ne sont pas autorisés et ne peuvent pas être consommés dans l'établissement**, quelle qu'en soit la nature (plats froids ou chauds, pâtisseries, etc.).

Les menus du jour sont adaptables sur commande individuelle : menu du jour, carte de remplacement et régime et texture adaptée.

Tout repas commandé est dû, sauf dans le cas d'une absence signalée (voir point n°3.1).

Les repas programmés sont facturés chaque fin de mois. Les factures sont à régler avant le 10 du mois. Les repas payés avant d'être décommandés sont déduits de la facture suivante.

4.2.5 La prise des traitements

Pour toutes les personnes accueillies au SAJ ou au FAMJ, la prise des médicaments fait l'objet d'une vigilance particulière des professionnels d'animation (rappel de la prise), ou de l'infirmière (aide à la prise ou administration selon prescription médicale).

Tout médicament pris dans l'établissement doit être prescrit par un médecin. **Les personnes accueillies doivent apporter leurs traitements du jour et l'ordonnance.** Tout changement de traitement doit faire l'objet d'une prescription. **En l'absence de prescription aucun médicament ne pourra être administré.**

L'établissement dispose d'une armoire à pharmacie en cas de soins sans gravités (blessures superficielles). **Aucun médicament ne peut être échangé avec un autre bénéficiaire du service d'accueil.** L'infirmière est autorisée à donner des médicaments d'usage courant (antalgiques, antipyrétique, ...) visant à favoriser le confort de la personne accueillie en attendant un avis médical si une contre-indication n'est pas précisée dans le dossier personnel.

Les personnes accompagnées qui sont sujettes à des risques d'incontinence, doivent fournir le matériel nécessaire (culotte filet, protections, alèze...) et se munir de vêtements de rechange.

Elles peuvent laisser un change dans l'établissement si c'est leur choix. Ce change devra être marqué du nom de la personne concernée.

Tout matériel fourni par le service sera facturé. Les vêtements prêtés par l'établissement devront être rendus nettoyés au plus tard la semaine suivante. Tout vêtement non restitué dans le mois suivant sera facturé.

4.2.6 Prestations extérieures

Des activités peuvent avoir lieu à l'extérieur de l'établissement dans le cadre du projet personnalisé des personnes accueillies. Le service peut établir une convention avec les partenaires extérieurs.

Les prestations extérieures peuvent être :

- des activités de groupe encadrées par l'équipe pédagogique du service : piscine, randonnées, sorties culturelles, activités artistiques en partenariat avec les musées, bénévolat dans les associations caritatives ;
- des activités individuelles liées au projet personnalisé en vue de préparer la personne accueillie à la sortie du service : activités de loisirs, stages en milieu associatif...
- des prises en charge libérales décidées par les personnes accueillies ou leurs familles ou conseillées par l'équipe : neurologue, psychiatre, kinésithérapeute, psychologue, orthophoniste...

En cas d'impossibilité de consultations ou de séances en dehors des heures d'ouverture du service, des aménagements seront recherchés entre l'établissement, la personne accueillie ou le professionnel concerné.

Les personnes accompagnées et les salariés sont soumis au respect du présent règlement de fonctionnement dans les lieux extérieurs auquel s'ajoutera le règlement en vigueur dans le dit lieu.

4.3 Sûreté des personnes et des biens

4.3.1 La sécurité des personnes

Les services garantissent à chaque personne accueillie le droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire. Ils respectent la loi informatique et liberté (RGPD).

Les locaux correspondent aux normes de sécurité et sont contrôlés dans ce sens. Les produits toxiques et les produits de soins sont rangés dans les armoires dédiées.

Tout objet dangereux est interdit dans l'établissement (armes, couteau...), ainsi que toute substance illicite (alcool, drogues, ...).

L'établissement dispose d'une armoire à pharmacie en cas de soins sans gravités (blessures superficielles). **Aucun médicament ne peut être échangé avec un autre bénéficiaire du service d'accueil.** L'infirmière est autorisée à donner des médicaments d'usage courant (antalgiques, antipyrétique, ...) visant à favoriser le confort de la personne accueillie en attendant un avis médical si une contre-indication n'est pas précisée dans le dossier personnel.

Les personnes accompagnées qui sont sujettes à des risques d'incontinence, doivent fournir le matériel nécessaire (culotte filet, protections, alèze...) et se munir de vêtements de rechange.

Elles peuvent laisser un change dans l'établissement si c'est leur choix. Ce change devra être marqué du nom de la personne concernée.

