TROISIEME PARTIE

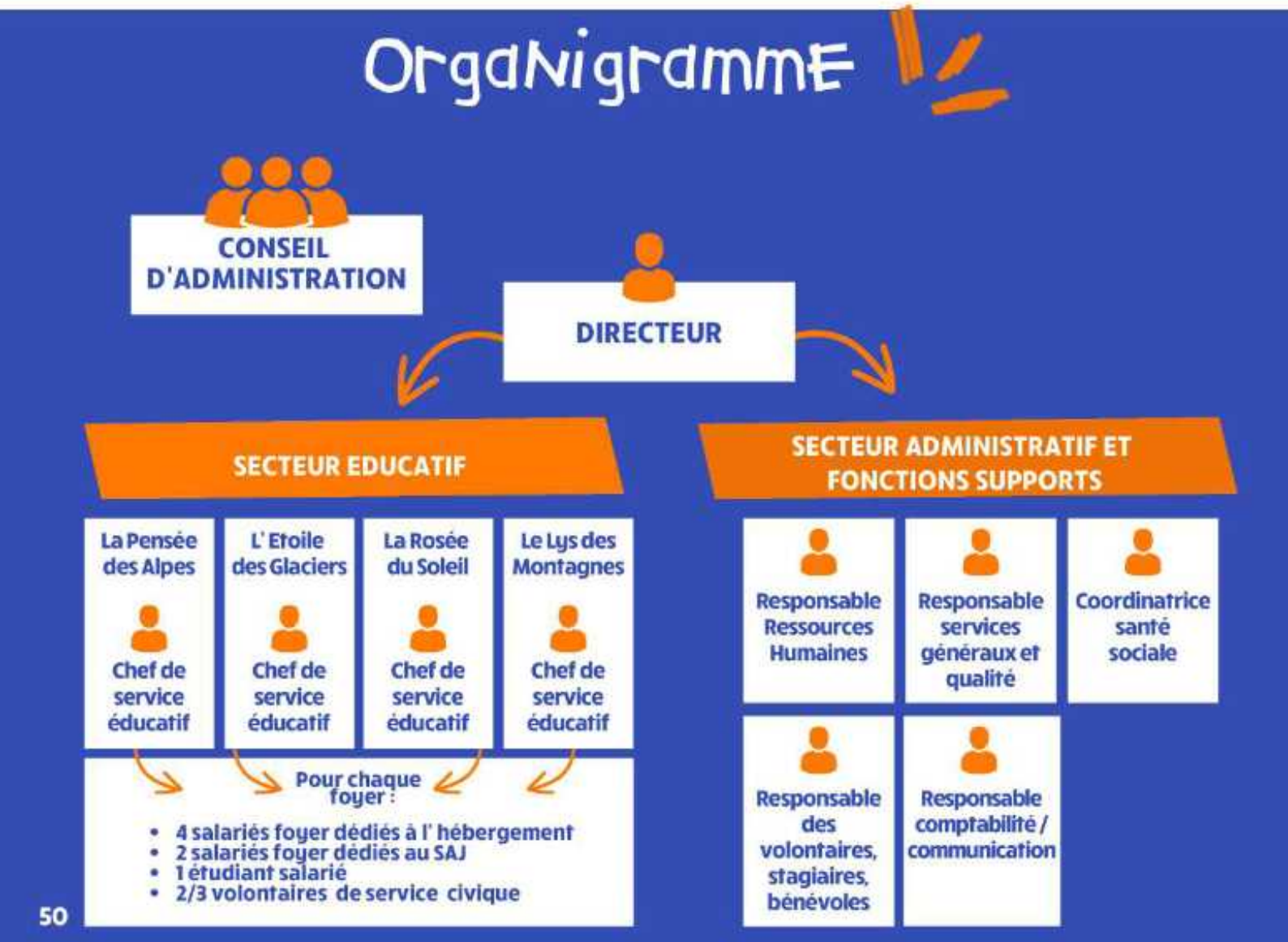
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

III.1 - STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET GOUVERNANCE

1. STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET HUMAINE

Toute l'organisation et le fonctionnement de l'association sont placés sous l'autorité du président du Conseil d'administration qui délègue l'ensemble des pouvoirs nécessaires au directeur pour assurer le bon fonctionnement des établissements. Un document unique de délégation est signé à cet effet entre le président et le directeur.
Le directeur reporte également de manière fonctionnelle au responsable régional de L'Arche en France, soutien et garant de la fidélité de la communauté au projet de L'Arche.
Chacune des 4 unités de vie (foyers) est dirigée par un chef de service qui participe au comité de direction.
Chacun des établissements est soutenu par des services supports dont les ressources sont mutualisées : direction, gestion comptable, ressources humaines, coordination santé-social, services généraux.

