

Service d'accueil de jour  
Association « L'Autre Regard »  
2 square de la Rance  
35000 RENNES  
Téléphone : 02.99.31.63.43



# PROJET D'ETABLISSEMENT 2016-2020

Validé par le Conseil d'administration le 7 janvier 2016

## SOMMAIRE

1. Histoire, projet et valeurs de l'association
  - a. L'histoire
  - b. Le projet associatif
  - c. Les valeurs
2. Objectifs et dispositions d'évaluation
  - a. Les objectifs
  - b. Les dispositions d'évaluation
3. Missions
  - a. Les arrêtés d'autorisation, agréments et habilitations
  - b. Les conventions et chartes
4. Public et entourage
  - a. Le public accompagné et son évolution
  - b. Les relations sociales
5. Nature des propositions aux usagers/adhérents et leur évolution
  - a. La nature des propositions
  - b. L'organisation interne
6. Principes d'intervention
  - a. La gestion des paradoxes
  - b. Les modalités de supervision/analyse des pratiques
7. Les professionnels
  - a. Les compétences et qualifications
  - b. Les fonctions et délégations
  - c. L'organisation du travail
  - d. Le soutien aux professionnels
  - e. Le recrutement et l'accueil du nouveau personnel
  - f. L'évaluation du personnel
  - g. Le plan de formation
  - h. L'évaluation des risques professionnels
  - i. Les représentants du personnel
8. Les ressources
  - a. Les finances
  - b. L'architecture
  - c. La sécurité et la maintenance
9. Objectifs d'évolution, de progression et de développement
  - a. Les perspectives d'évolution
  - b. Les actions d'amélioration

## 1- Histoire, projet et valeurs de l'Association

### a- L'histoire

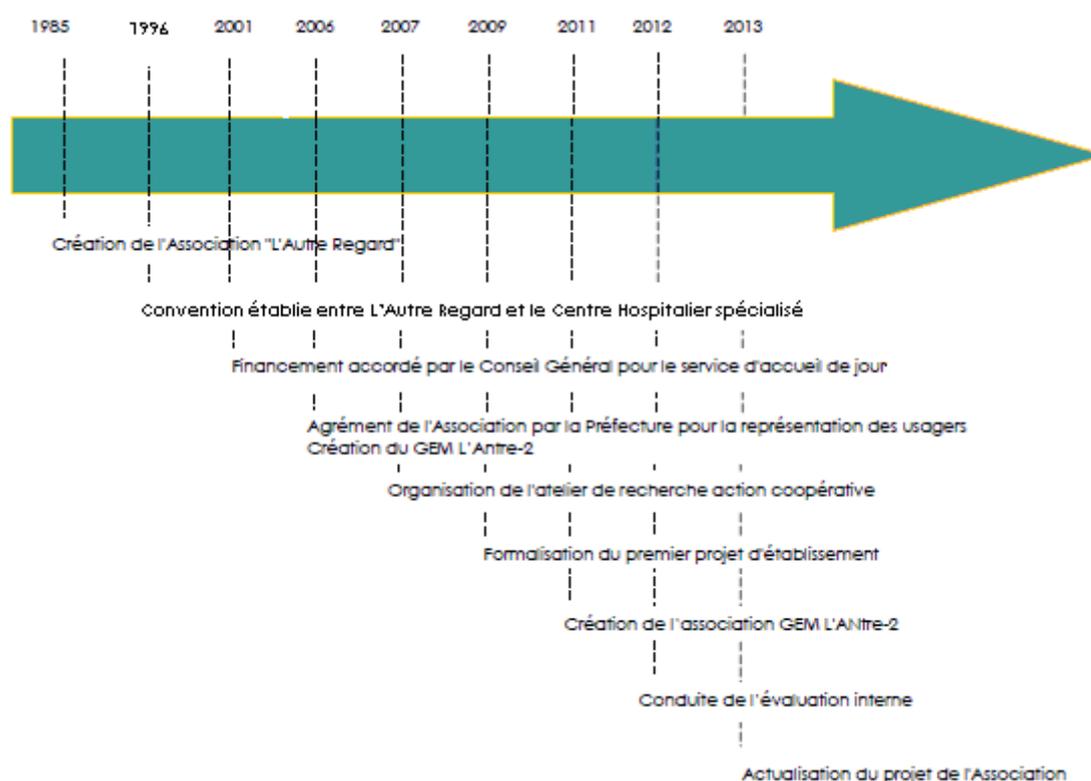
L'Association « L'Autre Regard » est une Association de type loi 1901, créée le 25 novembre 1985. Il s'agit d'une Association d'usagers en santé mentale.

Créée par et pour les usagers, l'objectif de cette Association est d'apporter un soutien moral et relationnel à des personnes retournant à une vie autonome, après une période de soins en psychiatrie, et confrontées à l'isolement et l'inactivité.

Pendant les sept premières années de fonctionnement, tous les membres étaient bénévoles.

En 1996, une première convention a été établie entre L'Autre Regard et le Centre Hospitalier spécialisé.

En 2001, le Conseil Général reconnaît l'Association en tant que service d'accueil de jour de 20 places pour des personnes adultes psychologiquement fragilisées ou en situation de handicap psychique. L'autorisation de l'Association, en tant qu'organisme gestionnaire, est permise via le contrat d'objectifs établi avec le Conseil Général.



L'Association « L'Autre Regard » est ouverte à un public en situation de fragilités psychologiques ; ce qui contribue à la prévention en santé mentale.

Lors de la révision des statuts en avril 2015, il a été précisé que L'Autre Regard s'organise en deux entités :

- un service d'accueil de jour ;
- un Groupe d'Entraide mutuelle.

La frontière entre l'association, l'accueil de jour et le GEM (groupe d'entraide mutuelle) et les activités proposées pour ses adhérents est délicate.

### **b- Le projet associatif**

Selon ses statuts revus lors de l'assemblée générale du 24 avril 2015, l'Association « L'Autre Regard » a pour but de :

- favoriser l'épanouissement, l'entraide mutuelle et la réadaptation sociale, psychologique et culturelle, d'abord des personnes qui ont connu ou connaissent des difficultés d'ordre psychique ;
- favoriser l'accès à, ou le maintien dans une vie autonome, en particulier pour les personnes issues des structures spécialisées,
- promouvoir la représentation des usagers en santé mentale dans toutes les instances départementales et régionales où leur présence pourrait être instituée et à les y préparer par une formation et une information adéquate ;
- mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre ces objectifs.

Le règlement intérieur, a été revu et validé lors de l'assemblée générale du 24 avril 2015. Il détermine les règles de fonctionnement au sein de l'Association.

Le Conseil d'Administration est composé de douze membres, dont une Présidente, une Vice-Présidente, une trésorière et une secrétaire.

Action d'amélioration :

- Actualiser le projet de l'Association en tenant compte de ses deux entités.

### **c- Les valeurs**

#### **Les valeurs portées par l'Association « L'Autre Regard »**

Ont été identifiées comme valeurs fondamentales à l'Association « L'Autre Regard » la **bienveillance**, la **confiance**, le **respect** et l'**authenticité**.

Avant toute réflexion, nous constatons qu'une certaine peur qui est en chacun de nous, plus ou moins intensément, est souvent génératrice de mal-être, de malaise, de manque de confiance, que ce soit pour soi-même ou vis-à-vis de l'autre. Au cœur des quatre valeurs retenues, ce sentiment est à prendre en compte. C'est pourquoi, au sein des valeurs retenues, elle participe toujours de ce qui est à surmonter, à accepter, à accompagner, à porter ensemble.

### - La bienveillance

Littéralement : veiller au bien / bien-être de l'autre.