Tout matériel fourni par le service sera facturé. Les vêtements prêtés par l'établissement devront être rendus nettoyés au plus tard la semaine suivante. Tout vêtement non restitué dans le mois suivant sera facturé.

4.2.6 Prestations extérieures

Des activités peuvent avoir lieu à l'extérieur de l'établissement dans le cadre du projet personnalisé des personnes accueillies. Le service peut établir une convention avec les partenaires extérieurs.

Les prestations extérieures peuvent être :

- des activités de groupe encadrées par l'équipe pédagogique du service : piscine, randonnées, sorties culturelles, activités artistiques en partenariat avec les musées, bénévolat dans les associations caritatives ;
- des activités individuelles liées au projet personnalisé en vue de préparer la personne accueillie à la sortie du service : activités de loisirs, stages en milieu associatif...
- des prises en charge libérales décidées par les personnes accueillies ou leurs familles ou conseillées par l'équipe : neurologue, psychiatre, kinésithérapeute, psychologue, orthophoniste...

En cas d'impossibilité de consultations ou de séances en dehors des heures d'ouverture du service, des aménagements seront recherchés entre l'établissement, la personne accueillie ou le professionnel concerné.

Les personnes accompagnées et les salariés sont soumis au respect du présent règlement de fonctionnement dans les lieux extérieurs auquel s'ajoutera le règlement en vigueur dans le dit lieu.

4.3 Sûreté des personnes et des biens

4.3.1 La sécurité des personnes

Les services garantissent à chaque personne accueillie le droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire. Ils respectent la loi informatique et liberté (RGPD).

Les locaux correspondent aux normes de sécurité et sont contrôlés dans ce sens. Les produits toxiques et les produits de soins sont rangés dans les armoires dédiées.

Tout objet dangereux est interdit dans l'établissement (armes, couteau...), ainsi que toute substance illicite (alcool, drogues, ...).

5. OBLIGATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

5.1 Vis-à-vis de l'accueil

Les objectifs prioritaires et les décisions prises dans le cadre du contrat de séjour font l'objet d'un engagement réciproque.

5.2 Règles de vie collective

5.2.1 Rappel du respect des horaires et des jours de fréquentation-absences

Les horaires d'ouverture et les horaires d'activités sont indiqués dans le livret d'accueil et affichées dans la salle d'accueil de l'établissement ; les personnes accueillies sont tenues de respecter les horaires (arrivées, départs, activités).

Le manque de respect des horaires met en défaut la qualité du service collectif et peut entraîner l'arrêt temporaire ou définitif de l'accueil.

Les dates de fermeture (période des fêtes de fin d'année ou fermeture exceptionnelles pour formation) sont remises aux personnes accueillies et envoyées aux familles sous forme de courrier.

5.2.2 Règles d'hygiène et de sécurité

Dans le respect de tous, la tenue vestimentaire de chaque personne accueillie doit être correcte. Elle doit veiller à son hygiène personnelle.

Il est interdit d'apporter et de consommer certains produits (voir 4.5.1. La sécurité des personnes)

La pratique de jeux d'argent est expressément interdite dans les locaux du service ; l'incitation à la pratique de jeux de hasard payants d'une personne accueillie sera passible d'un renvoi de l'établissement.

Les personnes accueillies ont obligation de suivre les consignes de sécurité qui leur sont données par le personnel.

5.2.3 Le respect des autres

Il n'est pas autorisé de s'exprimer de façon grossière et de se livrer à des gestes déplacés, ou de relations intimes et/ou sexuelles dans l'enceinte des établissements ; les règles de la vie collective doivent être respectées :

- respect des autres personnes accueillies et du personnel ;
- respect des rythmes de vie en collectivité ;
- respect des biens et des équipements collectifs.

Dans l'intérêt de tous, il est nécessaire de maintenir propres et en bon état les locaux de l'établissement.

5.2.4 Les faits de violence

Comme pour l'ensemble de la société civile, toute violence verbale ou physique est interdite. Les faits de violence envers d'autres personnes accueillies ou envers le personnel sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

5.2.5 Les sanctions

Tout manquement au présent règlement fera l'objet de rappels et/ou d'une sanction en lien avec l'importance des faits.

La direction générale ou le chef de service recevra la personne accompagnée, et éventuellement, la ou les autres personnes concernées.

La direction générale prononcera une sanction en rapport avec la gravité de la situation et qui pourra être :

- l'avertissement ;
- l'exclusion temporaire du service ;
- la rupture de contrat de séjour et l'arrêt de l'accompagnement par l'établissement (exclusion définitive).