Des intervenants et prestataires extérieurs viennent apporter leurs compétences spécifiques selon les besoins.



2. INSTANCES DE GOUVERNANCE ET D'ANIMATION

La charte de gouvernance [1] décrit les différentes instances et leur fonctionnement

Les instances en lien avec la vie associative

- **Le Conseil d'administration** de l'association L'Arche à Grenoble se réunit une fois par mois. Il est composé d'un président, d'un secrétaire et d'un trésorier qui forment le bureau, et d'une dizaine de membres portant des responsabilités diverses au sein de commissions mixtes opérationnelles (finance, admissions, ressources humaines, travaux, communication et projet).

Les instances en lien avec la dimension médico-sociale de l'établissement

- **Le comité de direction** réunit le directeur, les 4 chefs de service (responsables de foyer), le responsable des ressources humaines, la Coordinatrice Santé Sociale, le responsable des services généraux. Le rôle du comité de direction est de définir les orientations de L'Arche, de coordonner les services, de porter la vision. C'est un lieu de réflexion, de coordination et de décision. Il se réunit chaque semaine.

- **Le comité de direction élargi** est composé du comité de direction, des fonctions support, et de personnes ressources. Il se réunit plusieurs fois par an pour travailler sur la vision et la cohésion d'équipe. Le président du Conseil d'administration y est invité à titre consultatif.

- **Les réunions d'équipe foyer**
  La réunion hebdomadaire des équipes foyer (4 unités de vie foyer/SAJ) rassemble l'ensemble des salariés et volontaires de chaque site avec son chef de service éducatif. Sont abordées les questions relatives à l'organisation et la coordination des activités du foyer, l'accompagnement des personnes accueillies et la vie d'équipe. Un point de coordination entre assistants dédiés à l'hébergement et assistants dédiés aux activités de jour a lieu dans certaines unités.

Le Conseil de la vie sociale (CVS) a pour mission d'associer les personnes accueillies au fonctionnement des établissements de l'association L'Arche à Grenoble. Il est composé d'une personne accueillie élue de chaque foyer plus un travailleur ESAT élu, d'un salarié élu, d'un représentant des familles ou des représentants légaux élu de chaque foyer, d'un membre du Conseil d'administration, et de représentants des mairies où est implanté l'établissement. Il se réunit trois fois par an.

Le Conseil social et économique (CSE) est une instance unique de représentation du personnel composée de l'employeur et d'une délégation élue du personnel. Il se réunit une fois par mois, son rôle est de favoriser la communication entre les salariés et l'employeur. Ses principales missions sont de faire remonter les questionnements des salariés (droit et conditions de travail, accords d'entreprise, organisation) et de garantir la santé et la sécurité des assistants (salariés, stagiaires, apprentis). Le CSE est consulté pour le licenciement d'un salarié protégé, il donne son avis sur les sujets importants concernant les salariés, l'organisation (plan de développement des compétences, accords d'entreprise etc.).

Les instances liées à la vie communautaire et spirituelle

- **Le Conseil communautaire** rassemble les 4 chefs de service éducatif, un binôme assistant-personne accueillie de chaque unité de vie, le directeur et un salarié des fonctions supports. Son rôle est de concevoir l'animation de la vie communautaire.
- **La commission vie spirituelle** réunit des représentants de chaque foyer, son rôle est de réfléchir et de mettre en place des propositions facilitant l'accès à la dimension spirituelle pour tous.

[1] Annexe 14 « Charte de gouvernance »

3. RESSOURCES HUMAINES

Une communauté de L'Arche accueille non seulement des personnes en situation de handicap mais également des assistants qui s'engagent à leur côté pour porter ensemble notre triple mission. Le service ressources humaines est appelé avant tout à prendre soin de chacun d'entre eux et aider chacun à creuser le sens de son engagement et de son appartenance.