Cette valeur se décline à travers les attitudes de disponibilité, d'empathie, d'une certaine capacité d'écoute sans jugement, de simplicité dans la relation. C'est également une disposition d'esprit qui donne à la fonction « **accueil** » la prise en compte de la réalité de l'autre, quelle qu'elle soit. Elle propose une écoute qui tend essentiellement à recevoir sans juger, sans prendre de décisions à la place de l'autre. Chacun sait ce qui est bon pour lui-même.

Elle est également une composante indispensable au quotidien pour préserver des rapports respectueux entre tous, pour rester attentifs et disponibles.

### - La confiance

Valeur essentielle et indispensable à la vie du groupe. La confiance est l'élément qui porte l'envie, le désir, la force et qui fédère le groupe. La confiance, c'est croire en soi (se sentir capable de..., avoir envie de...) et c'est surtout croire en les autres. La confiance reconforte, rassure, rassemble. Elle aide à oser, à aller plus loin, à s'affirmer... Elle permet de "se livrer" sans crainte aux autres et donc, de surmonter les peurs, celles qui sont en nous (pensées négatives, doutes, fantasmes, voire quelque fois délires) autant que celles qu'engendre le monde extérieur.

On ne peut s'appuyer sur cette valeur sans y adosser le respect de la confidentialité : la confiance s'installe quand on sait que l'autre ne nous trahit pas, que ce qui peut faire du tort ou blesser ne sera pas divulgué.

Ce souci de confidentialité se traduit, du côté des responsables, bénévoles, salariés, intervenants extérieurs, par le respect de l'éthique et du secret professionnel.

### - Le respect

Le respect se traduit par la considération que l'on accorde à autrui d'emblée. Il se manifeste également par les égards que l'on a pour les autres. C'est une valeur qui porte en elle la reconnaissance des qualités humaines vivant en chacun.

Il prend en compte l'intégrité de l'autre quel qu'il soit. Le respect est désintéressé, il ne prend pas en compte le degré de capacité intellectuelle, psychologique ou physique. Nous sommes tous différents mais nous avons tous droit au respect. C'est une reconnaissance qui, quand elle vit au sein d'un groupe, peut engendrer une grande harmonie et aussi un grand dynamisme. C'est le fait de reconnaître et de faire vivre les capacités individuelles et les expériences de vie des uns et des autres.

### - L'authenticité

On peut associer **authenticité** à la sincérité, l'une participant de l'autre et vice-versa.

Ces valeurs impliquent une attitude de simplicité, de spontanéité ; elles donnent la possibilité de "se laisser surprendre". Être vrai avec l'autre mais aussi avec soi-même. S'accepter et accepter l'autre tel qu'il est.

A L'Autre Regard se manifeste la volonté de préserver chacun, de le voir comme une personne « normale ». Ce qui compte c'est la sincérité et la simplicité dans les relations.

## Comment vivre ces valeurs au sein de l'Association « L'Autre Regard » ?

Quand et comment peut-on dire que ces quatre valeurs sont vécues dans notre Association ? Elles y sont, bien vivantes, et il nous faut veiller à les préserver et à les faire vivre.

Comment redéfinir ces valeurs, s'en imprégner et les transmettre. Pour cela, il est nécessaire de :

- **Veiller à la qualité de l'accueil**, un accueil patient, bienveillant et attentif au centre duquel domine la « **primauté de la personne** ». Un accueil de tous les instants et sous toutes ses formes : physique, par l'écoute, par la parole. Cela passe par l'acceptation de l'imprévu. Un accueil qui se fait bien entendu à l'arrivée d'un nouvel adhérent, autant que pendant des temps informels de rencontres (après-midi de loisirs, sorties, échanges dans l'entrée, etc.) qu'au cours des temps en ateliers : accueillir la présence des participants, leur état du moment, leurs envies.

Un accueil bienveillant concerne également le respect du silence, de la passivité, du refus, du négatif : ce sont des manifestations tout autant significatives et dignes d'intérêt même si elles nous semblent parfois dérangeantes.

- Dans « **le faire ensemble** » se manifestent le respect, la confiance, la force du groupe capable de porter les difficultés de l'autre. Faire ensemble c'est se sentir au même niveau les uns et les autres, à égalité de valeur que l'on soit adhérent, bénévole ou salarié.

C'est aussi de ce « **faire ensemble** » que peuvent naître des initiatives, des envies de prendre une part de responsabilité, de faire des propositions d'activités. C'est ainsi que peuvent se révéler chez un adhérent, une qualité particulière, un savoir, un intérêt précis, propice à telle ou telle responsabilité. Ensuite, à celui qui le décèle d'en faire prendre conscience à l'adhérent et éventuellement de l'**accompagner**.

C'est également par ces attitudes que L'Autre Regard revendique son attachement à l'**Éducation populaire**. C'est un cheminement qui conduit à l'**apprentissage à la citoyenneté** (selon le principe d'égalité des droits et des chances, de la participation et la citoyenneté des personnes souffrant de troubles psychiques, en conformité avec les lois 2002-2 et 2005-102 du 11 février 2005).

Ce cheminement se fait par la participation aux différents ateliers où se partagent les savoirs et les savoir-faire, aux nombreuses réunions où se discutent des orientations, des prises de position par rapport à la société (militantisme, actions pour lutter contre la déstigmatisation), où se prennent des décisions. De ce lien à l'éducation populaire au sein de l'Association et dans le respect des valeurs énoncées, on voit prendre forme pour certains, l'envie de s'engager, de s'affirmer, d'assumer des responsabilités, autant de comportements pour lesquels le handicap psychique peut être un difficile obstacle.

L'Autre Regard maintient cet attachement à l'Éducation Populaire également par les liens qu'elle entretient avec les Centres d'Entraînement aux Méthodes d'Éducation Active (CEMEA), par le biais de formations, de participation à des conférences, des colloques qui y sont proposés.

C'est ainsi que des personnes prennent peu à peu des responsabilités dans l'association (membres du CA ou animateurs bénévoles).

L'implication de l'Association dans le souci de l'éducation et de la citoyenneté rejoint dans l'esprit l'engagement dans l'Économie Sociale et Solidaire.

## **2- Objectifs et dispositions d'évaluation**

### **a. Les objectifs**

Compte tenu des objectifs fixés dans le projet de L'Autre Regard, l'établissement a déterminé les objectifs stratégiques suivants permettant d'établir l'organisation et le fonctionnement institutionnels pour les cinq années à venir :

- Favoriser les initiatives des participants et diversifier les activités proposées, les évaluer.
- Intégrer les valeurs de l'association dans son organisation et son fonctionnement.
- Adapter les locaux et l'organisation matérielle aux besoins et attentes des participants.
- Poursuivre l'ouverture de l'établissement sur l'extérieur en renforçant les partenariats et le positionnement externe.
- Permettre au participant de bénéficier d'un accompagnement dans son parcours au sein de l'association en tenant compte de ses besoins et attentes.

## **b. Les dispositions d'évaluation**

Le projet d'établissement intègre les orientations stratégiques de la structure, ayant valeurs de référence sur une périodicité de cinq ans, et permettant à l'établissement d'être réactif aux changements, aux opportunités et aux contraintes éventuelles.

Le projet d'établissement s'inscrit dans la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité, ainsi que dans le processus des évaluations interne et externe. Aussi, les réflexions d'actions mèneront à l'intégration de pistes d'amélioration.