Un courrier sera remis en main propre ou envoyé en recommandé. La direction générale contactera la famille ou le représentant légal.

Validé par le Conseil de la Vie Sociale, le 16 mars 2023

5.2 Charte des droits et libertés

Co-construite et rédigée par Leslie BONZANI, Jonathan KAPPS, Jérémy HUSSER, Thérèse HEIMBRAND, Laurent PARISI et Nicolas LEDERMANN le 05 novembre 2025 ; séance animée par Léa FERRARI et Audrey BIECHELIN-MORRA.

Illustrée par les personnes accompagnées par les Accueils de jour et les sites d'Habitats Inclusifs des Maisons familiales, du Phénix, de la MaVA et des Mésanges.

Validée par le Conseil de la Vie Sociale le 25 juin 2026.



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS

des personnes accompagnées

Préambule

Cette charte a été co-construite avec les membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS) de Handicap Services ALISTER. Les mots ont été choisis par les personnes accompagnées pour rendre cette charte accessible à toutes et tous. Les illustrations ont été réalisées par les personnes accompagnées aux accueils de jour et sur les sites d'habitats inclusifs. Elle traduit les engagements de l'association en matière de respect des droits, de bientraitance et d'accompagnement personnalisé.

1 Le droit au respect et à la non-discrimination

- ◆ Toutes les différences sont respectées.
- ◆ Je ne suis pas jugé.
- ◆ Mes opinions, mes croyances, mon handicap, mon genre et mon apparence sont respectés.



2 Le droit à un accompagnement adapté

- ◆ Mes besoins et mes attentes sont écoutés.
- ◆ Je participe aux échanges.
- ◆ Mon projet d'accompagnement est personnalisé et peut évoluer.



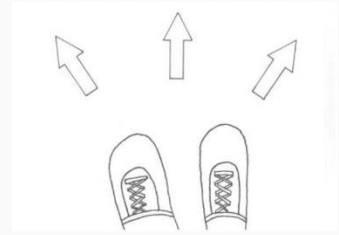
3 Le droit à l'information

- ◆ Je reçois des informations claires.
- ◆ Je peux demander de l'aide pour comprendre.
- ◆ Je connais les services, les professionnels et les activités proposées.



4 Le droit au choix et au consentement

- ♦ Mon accord est toujours demandé.
- ♦ On ne m'impose rien.
- ♦ On m'explique pour m'aider à choisir.



5 Le droit de dire non (renonciation)

- ♦ Je peux refuser une activité ou un accompagnement.
- ♦ Je suis écouté.
- ♦ Mon projet peut être modifié si je le souhaite.



6 Le droit au respect de ma vie familiale

- ♦ Je peux voir mes proches.
- ♦ Ma vie privée est respectée.
- ♦ Mes proches peuvent être associés avec mon accord.



7 Le droit à la protection

- ♦ J'ai le droit d'être et de me sentir en sécurité.
- ♦ Mes informations personnelles sont protégées.
- ♦ Les professionnels respectent le secret professionnel.



8 Le droit à l'autonomie

- ◆ On respecte mes capacités.
- ◆ On ne fait pas les choses à ma place mais on m'aide pour que je puisse faire par moi-même.
- ◆ J'ai le droit d'essayer et de me tromper.



9 Le droit au soutien et à la prévention

- ◆ Je suis soutenu dans mes projets.
- ◆ Je peux accéder aux soins.
- ◆ Je suis accompagné pour éviter les ruptures.



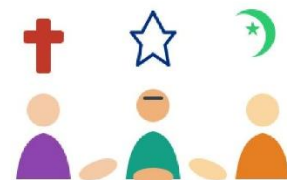
10 Le droit d'être citoyen

- ◆ J'ai les mêmes droits et devoirs que les autres.
- ◆ Je peux être aidé pour voter ou me présenter à une élection.



11 Le droit à la pratique religieuse

- ◆ Je peux pratiquer la religion de mon choix.
- ◆ Les croyances de chacun sont respectées.
- ◆ L'association reste laïque.



12 Le droit au respect de ma dignité

- ◆ Je suis respecté en tant qu'adulte.
- ◆ Mon intimité est respectée.
- ◆ On parle avec moi et jamais sans moi.



5.3 Médiations

5.3.1 Défenseurs des droits

VICTIME OU TÉMOIN DE DISCRIMINATIONS ? UNE QUESTION SUR VOS DROITS ?

CONTACTEZ GRATUITEMENT LE DÉFENSEUR DES DROITS

★ PAR TÉLÉPHONE AU 09 69 39 00 00

Les juristes du Défenseur des droits vous répondent gratuitement, du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h30.