La structure dispose d'un plan d'actions sous la forme d'un tableau de bord. Les actions d'amélioration déterminées via l'élaboration du projet d'établissement seront insérées au plan d'actions existant, et ce pour en assurer le suivi pertinemment. Les actions d'amélioration issues de l'évaluation interne, de l'évaluation externe et du projet d'établissement seront intégrées dans le même tableau de bord afin de garantir un suivi dynamique et complet.

Le projet d'établissement devra être actualisé tous les cinq ans. Afin d'assurer un suivi efficace, la structure intégrera les actions d'amélioration au plan d'actions existant.

Action d'amélioration :

- Déterminer et mettre en œuvre les modalités d'évaluation, de suivi et d'actualisation du projet d'établissement.

## **3- Missions**

### **a. Les arrêtés d'autorisation, agréments et habilitations**

Les textes réglementaires suivants conditionnent l'autorisation de fonctionnement de l'établissement :

- l'arrêté portant création d'un service d'accueil de jour de vingt places géré par l'Association « L'Autre Regard », en date du 22 mars 2001 ;
- le contrat d'objectif entre le département d'Ille-et-Vilaine, représenté par Monsieur le Président du Conseil Général, et l'Association « L'Autre Regard », gestionnaire du service d'accueil de jour, représentée par le Président, en date du 1<sup>er</sup> janvier 2001.

### **b. Les conventions et chartes**

Via l'Association « L'Autre Regard », l'établissement s'inscrit dans un schéma partenarial dynamique et interactif, notamment avec :

Les partenaires financiers avec conventions

- Le Conseil Départemental d'Ille et Vilaine
- L'ARS, Agence régionale de santé

- Le CHGR : centre hospitalier Guillaume Régnier, via une convention et une participation au projet de maison des usagers ;
- La Ville de Rennes
- La Fondation de France
- La CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

#### Autres partenaires

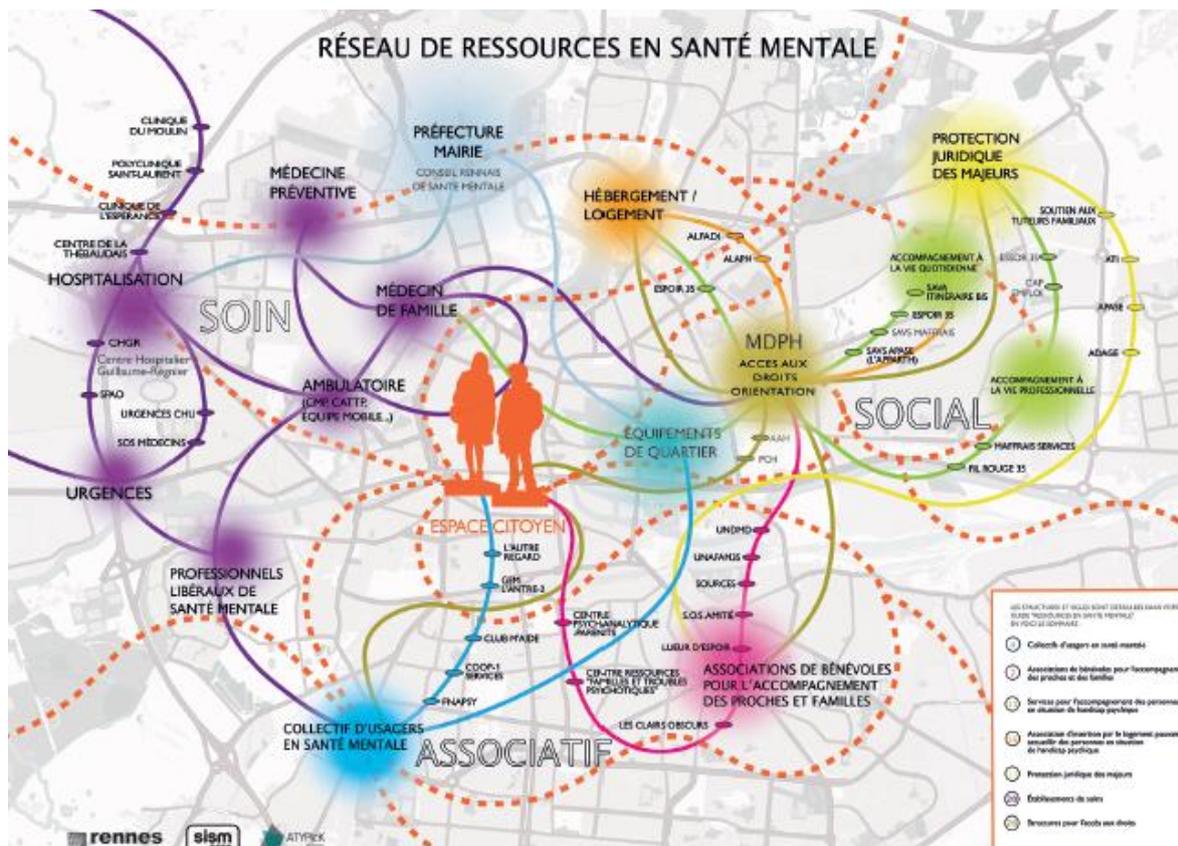
- La M.A.S : Maison associative de la santé : formations, informations, collectif SISM : Semaine d'information sur la santé mentale...
- Le CRVA : Conseil Rennais de la Vie Associative : conseils, formation...
- Le CRSM : Conseil Rennais de la Santé Mentale via les rencontres partenaires du secteur médico-social
- Le TNB : théâtre national de Bretagne ; l'opéra, les Champs Libres...
- Les centres sociaux (Carrefour 18...) via les Talents Z'Anonymes (TZA)
- L'ADEC : (Art Dramatique Expression Culture) – MTA (Maison du Théâtre Amateur)

#### Divers

- Conventions de parrainages et/ou de gestion :
  - Reso 5 (parrain du GEM L'Autre Regard) ;
  - le parrainage et fonction employeur du GEM L'Autre 2 (créé par L'Autre Regard en 2006) ;
  - Parrainage du GEM L'échappée à Saint-Malo : une nouvelle convention est en cours d'écriture ;
- Adhérent au CNIGEM national
- participation aux inter-Gem 35,
- représentant des parrains et gestionnaires à délégation régionale Bretagne du CNIGEM
- Adhérent à la fédération Santé Mentale France (Ex Croix-Marine)
- Adhérent au CISS : Comité inter associatif sur la santé Bretagne
- etc...

L'établissement dispose de conventions pour les partenariats établis à ce jour.

L'inscription du service d'accueil de jour dans un environnement clairement identifié lui permet d'adapter son offre à la demande, en prenant en considération les besoins et attentes de la population sur son territoire.



## L'Autre Regard – Groupe d'Entraide Mutuel (GEM)

Depuis 2006, L'Autre Regard a une reconnaissance de GEM et perçoit à ce titre une demi-subsidation. Le GEM résulte de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en souffrance psychique.

Il s'agit d'une association d'usagers en santé mentale dont le Conseil d'Administration (CA) est composé d'adhérents.

Dans le cadre du GEM, l'établissement poursuit sa réflexion sur la représentation de l'utilisateur dans le secteur de la santé mentale.

RESO 5, affilié aux Croix Marins (va intégrer la fédération santé mentale France en 2016), association du Centre Hospitalier (CHGR) Guillaume REGNIER, est le parrain de la partie GEM de L'Autre Regard. Cette association a pour but de promouvoir et soutenir, avec la participation des patients et soignants, le développement d'activités sociales, culturelles et sportives ainsi que des activités socio-thérapeutiques et de réinsertion.