★ PAR L'INTERMÉDIAIRE DES DÉLÉGUÉS

Sur defenseurdesdroits.fr / « Comment obtenir des réponses ? » ou dans un point d'accueil.

★ PAR COURRIER GRATUIT, SANS AFFRANCHISSEMENT

Défenseur des droits - Libre réponse 71120 - 75342 Paris Cedex 07.

★ PAR LE FORMULAIRE EN LIGNE

Sur defenseurdesdroits.fr / « Saisir le Défenseur des droits ».

À SAVOIR

En France, le Défenseur des droits est l'institution indépendante chargée de défendre et de favoriser l'accès aux droits des personnes. Le recours au Défenseur des droits est gratuit. Le Défenseur des droits ne peut remettre en cause une décision de justice. Sa saisine n'interrompt ni ne suspend les délais de prescription des actions civiles, administratives ou pénales ni ceux des recours administratifs ou contentieux.

defenseurdesdroits.fr



D
Défenseurdesdroits
— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —

© 09-22 | Défenseur des droits

5.3.2 Personnes qualifiées



Le Préfet du Haut-Rhin



La Directrice Générale
de l'Agence Régionale de Santé
du Grand Est



Le Président de la
Collectivité européenne
d'Alsace

ARRÊTÉ

ARS n°2025-2534 CeA DA2025_059 du 14/08/2025 portant désignation des personnes qualifiées prévues par l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles pour le département du Haut-Rhin

- VU** le Code de l'Action sociale et des familles notamment ses articles L. 311-5, R. 311-1 et R. 311-2 ;
- VU** la loi n° 2019-816 du 2 août 2019 relative aux compétences de la Collectivité européenne d'Alsace ;
- VU** le décret n° 2010-336 du 31 mars 2010 portant création des Agences régionales de santé (ARS) ;
- VU** le décret n° 2015-1650 du 11 décembre 2015 adaptant les ARS à la nouvelle délimitation des régions ;
- VU** l'arrêté conjoint ARS 2022-2887 / CeA DAPI n° 2022/0119 signé en date du 30 juin 2022 par le Préfet du Haut-Rhin, le Directeur général de l'Agence régionale de santé Alsace et le Président de la Collectivité européenne d'Alsace ;
- VU** le décret du 21 mai 2024 portant nomination de Madame Christelle RATIGNIER-CARBONNEIL en qualité de Directrice générale de l'Agence régionale de santé Grand Est ;
- VU** l'arrêté n° 2025-016-DAJ du 28 avril 2025 portant délégation de signature au sein de la Direction de l'Autonomie de la Collectivité européenne d'Alsace ;

Sur proposition de Monsieur le Préfet du Haut-Rhin, de la Directrice générale de l'Agence régionale de santé Grand Est et du Directeur Général des Solidarités par intérim de la Collectivité européenne d'Alsace,

ARRETEMENT

Article 1^{er} : Est inscrit sur la liste prévue à l'article L. 311-5 du CASF pour exercer les fonctions de personne qualifiée auprès des établissements et services relevant du secteur des personnes âgées :

- Monsieur Bernard FURSTENBERGER

Article 2 : Est inscrit sur la liste prévue à l'article L. 311-5 du CASF pour exercer les fonctions de personne qualifiée auprès des établissements et services relevant du secteur des personnes adultes handicapées ainsi que du secteur des enfants handicapés :

- Monsieur Jean-Luc LEMOINE

Article 3 : Est inscrit sur la liste prévue à l'article L. 311-5 du CASF pour exercer les fonctions de personne qualifiée auprès des établissements et services relevant du secteur de l'enfance et des personnes en situation d'exclusion sociale :

- Madame Dominique LEGAY

PREFECTURE du Haut-Rhin
7 rue Bruat
68020 COLMAR Cedex

Agence Régionale de Santé Grand Est
Siège régional : 3 Boulevard Joffre -
CS 80071 - 54036 Nancy Cedex

Collectivité européenne d'Alsace
Hôtel du Département
Place du Quartier Blanc
67964 Strasbourg Cedex

Article 4 : Le présent arrêté sera inséré au recueil des actes administratifs de la Préfecture du Haut-Rhin, au recueil des actes administratifs de la Préfecture de la Région Grand-Est et au recueil des actes administratifs de la Collectivité européenne d'Alsace.

Article 5 : Les personnes qualifiées mentionnées aux articles 1, 2 et 3 sont nommées pour une durée de 3 ans, renouvelable.