Les objectifs du GEM sont de :

- favoriser les temps d'échanges entre les adhérents ;
- être un lieu propice à la convivialité et au lien social ;
- être un lieu d'activités et (ou) d'ateliers ;
- être un espace où les adhérents participent à la vie associative ;
- être un espace où les adhérents prennent des responsabilités et s'entraident ;
- permettre le mieux-être des personnes en fragilité psychique ;
- partir des projets des adhérents afin que ceux-ci restaurent leur image et la confiance en eux ;
- permettre une meilleure insertion dans la vie sociale et dans la cité avec l'aide de leurs pairs et des animateurs salariés et bénévoles qui soutiennent les adhérents et leurs projets ;
- établir des réunions régulières pour les projets et les actions ;
- permettre aux personnes de sortir de leur domicile et de fréquenter différents lieux dans la ville.

Une réflexion est en cours sur le fonctionnement du GEM de l'Association « L'Autre Regard ». Plusieurs ateliers et activités sont d'ores et déjà identifiés :

- Un atelier dessin-peinture ;
- l'ouverture vers l'extérieur ;
- l'atelier « écoute de la musique » ;
- la gymnastique adaptée ;
- l'après-midi mensuelle « acteurs en santé mentale » ; la réflexion sur la psychothérapie institutionnelle tous les 15 jours
- des permanences pour la documentation « santé mentale » ;
- des temps informels ;
- des sorties au restaurant.
- activités du samedi (vidéo club- vidéo voyage –palets..)

### **L'Autre Regard, au travers de sa partie GEM, mène des actions militantes, en effet :**

- Continuer à porter la volonté pour de lutter contre la **déstigmatisation des personnes atteintes de troubles psychiques** : c'est là un des engagements importants de L'Autre Regard.  
La dé-stigmatisation c'est vouloir changer le regard que l'on a sur soi et celui que les autres portent sur nous, personnes fragilisées par le handicap psychique.

L'Autre Regard propose à ses adhérents de les accompagner au cours d'une sortie d'hospitalisation ou pendant une période d'hospitalisation, de participer dans un premier temps, suivant son choix, à la micro-société de L'Autre Regard, de construire ou de reconstruire ensuite - peut-être - des liens sociaux plus larges.

L'Association manifeste ainsi sa volonté de démontrer que la maladie psychique n'est pas un handicap insurmontable, que chacun, même malade, a sa place dans la société, que celle-ci l'accepte et la prenne en compte.

Les buts ciblés pour le mieux-être des adhérents ne sont, bien évidemment, pas toujours atteints mais nous souhaitons garder cet **esprit militant** et atypique qui a concrètement attribué à L'Autre Regard un caractère "expérimental" sans qu'il n'ait jamais été officialisé.

- Militer en Inter –Gem pour le soutien et le développement des GEM au niveau régional
- Constaté que le cheminement de certains au sein de l'Association peut les conduire au **rétablissement**, à une reprise en main de soi-même, une remise en marche, une ré-appropriation de sa personnalité, de ses capacités, ou prise de conscience. Ce n'est pas la guérison, ça peut être déjà un passage par la **résilience** puis le rétablissement. Peut-on aller jusqu'à dire, au constat d'un certain rétablissement, que l'accompagnement proposé par l'Association participe d'une forme de **fonction "soignante"** ?

*"Bien que refusant, dès les premiers temps, de se doter d'une compétence thérapeutique, la démarche de L'Autre Regard s'est inscrite très vite dans une conception encore nouvelle au moment de sa création (au moins dans sa vulgarisation) appelée "**psychothérapie institutionnelle**" \* et portée plus particulièrement par une Association de médecins et soignants en psychiatrie : la Fédération d'Aide à la Santé Mentale Croix Marine (Maintenant nommée Santé mentale France). Ce mouvement défend toujours l'idée que la participation d'un malade mental à la vie de l'institution dans laquelle il se trouve est un moyen de favoriser l'amélioration de son état de santé." (Bernard Lelièvre - ARAC 2002).*

**La spécificité de la fabrication de l'ambiance par le Collectif, l'Association « L'Autre Regard » offre une perspective d'avenir pour un certain nombre de personnes de l'Association. On peut faire le pari que certaines relations amicales favorisent la possibilité de l'invention de soi-même. L'offre de cette possibilité existe dans la façon dont on se présente, dont on est présent et dont on occupe une place selon les groupes auxquels on participe. On peut s'engager sur une longue durée. Cette constance dans la durée favorise le sentiment continu d'exister chez les personnes accueillies, sentiment vulnérable qui a pu être brisé.**

Actions d'amélioration :

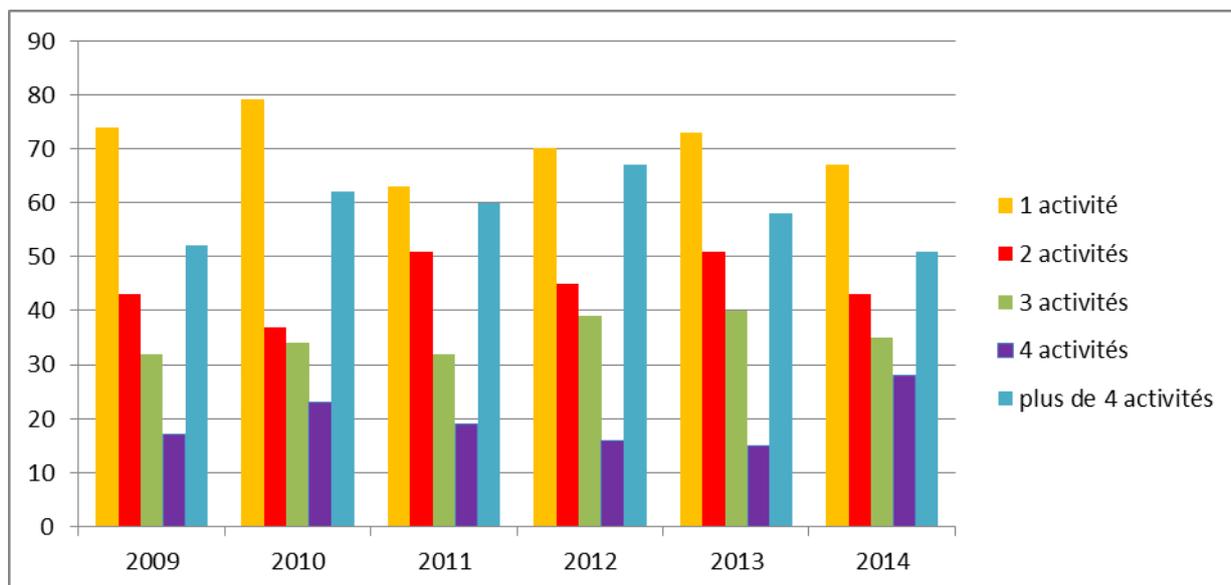
- Evaluer les dispositions des partenariats.
- Evaluer la perception de l'établissement par les partenaires.
- Réfléchir au travers d'un DLA (Dispositif local d'accompagnement) à son positionnement en tant qu'accueil de jour et de groupe d'entraide mutuel