Article 6 : Elles ne peuvent connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure qui les emploie. De même, elles ne peuvent connaître des affaires relevant des établissements ou services où elles ont exercé au cours des 2 dernières années.

Article 7 : Elles s'engagent à ne pas instruire de dossier s'il existe un conflit d'intérêt potentiel avec l'usager ou l'établissement.

Article 8 : Le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif de Strasbourg dans les deux mois à compter de sa publication.

Article 9 : Monsieur le Préfet du Haut-Rhin, Madame la Directrice générale de l'Agence régionale de santé Grand Est et Monsieur le Directeur Général des Solidarités par intérim de la Collectivité européenne d'Alsace, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera inséré au Recueil des Actes Administratifs de la Préfecture et du département.

Le Préfet du Haut-Rhin



Emmanuel AUBRY

Le Président de la Collectivité européenne
d'Alsace

Pour le Président et par délégation,
Le Directeur de l'Autonomie

**Christian
FISCHER**

Signature numérique
de Christian FISCHER
Date : 2025.08.14
17:21:56 +02'00'

Christian FISCHER

La Directrice Générale de l'Agence Régionale
de Santé Grand Est

Signé électroniquement
Agence Régionale de Santé GRAND EST
Pour la directrice générale et par délégation - La
Directrice de l'Autonomie
Marielle TRABANT
Nancy le 21/08/2025

Coordonnées des personnes qualifiées au titre de l'article L. 311-5 du CASF - Département du Haut-Rhin

CHAMP	NOM	PRENOM	TELEPHONE	E-MAIL
Personnes âgées	FUSTENBERGER	Bernard	06.36.90.81.18.	bernard.furstenberger@vialis.net
Adultes & Enfants handicapés	LEMOINE	Jean-Luc	06.76.56.56.17.	jean.luc.lemoine@gmail.com
Enfance et Personnes en situation d'exclusion	LEGAY	Dominique	06.22.16.04.86.	legaydo@web.de

5.3.3 Médiateur branche

En cas de problème grave, ne trouvant pas de solution interne, les personnes accompagnées et/ou les membres du Conseil de la Vie Sociale peuvent solliciter une médiation externe en envoyant une demande par les modes suivants :

- soit en ligne sur <https://www.anm-conso.com> , en allant dans l'onglet « particulier »
- soit par voie postale : ANM CONSO, 65 rue Tiquetonne 75002 PARIS
- soit par téléphone au 01.42.33.81.03, ligne dédiée afin de faciliter la saisine pour les personnes ayant des difficultés par les deux autres modes.

5.3.4 Numéro national contre les maltraitances



MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Victime ou témoin
de maltraitance
envers un adulte vulnérable*
en établissement ou à domicile ?**

**Appelez le numéro national
d'écoute et de signalement :**

3133
**LE NUMÉRO CONTRE
LES MALTRAITANCES**

Des professionnels à votre écoute, pour vous aider.
Appel gratuit 7j/7j, de 9h à 20h.

**Accessibilité
pour les personnes
sourdes ou
malentendantes :**



3133.gouv.fr

*les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou de précarité...

Décom des ministères de la Santé, des Solidarités et du Travail - Février 2026

5.4 Formulaire droit à l'image



Formulaire d'autorisation de droit à l'image

Identité de la personne signataire :

☐ Personne filmée ☐ Auteur de la prise de vue

Nom et Prénom :

Coordonnées :

Téléphone :

Mail :

Si l'autorisation concerne un majeur en incapacité de remplir le formulaire, identité du responsable

légal :

Fonction / services accompagnants :

Engagement / accord/réserves :

☐ **Je suis l'auteur des prises de vues** et m'engage à une exploitation conforme à l'objet du reportage autorisé par Handicap Services Alister et m'interdis expressément de procéder à une exploitation des photographies, films et/ou interviews susceptibles de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes concernées par ce reportage.

☐ **Je suis filmé ou photographié :**

☐ J'autorise Handicap Services Alister à fixer, diffuser, reproduire et communiquer au public mon image et mes propos sur ses différents supports de communication internes et externes (site internet, réseaux sociaux...) ainsi qu'auprès de leurs partenaires et des médias.

☐ J'exige l'anonymat

☐ J'exige de ne pas être reconnaissable

☐ Autres, à préciser :

.....

Je peux me rétracter à tout moment, sur simple demande écrite à Handicap Services Alister 115 avenue de la 1^{ère} D.B. 68100 MULHOUSE. accueil@alister-autonomie.fr

La présente autorisation est personnelle et incessible et ne s'applique qu'aux supports explicitement mentionnés. Elle est reconduite de manière tacite chaque année.