## 4- Public et entourage

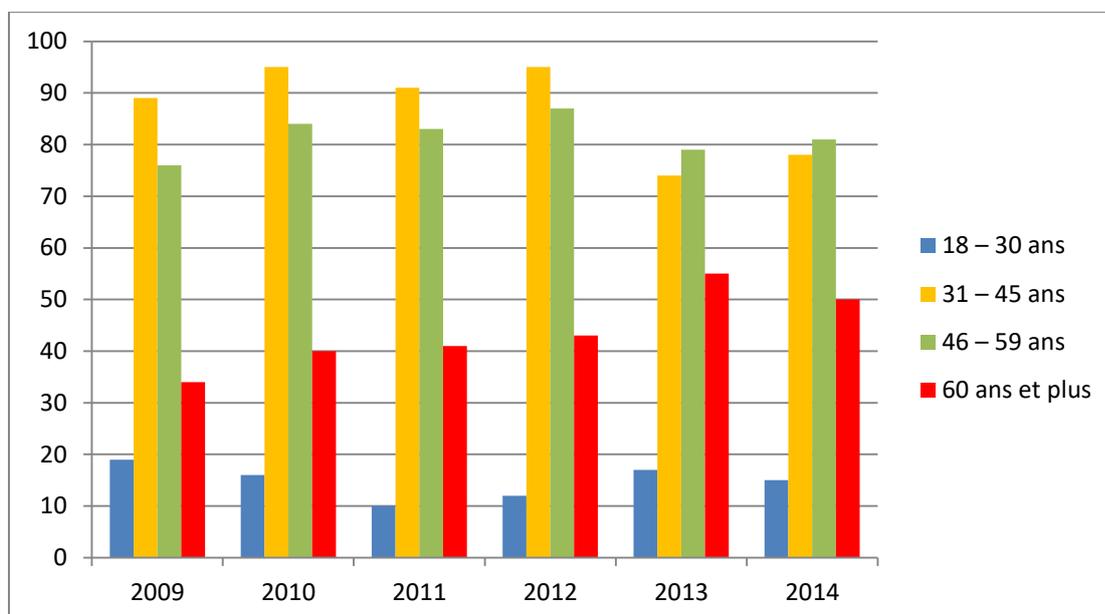
### a. Le public accompagné et son évolution

La structure dispose de 20 places d'accueil de jour

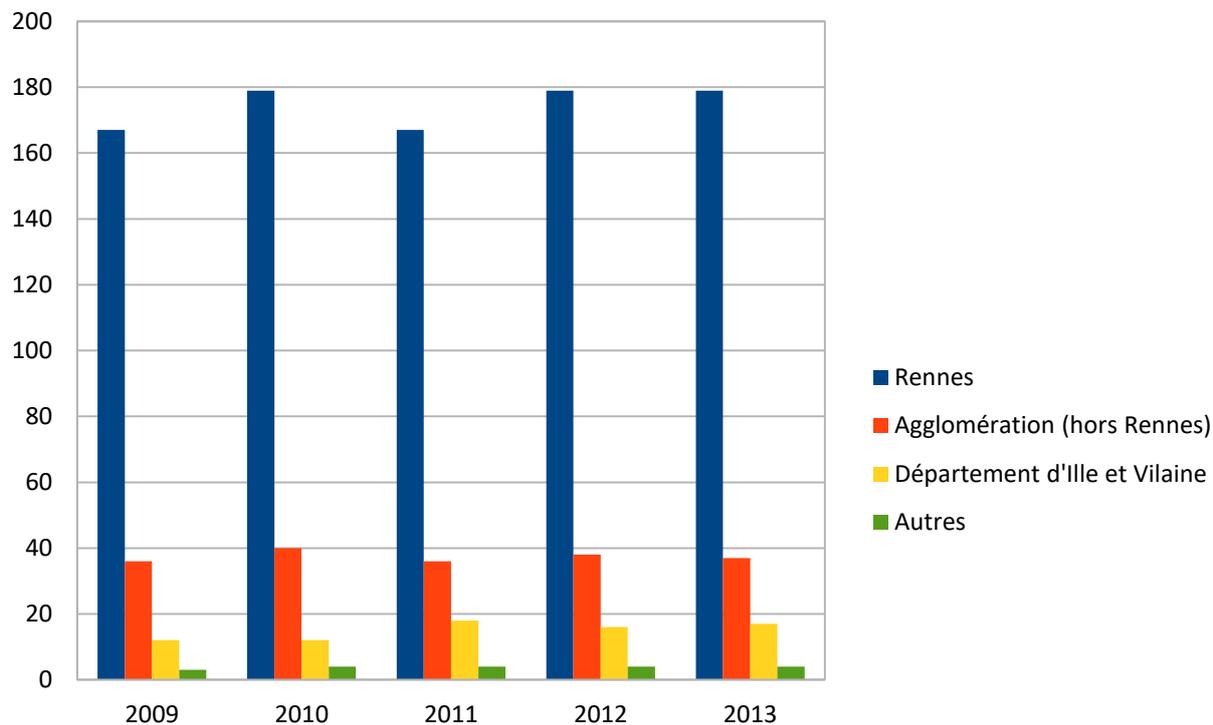
#### Activités



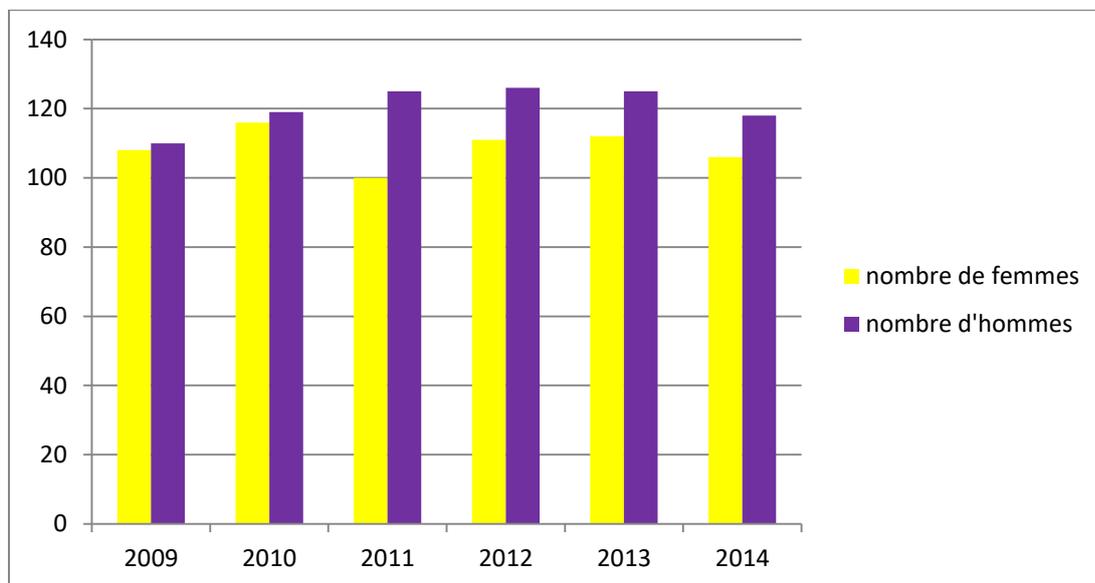
#### Age



## Secteurs géographiques



## Sexe



## Synthèse

Suite aux statistiques évaluées, les observations suivantes ont été faites et des réflexions soulevées.

### Tranches d'âge :

Il faut environ 3 ans au club de loisirs pour que la moyenne d'âge de ses participants augmente d'un an.

Cela est dû au taux de renouvellement d'environ 25 % par an seulement et de la faible participation des jeunes liée à la création du GEM L'Autre- 2 qui accueille les 18-30 ans depuis 2006 et qui s'adresse au même public que L'Autre Regard.

Cette tranche d'âge est à nouveau en hausse depuis 2010, cela aura peut-être une incidence sur la moyenne d'âge dans les années à venir.

### Secteur géographique :

Le projet du club de loisirs L'Autre Regard, qui situe son action au cœur de la cité induit qu'il s'adresse à une population urbaine. Le financement du club en tant que Service d'Accueil de jour est départemental mais la population qui le fréquente est à plus de 90 % constituée de personnes venant de Rennes Métropole (voir détail par directions de quartiers de Rennes en 2013).