Fait à :, le : en 2 exemplaires, dont un qui me sera remis et un à Handicap Services Alister.

Signature de la personne ou du représentant légal :

5.5 Enquête de satisfaction



ACCUEILS DE JOUR : Enquête de satisfaction personnes accompagnées 2025

Soucieux d'améliorer notre qualité d'accompagnement, de répondre au mieux à vos attentes et besoins, nous vous proposons de compléter la présente enquête de satisfaction pour l'année 2025.

Nous vous invitons à remplir les espaces "commentaires" ou d'expression libre pour nous donner plus de détails.

Toutes vos réponses seront traitées anonymement.

Nous vous remercions pour votre participation.

Vous...

1. Nom

2. Prénom

3. Votre âge *

4. Sexe *1

☐ Masculin ☐ Féminin ☐ Autre

5. Le site qui vous accompagne *

☐ MULHOUSE ☐ COLMAR

Votre accueil par le service

6. L'accueil par les professionnels du service *1

☐  Très satisfaisant ☐  Satisfaisant ☐  Moyennement satisfaisant ☐ 

Insatisfaisant ☐  Très insatisfaisant

Que pourrions-nous faire pour améliorer notre accueil ?

7. Vos échanges / les discussions avec les autres personnes accompagnées *1

☐  Très satisfaisant ☐  Satisfaisant ☐  Moyennement satisfaisant ☐ 

Insatisfaisant ☐  Très insatisfaisant

Commentez votre réponse

La vie quotidienne

8. Le respect de vos habitudes et de vos croyances (alimentaires, convictions religieuses...) est *1

☐  Très satisfaisant ☐  Satisfaisant ☐  Moyennement satisfaisant ☐ 

Insatisfaisant ☐  Très insatisfaisant

Commentez votre réponse

9. Comment évaluez-vous les repas servis à l'accueil de jour (choix, qualité, goût...) *1

☐  Très satisfaisant ☐  Satisfaisant ☐  Moyennement satisfaisant ☐ 

Insatisfaisant ☐  Très insatisfaisant

Commentez votre réponse

Votre accompagnement par le service

10. L'accompagnement proposé, à l'accueil de jour, pour favoriser vos liens sociaux *1

☐  Très satisfaisant ☐  Satisfaisant ☐  Moyennement satisfaisant ☐ 

Insatisfaisant ☐  Très insatisfaisant

Commentez votre réponse

11. La variété, la diversité et le choix des activités proposées par l'accueil de jour *1

☐  Très satisfaisant ☐  Satisfaisant ☐  Moyennement satisfaisant ☐ 

Insatisfaisant ☐  Très insatisfaisant

Que pourrions-nous vous proposer pour améliorer les activités proposées ?

12. La prise en compte de vos souhaits / vos demandes dans le planning d'activité *1

☐  Très satisfaisant ☐  Satisfaisant ☐  Moyennement satisfaisant ☐ 

Insatisfaisant ☐  Très insatisfaisant

Commentez votre réponse

13. Pensez-vous avoir plus d'autonomie depuis le début de votre accompagnement par le service *1

☐  Très satisfaisant ☐  Satisfaisant ☐  Moyennement satisfaisant ☐ 

Insatisfaisant ☐  Très insatisfaisant

Commentez votre réponse

Activités : vos préférences, vos souhaits, vos attentes

14. Parmi ces activités, lesquelles ont votre préférence / réalisez-vous à l'accueil de jour ? *

- ☐ Jeux, Mémoire, Stimulation cognitive... ☐ Bien-être, Esthétique, Relaxation... ☐ Expression : théâtre, groupe de parole, mimes, écriture... ☐ Activités physiques, gym douce... ☐ Sports adaptés : Kurling, Boccia, Fléchette, Sarbacanne, Pétanque... ☐ Moments festifs... ☐ Musique, Quizzes, Chant... ☐ Activités manuelles, Bricolage, Arts plastiques... ☐ Cuisine, Pâtisserie... ☐ Sorties... ☐ Informatique, Tablette, Réseaux... ☐ Jardinage... ☐ Courses, Shopping... ☐ Actions de prévention, promotion de la santé... ☐ Projections, documentaires, films...

Quelles sont les 3 activités que vous souhaiteriez faire davantage ?

15. Quelles nouvelles activités pouvons-nous proposer ? *

Votre projet d'accompagnement personnalisé

16. L'accompagnement / l'écoute de votre référent(e) sur votre projet et vos choix ? *1



Très satisfaisante



Satisfaisante



Moyennement satisfaisante



Insatisfaisante



Très insatisfaisante

Commentez votre réponse

17. Avez-vous le sentiment de participer activement à votre projet d'accompagnement ? *1



Oui



Non

Pourquoi ?

Le respect de vos droits

18. La façon dont les professionnels s'adressent à vous *1



Très satisfaisant



Satisfaisant



Moyennement satisfaisant



Insatisfaisant



Très insatisfaisant

Commentez votre réponse

Votre santé

19. La prise en compte de votre état de santé et de vos besoins de soins à l'accueil de jour est *1

☐  Très satisfaisant ☐  Satisfaisant ☐  Moyennement satisfaisant ☐ 

Insatisfaisant ☐  Très insatisfaisant

Commentez votre réponse

La vie collective

20. Les informations données par les professionnels sur les règles de la vie collective : le respect, le bien vivre ensemble, le règlement... *1

☐  Très satisfaisant ☐  Satisfaisant ☐  Moyennement satisfaisant ☐ 

Insatisfaisant ☐  Très insatisfaisant

Commentez votre réponse

21. Connaissez-vous le Conseil de la Vie Sociale (CVS) de Handicap Services Alister *¹

☐  Oui ☐  Non

22. La prise en compte de votre avis dans le fonctionnement de l'accueil de jour *¹

☐  Très satisfaisant ☐  Satisfaisant ☐  Moyennement satisfaisant ☐ 

Insatisfaisant ☐  Très insatisfaisant

Commentez votre réponse

Questions ouvertes

23. S'il fallait changer une chose dans votre accompagnement à l'accueil de jour se serait..... *

24. De quoi êtes-vous le/la plus satisfait(e) en lien avec votre accompagnement? *

* : La réponse est obligatoire.
† : Ne cocher qu'une seule option.



LIVRET D'ACCUEIL – VERSION FAL

BIENVENUE aux Accueils de Jour Evasion

Les Accueils de jour, c'est :  **Service d'Accueil de Jour (SAJ)** ;
 **Foyer d'Accueil Médicalisé de Jour (FAMJ).**

Ces services font partie de l'association **Alister**.

 Nous accueillons des **adultes en situation de handicap** pendant la journée.

QUI SOMMES-NOUS ?

L'association Alister

Alister existe depuis **1984**.

Au départ, l'association travaillait dans la **rééducation**.

Depuis **2006**, Alister accompagne des personnes en situation de handicap pour **vivre chez elles**.

Aujourd'hui :  plus de **450 personnes accompagnées** chaque année ;

  plus de **130 professionnels**.

Nos valeurs

Nous faisons attention à :  votre **respect** ;
 votre **écoute** ;
 la **bienveillance** ;
 vos **choix** et vos liberté.

Notre mission

Nous sommes partenaires avec vous pour :

- **mieux vivre** au quotidien ;
- faire **vos propres choix** ;
- **avancer** à votre rythme.

OU SOMMES-NOUS ?

Mulhouse

115 avenue de la 1ère Division Blindée

68100 Mulhouse

 03 89 44 27 44

Colmar

9 rue Mittler Weg

68000 Colmar

 03 89 22 18 48

LES ACCUEILS DE JOUR

Qui peut venir ?

Nous accueillons surtout des personnes qui ont :

 un **accident cérébral** ;

 un **traumatisme crânien** ;

 une **maladie neurologique**.

Ces personnes peuvent avoir :  des difficultés de **mémoire** ;

 des difficultés pour **bouger** ;

 des difficultés pour **s'organiser**.

Nos objectifs

Nous vous accompagnons pour :

 garder ou améliorer votre **autonomie** ;

 participer à la **vie sociale** ;

 faire des **activités** adaptées ;

 vous sentir **écouté et respecté**.

Ce que nous proposons

Pendant la journée, vous pouvez :

 faire des activités ;

 participer à des sorties ;

 travailler l'autonomie (repas, déplacements) ;

 échanger avec d'autres personnes.

  surveiller votre état de santé et vous aider à prendre des médicaments ;

 Une **équipe de professionnels** vous accompagne.

Comment se passe votre arrivée ?

- 1 Une **demande** est étudiée.
- 2 Une **période d'essai** est proposée.
- 3 Un **contrat de séjour** est signé.
- 4 Un **projet personnalisé** est écrit avec vous.

VOS DROITS

Vos informations personnelles

Vos informations sont :  **confidentielles** ;
 protégées par un **logiciel sécurisé** ;
 Vous pouvez **demandeur à voir votre dossier**.