### Activités par adhérent :

En quoi la diversification de l'offre d'activités à l'extérieur modifie-t-elle la fréquentation des activités à L'Autre Regard ?

En quoi le système de listes d'attentes entraîne-t-il une diminution du nombre d'activités moyen par participant ?

En quoi la limitation à 5 du nombre maximum d'activités par participant modifie-t-elle cette moyenne ?

Le coût des activités est-il un frein pour certains adhérents qui limitent leur participation pour des raisons financières ?

### Carte « Sortir » :

Sur la période 2009-2013, le nombre d'adhérents qui ont utilisé leur carte sortir à L'Autre Regard dans le cadre des activités du club de loisir était en hausse régulière jusqu'à se stabiliser entre 2012 et 2013, voire baisser légèrement en 2013. À peine un quart des participants l'utilisent alors qu'on est en droit de penser que pas loin de 90 % d'entre eux peuvent y prétendre.

Qu'est-ce que cela nous apprend sur le public ?

Ne font-ils pas les démarches ? Pourquoi ?

L'utilisent-elles dans d'autres structures plus chères ?

#### Déclaration à la CNIL :

Aujourd'hui, tout adhérent souhaitant consulter les données que l'association collecte à son sujet peut la mettre en difficultés. Aucun fichier faisant l'objet d'une déclaration.

#### Actions d'amélioration :

Faire la déclaration à la CNIL

### **b. Les relations sociales**

Les usagers participent au sein de l'établissement par plusieurs biais, notamment :

- Le Conseil d'Administration (CA) est composé d'adhérents élus lors de l'assemblée générale
- L'Association offre la possibilité à des adhérents d'intervenir comme animateurs bénévoles pour des activités.
- Renouvelé en décembre 2014, le Conseil de Vie Sociale (CVS) est une instance active se réunissant *a minima* trois fois par an. Le CVS permet à des représentants des usagers d'émettre des suggestions pour l'amélioration de la vie de l'association et de participer à la réflexion sur des nouveaux projets.

#### Actions d'amélioration :

- Clarifier le rôle des professionnels et des animateurs bénévoles intervenant au service d'accueil de jour et/ou dans les activités proposées par l'Association.

## 5- Nature des propositions aux usagers/adhérents et leur évolution

### a. La nature des propositions

Le service d'accueil de jour permet de disposer de vingt places pour accueillir des personnes adultes psychologiquement fragilisées ou en situation de handicap psychique.

Le service d'accueil de jour fait partie de l'Association « L'Autre Regard ». L'accueil de jour fonctionne comme suit : l'ouverture du service a lieu cinq jours par semaine, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. Durant les horaires d'ouverture, des permanences permettent à chaque adhérent ou futur adhérent d'être accueilli.

Des ateliers et activités sont proposés et animés par des animateurs salariés ou bénévoles.

Des Intervenants extérieurs, artistes professionnels interviennent dans les ateliers photos, théâtre, peinture et musique.

Les activités proposées sont de natures diverses :

- activités d'accueil et d'échanges conviviaux favorisant la socialisation ;
- activités d'expression et de création favorisant le développement de ses capacités et la restauration de l'image de soi ;
- activités favorisant le maintien des acquis et les nouveaux apprentissages.
- activités physique et de détente

Les usagers fréquentent le service d'accueil de jour à la demi-journée une à plusieurs fois par semaine. La demi-journée consiste en la participation à une activité ou à une permanence.

Action d'amélioration :

- Poursuivre la réflexion sur la différenciation entre le service d'accueil de jour et les activités relevant du GEM

### b. L'organisation interne

L'établissement travaille actuellement sur l'organisation des activités proposées aux adhérents.

#### L'accueil

L'accueil à L'Autre Regard est fondamental, la première attitude étant d'accueillir la personne telle qu'elle est.

La fonction d'accueil concerne le futur adhérent, du premier appel téléphonique jusqu'à son intégration dans l'Association et à son éventuel départ.

L'accueillant a le souci de créer un espace sécurisant dans le respect de la vie privée de la personne accueillie et des valeurs de l'Association.

Le premier accueil est l'occasion de poser les bases d'une relation, l'accueillant faisant preuve d'empathie. Ainsi, la personne pourra percevoir que dans l'Association règnent des relations simples et humaines. Cette première approche pourra permettre à l'arrivant d'évoluer dans l'Association et d'y tisser d'autres liens. Être reconnu permet de reconnaître en retour.

## **Modalités d'accueil**

### L'accueil formel

Les permanences d'accueil sont au nombre de cinq par semaine. Les accueillants doivent se former régulièrement.

La durée moyenne du premier entretien est de 30 à 50 minutes. Il permet de recueillir les attentes et les besoins de la personne accueillie. Lors de cet entretien, l'accueillant présente l'Association, explique le fonctionnement de la structure, les conditions de participation et remet les documents d'information (planning des activités, projet d'activités).

Il est proposé alors à la personne accueillie de participer à 2 ou 3 séances des activités qu'il aura choisies. Les accueillants veillent à informer les animateurs des nouveaux participants à leur activité.

Un deuxième rendez-vous est ensuite fixé. Il peut l'être lors du 1er entretien ou suite aux deux ou trois essais dans les ateliers. Celui-ci a lieu avec le même accueillant ou, éventuellement, avec un autre. C'est l'occasion de recueillir les premières impressions de la personne suite à sa participation aux activités. Il vient confirmer ses choix. L'adhésion à l'Association lui est alors proposée.

Lorsqu'une personne adhère à l'association, il lui est demandé quelques renseignements administratifs (adresse, tutelle ou curatelle, détenteur de la carte Sortir, allocataire CAF (AAH...) ) etc. Une carte d'adhérent est remise en échange de son adhésion, ainsi que le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et la charte de la personne accueillie.

Ces entretiens ont lieu lors des cinq permanences d'accueil qui se déroulent chaque semaine ou sur rendez-vous.

Après un trimestre de participation, l'adhérent sera reçu pour un 3<sup>e</sup> entretien qui sera l'occasion d'un court bilan. Il lui sera alors proposé de prendre connaissance du contrat d'accueil et d'accompagnement. Dans un deuxième temps, il sera expliqué à l'adhérent comment obtenir l'orientation accueil de jour de la CDAPH (Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées).

### L'accueil informel :

#### L'accueil téléphonique

Il a lieu aux heures d'ouverture. L'Autre Regard porte une attention particulière aux contacts téléphoniques. Ils peuvent être de première importance. L'accueil téléphonique est pratiqué avec autant de soin et d'attention que si la personne se trouvait en face de nous. La disponibilité, l'écoute et la qualité de cet accueil ouvrent et déterminent les perspectives d'une future rencontre.

#### Quotidien

Du lundi au vendredi, les bureaux sont ouverts de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h. L'équipe de salariés est présente et se rend disponible, dans la mesure du possible, pour toute demande individuelle inattendue ou pour prévoir un éventuel rendez-vous.

#### Espaces et temps de rencontres (accueil au long cours)

L'accueil informel se prolonge dans les activités et dans les temps de rencontres ou moments informels. La préoccupation de l'accueil est l'affaire de tous, salariés, bénévoles, adhérents.

Plusieurs temps de rencontres autour d'un pique-nique, d'un pot ou de jeux de société sont prévus chaque semaine : le lundi midi, le mercredi-après-midi et le

vendredi après-midi. Des salariés et animateurs bénévoles sont présents et veillent à ce que chaque personne soit bien accueillie dans une ambiance conviviale.