La bientraitance

Être bien traité, c'est :

- être **respecté** ;
- être **écouté** ;
- se sentir en **sécurité** ;
- **ne pas subir** de violence.

Dire si quelque chose ne va pas

Si vous n'êtes pas content :  vous pouvez en **parler à l'équipe** ;
 vous pouvez **écrire un message** ;
 vous pouvez **demandeur l'aide d'une personne qualifiée**.

 Une réponse vous sera donnée.

Votre parole compte

Vous pouvez :

- donner **votre avis** ;
- **participer** à la vie du service ;
- **faire des propositions**.

★ Vous êtes acteur de votre accompagnement.

6. Glossaire

AES : Accompagnant Educatif et Social

ALMA : Allo Maltraitance

AMP : Aide Médicopsychologique

ARS : Agence Régionale de la Santé

AVS : Auxiliaire de Vie Sociale

CAP : Commission d'Actions de Progrès

CEA : Collectivité Européenne d'Alsace

CESF : Conseillère en Economie Sociale et Familiale

CLA 68 : Cérébro Lésion Assistance 68

CVS : Conseil de la Vie Sociale

DIPC : Document Individuel de Prise en Charge

FAM : Foyer d'Accueil Médicalisé

FAMJ : Foyer d'Accueil Médicalisé de Jour

GEM : Groupe d'Entraide Mutuelle

MaVA : Maison pour la Vie Autonome

RGDP : Règlement Général sur la Protection des Données

SAAD : Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

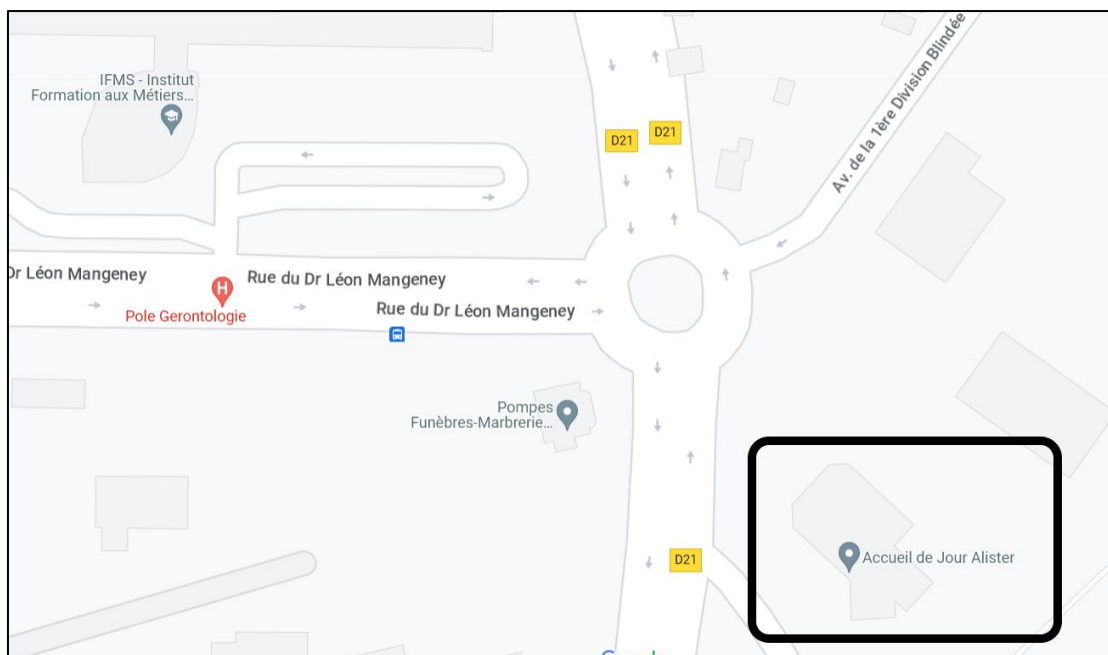
SAJ : Service d'Accueil de Jour

SAMSAH : Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés

SAVA : Service d'Accompagnement à la Vie Autonome

7. Accès

Mulhouse : 115 avenue de la Première Division Blindée 68100 MULHOUSE-



Ligne de bus « Soléa » : ligne C7, direction « Hopital Emile Muller », arrêt « Zuckerberg » (accessible PMR)

<https://www.solea.info/lignes/bus-C7>

Colmar : 9 rue de Mittlerweg 68000 COLMAR



Ligne de bus « TRACE » ligne D, direction «ZI Nord», arrêt « Parc des Expositions » (accessible PMR)

<https://www.trace-colmar.fr/>