### **L'accompagnement**

D'après les dictionnaires étymologiques, le verbe accompagner signifie au départ : « être en compagnie de » [...] « L'accompagnement est ce qu'on ne sent pas ou n'entend pas, mais donne le relief qui, sans lui, n'existerait pas. Autrement dit, dans les pratiques d'accompagnement, la règle d'or est que la personne accompagnée reste toujours le maître d'œuvre et le principal acteur de ce qui se passe, ou encore mieux, la vedette, le soliste. Pour celui qui accompagne, on comprend alors que discrétion et fiabilité sont les deux vertus cardinales qu'il faudra toujours rechercher... »

### **La sortie**

Les adhérents ont une grande liberté dans leur décision de venir ou ne plus venir, ne plus revenir.....

#### Actions d'amélioration :

- Mettre en place le contrat d'accueil et d'accompagnement en fonction des souhaits de chacun
- Distinguer l'action de l'association gestionnaire de celle de l'accueil de jour et de celle du GEM.
- Actualiser et améliorer les outils de communication associés à chaque action.
- Formaliser les modalités d'accueil pour harmoniser les pratiques professionnelles et les intégrer dans l'accompagnement des adhérents.
- Organiser la formation à l'accueil pour les accueillants (professionnels et bénévoles).

## **6- Principes d'intervention**

### **a. La gestion des paradoxes**

L'établissement s'attache dans les pratiques professionnelles au respect des droits et libertés de chaque usager.

Action d'amélioration :

- Se référer à la charte des droits et libertés de la personne accueillie (issue de l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles).

### **b. Les modalités de supervision/analyse des pratiques**

- Des réunions mensuelles avec un psychologue sont proposées pour les professionnels et pour les bénévoles.
- Ces réunions permettent d'échanger sur les situations difficiles ou complexes auxquelles les animateurs sont confrontés dans leurs ateliers. L'analyse des situations permet de proposer une réponse adaptée aux problèmes. C'est un moyen de prendre du recul et d'avoir une formation continue dans ces pratiques.

## **7- Professionnels**

### **a. Les compétences et qualifications**

Le personnel est composé de professionnels administratifs et d'animateurs :

#### **Direction - encadrement**

Une directrice à temps complet, titulaire du ReOS, ayant pour mission :

- Conduite du projet d'établissement
- Expertise technique : droit du travail, évaluation interne et externe, référentiel qualité etc.
- Gestion du personnel
- Gestion administrative et budgétaire
- Communication et relations extérieures...

#### **Administration – gestion**

Une secrétaire - comptable à temps plein en CDI, niveau maîtrise AES (Administration économique et sociale option collectivités territoriale), ayant pour mission :

- Accueil physique et téléphonique
- Gestion des mails - communication interne et externe
- Secrétariat - réunions (préparation et co-animation)- registre du personnel
- Plannings salles - véhicules etc., réservations
- Comptabilité - outils de suivi de documents de gestion
- Veille documentaire

Un salarié chargé du suivi de la formation à 0,20 ETP, ayant pour mission :

- Suivi de la formation continue
- Plan de formation

#### **Socio - éducatif**

Quatre animateurs représentant 3,03 ETP, pour la plupart titulaires d'un BEATEP (animateur multimédia, d'un BPJEPS (animation sociale), et d'un DEFA, ayant pour mission :

- Conception des ateliers : multimédias - artistiques - culturels - créativité – expression
- Préparation - organisation – animation
- Suivi - bilan – évaluation
- Planification et accompagnement de sorties culturelles, de découvertes et de loisirs

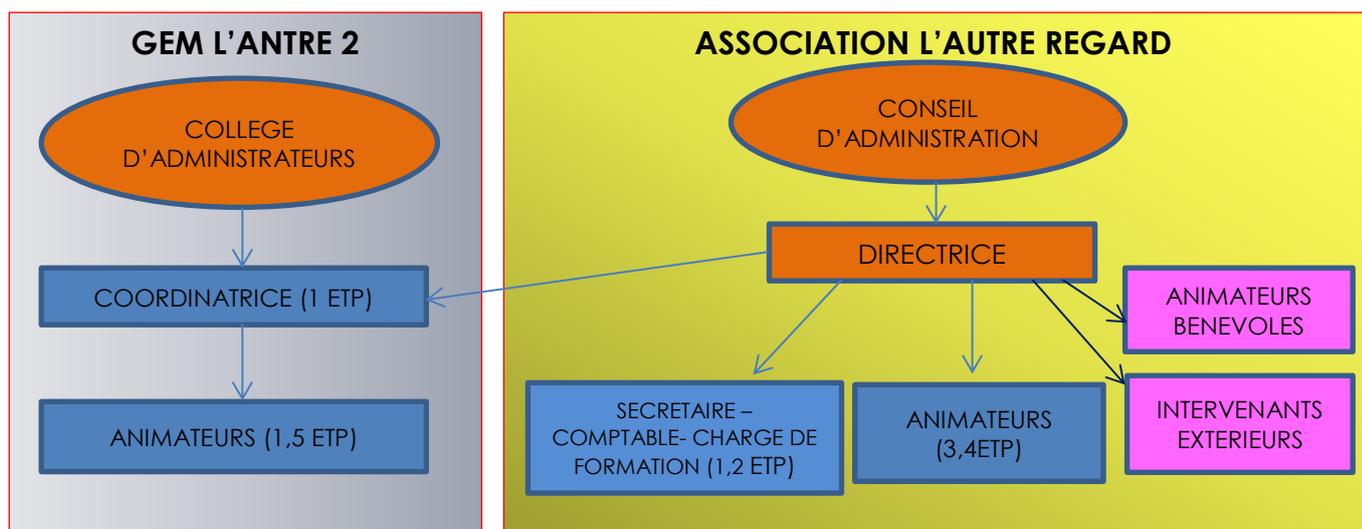
Tous les salariés participent à l'accueil téléphonique et physique, à l'animation de la vie associative, au soutien et à l'accompagnement des adhérents et des bénévoles.

### Action d'amélioration :

- Formaliser les documents qualité relatifs aux modalités d'accueil et d'accompagnement des usagers afin de garantir l'harmonisation des pratiques professionnelles.

## **b. Les fonctions et délégations**

L'établissement dispose de l'organigramme hiérarchique et fonctionnel ci-après. Les fonctions et quotités de travail y sont précisées. **Animateurs : 3.4 ETP – chargé de formation 0.2 ETP**



A ce jour, l'Association « L'Autre Regard » gère le service d'accueil de jour et le GEM« L'Autre Regard », ainsi que les salariés du Gem L'Antre-2.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, la gestion financière du Gem L'Antre-2 est assurée par l'Association EPAL (Evasion – Pays – Accueil – Loisirs) dont le siège social est à Brest. L'Autre Regard continue sa fonction employeur.

### Actions d'amélioration :

- Déterminer et mettre en œuvre les modalités de suivi et d'actualisation des fiches de poste.
- Poursuivre la formalisation des fiches de tâches.

## **c. L'organisation du travail**

Afin d'assurer une continuité de service aux usagers, l'établissement a opté pour une présence en permanence a minima d'un professionnel pour assurer l'accueil physique et téléphonique du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

Les permanences d'accueil sont :

- lundi de 13h00 à 15h00 ;
- mardi de 14h00 à 16h00 ;
- jeudi de 10h00 à 12h00 ;
- vendredi de 14h00 à 18h00 ;
- sur rendez-vous.

L'établissement dispose d'un planning horaire pour les salariés et d'un planning d'activités.

Le planning du personnel de L'Autre Regard est établi selon le temps de travail de chaque salarié et en fonction de l'ouverture du service.

Le décompte du temps de travail effectif est suivi mensuellement par la directrice. Sur un tableur (disponible informatiquement), chaque professionnel remplit le temps de travail réalisé quotidiennement ; ce qui permet de comparer le temps de travail réalisé au prévisionnel.

Le planning des activités est élaboré par les salariés.

Plus d'une vingtaine de bénévoles animent des ateliers.

Les absences sont gérées par la directrice : congés, récupération, etc.

Actions d'amélioration :

- Mener une réflexion sur la répartition du travail et l'évolution du service, notamment concernant l'accompagnement des adhérents et des bénévoles.
- Formaliser les fiches de poste et fiches de tâches associées.

## d. Le soutien aux professionnels

### La communication

Des temps d'échanges entre les professionnels, les bénévoles et les adhérents sont organisés. Le tableau ci-dessous précise les modalités de réalisation :

Types de réunions	Participants	Sujets abordés	Fréquence
Réunion du lundi matin	Salariés - membres du bureau	Point sur la semaine passée et programme de la semaine suivante Les nouveaux accueillis	Tous les lundis matins
Réunion élargie du lundi matin	Salariés et animateurs bénévoles	Thèmes spécifiques	les lundis à 11 h (à remettre en place)
Réunions de salariés	Salariés	Informations générales - fonctionnement - tous sujets nécessaires à la bonne marche de l'accueil de jour	Le mardi, selon les besoins
Analyse de pratiques	Salariés sauf la directrice	Sujets liés aux problématiques de l'accompagnement	Une fois par mois
Supervision	Salariés sauf la directrice et bénévoles volontaires	Sujets liés aux problématiques de l'accompagnement	Une fois par mois
Réunion d'animateurs bénévoles	Les animateurs bénévoles et les salariés	Organisation générale des activités	Une fois par trimestre
Réunion d'adhérents	Salariés-bénévoles – adhérents	Le programme des activités	Deux à trois fois par an
Assemblée générale	Tous	Rapport moral, rapport d'activités et rapport financier	Une fois par an
Bilan de l'année	Salariés et bénévoles	Le bilan des activités de l'année écoulée - les perspectives pour l'année suivante - les nouveaux ateliers, etc.	Une fois par an début juillet pendant 2 jours
Réunions institutionnelles : conseil d'administration	Membres du CA, la directrice, parfois les DP ou parrain du GEM	Orientations, gouvernance - décisions à prendre, vote du budget...	Deux fois par trimestre ou plus si nécessaire
Réunion du bureau de l'Association	Membres du bureau et directrice	Préparation des CA ou sujets importants à traiter rapidement	Avant les CA ou selon les besoins

## **L'analyse de pratiques professionnelles - la supervision**

L'établissement a mis en place deux temps d'analyse de pratiques professionnelles.

L'analyse de pratiques réservée aux salariés une fois par mois avec un psychologue, intervenant extérieur, à raison de deux heures par intervention. Le but est de permettre aux salariés d'avoir un lieu d'échanges où ils peuvent s'exprimer sur des problématiques liées à leur travail et au public accueilli.

La supervision est une démarche volontaire offerte aux salariés et animateurs bénévoles avec un psychologue, intervenant extérieur, afin d'avoir un espace d'échanges pour aborder des situations complexes.

### Action d'amélioration :

- Veiller à ce que les temps d'échanges soient utiles et permettent un bon fonctionnement de la structure.

## **e. Le recrutement et l'accueil du nouveau personnel**

A ce jour, les animateurs absents ne sont en principe pas remplacés sauf exception. La directrice assure le recrutement dans cette situation.

Les modalités de recrutement en CDI sont à définir avec le Conseil d'administration.

### Actions d'amélioration :

- Mener une réflexion sur le pré-recrutement et le recrutement des professionnels.  
- Formaliser et mettre en œuvre les modalités de pré-recrutement et de recrutement.

## **f. L'évaluation du personnel**

L'établissement organise des temps d'échanges informels en interne avec les professionnels.

Suite à la loi du 5 mars 2014, un entretien professionnel concernant la formation, doit être réalisé tous les deux ans. Cet entretien permet de mettre en évidence les perspectives d'évolution professionnelle du salarié, notamment en termes de qualification et d'emploi.

Un entretien individuel est réalisé chaque année.

## **g. Le plan de formation**

L'établissement dispose d'un plan de formation annuel pour les salariés. Pour des thématiques spécifiques, le plan de formation est établi sur plusieurs années.

En interne, il a été constaté, pour certains, le besoin d'accompagner et d'encadrer davantage les bénévoles intervenants pour des ateliers et animations.

### Actions d'amélioration :

- Identifier les besoins en formation pour les bénévoles et mettre en place les formations nécessaires.

## **h. L'évaluation des risques professionnels**

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUER) est en cours de rédaction depuis 2013.

### Actions d'amélioration :

- Finaliser la formalisation du document unique.
- Déterminer et mettre en œuvre le dispositif d'évaluation des risques psychosociaux, ainsi que les intégrer au document unique.

## **i. Les représentants du personnel**

Une réunion par mois est organisée avec la directrice. Les décisions sont consignées dans le registre des délégués du personnel.

## **8- Ressources**

### **a. Les finances**

Un dispositif d'organisation, de gestion et de suivi des finances a été mis en place. Pour cela, la direction travaille en étroite collaboration avec un cabinet d'expertise comptable.

### **b. L'architecture**

L'établissement dispose de locaux, situés au square de la Rance et au square Charles Dullin à Rennes. Au rez-de-chaussée du bâtiment principal, les locaux sont organisés en deux parties : l'une administrative et l'autre d'une grande salle pour des réunions ou animations. L'espace administratif est divisé en quatre zones : le bureau d'accueil/secrétariat, le bureau de la direction, un bureau polyvalent, ainsi qu'une salle de pause.

En complément, des salles sont louées dans des bâtiments à proximité de manière à permettre la réalisation de réunions et l'organisation des activités. Ces espaces ont été aménagés en concertation avec les adhérents et bénévoles, en tenant compte des besoins et souhaits, ainsi que des moyens impartis.

Compte tenu de l'évolution de la population accompagnée et des activités proposées, l'établissement est en cours de réflexion sur les locaux nécessaires et leur emplacement géographique.

#### Action d'amélioration :

- Poursuivre la réflexion sur les locaux mis à disposition et l'aménagement associé, voire les possibilités de déménagement.

### **c. La sécurité et la maintenance**

Dans le cadre des contrats de location dont l'établissement dispose, la maintenance est incluse : électricité, extincteurs, etc.

Concernant la conduite à tenir en cas d'incendie, l'établissement sensibilise les professionnels quant aux pratiques professionnelles.

L'établissement dispose d'un véhicule avec neuf places, dont celle du conducteur. Un projet est en cours pour remplacer le véhicule existant.

#### Actions d'amélioration :

- Organiser le dispositif de formation des professionnels sur la conduite à tenir en cas d'incendie.
- Organiser la formation relative à la conduite à tenir en cas d'incendie pour les bénévoles.
- Poursuivre le projet d'acquisition pour l'achat d'un nouveau véhicule.

## **9- Objectifs d'évolution, de progression et de développement**

### **a. Les perspectives d'évolution**

L'établissement a pour objectif, en concertation avec l'Association, de clarifier le fonctionnement et l'organisation du service d'accueil de jour et du Groupe d'entraide mutuel. Pour cela une démarche via le DLA (Dispositif local d'accompagnement) est engagée.

### **b. Les actions d'amélioration**

Dans le cadre de l'élaboration du projet d'établissement, les actions d'amélioration définies sont incluses au plan d'actions présenté en annexe. Ce plan d'actions sera intégré au plan d'amélioration global.