A. Le service ressources humaines

Le mode d'organisation qui vient d'être décrit est relativement atypique pour un établissement médico-social. Cette organisation innovante au service des personnes accueillies, ne saurait fonctionner de manière optimale sans une gestion dynamique des ressources humaines. C'est pourquoi L'Arche à Grenoble a fait le choix de créer un service dédié composé de la responsable des ressources humaines, membre de l'équipe de direction, et de son adjointe, responsable des volontaires-stagiaires-bénévoles (à temps partiel).

Au-delà de la gestion des ressources humaines d'un établissement d'environ 40 salariés (34 ETP), 12 volontaires, 20 stagiaires par an et de nombreux bénévoles, le service des ressources humaines est un maillon essentiel de l'accompagnement des équipes et de l'équilibre du « vivre ensemble » dans les foyers.

Une commission RH, composée d'un administrateur, du responsable des ressources humaines et son adjointe, a pour mission de porter une réflexion à moyen terme sur les besoins en compétences, les conditions d'emploi et la rémunération. Elle est également un appui dans la gestion des situations difficiles.

B. Différents statuts

Au sein de la communauté de L'Arche à Grenoble, les intervenants sont engagés de manière différente pour être au service des personnes accueillies. Mobilisation des compétences et engagement personnel dans le projet se conjuguent pour un meilleur accompagnement des personnes.

L'assistant salarié

Il est lié à l'Arche à Grenoble par un contrat de travail dans le respect des règles du droit du travail. Une fiche de poste définit sa mission [1]. Les assistants s'engagent sur différents types de postes :

Les postes administratifs/fonctions support (coordination santé sociale / ressources humaines / services généraux / comptabilité) **et de direction.**

Les postes éducatifs (en charge de l'accompagnement des personnes accueillies

- Chef de service
- Assistant foyer dédié à l'hébergement
- Assistant foyer dédié aux activités de jour

Les postes d'assistant foyer dédié à l'hébergement ou aux activités de jour sont occupés principalement par des salariés diplômés accompagnant éducatif et social, éducateur spécialisé, moniteur éducateur. Les salariés non diplômés sont invités à engager un projet de formation soutenu par L'Arche.

Certains assistants foyer poursuivent des études en parallèle et assurent une présence le soir et le week-end à temps partiel (un par foyer). Ce sont les salariés « étudiants ».

[1]Annexe 15 « Liste des fiches de postes consultable sur le serveur et le SIRH »

L'assistant foyer peut choisir de vivre au sein du foyer, auprès des personnes accueillies. Il est alors interne.

Les assistants internes réalisent des astreintes, qui permettent d'assurer une présence continue au sein des foyers, avec un fonctionnement de veille couchée. Les assistants externes (vivant à l'extérieur) peuvent également assurer des astreintes de manière exceptionnelle en cas de nécessité.
Un accord collectif définit les règles relatives aux astreintes.

De plus, une permanence est organisée entre les cadres afin d'être joignable à tout moment et intervenir en cas de nécessité.

L'assistant volontaire

Il désire faire l'expérience d'une vie partagée avec des personnes ayant un handicap dans l'esprit de L'Arche. Sa mission est d'accompagner, sous l'autorité du chef de service éducatif, les personnes accueillies dans la vie quotidienne (repas, tâches ménagères, accompagnement social et culturel, loisirs, activités liées à la vie communautaire et spirituelle, etc..).

Le volontaire apporte une présence relationnelle et sécurisante auprès des personnes accueillies.

L'Arche en France est titulaire d'un agrément national. Par le biais de la convention d'affiliation, L'Arche à Grenoble peut accueillir :

- **des engagés en service civique**
- **des volontaires associatifs.**

Des conventions avec d'autres organismes de volontariat (Délégation catholique pour la coopération, Romans international, BIC.) nous permettent d'accueillir des volontaires ayant un autre statut :

- **Volontaires de solidarité internationale**
- **Volontaires Erasmus +.**

Les volontaires bénéficient d'une formation civique et citoyenne au sein de L'Arche (80h) et de formations régionales avec L'Arche en France (3 jours) et/ou de séminaires avec leurs organismes d'envoi. Ils bénéficient d'un accompagnement de proximité très régulier (entretiens et bilans formalisés selon un planning défini par l'agence de service civique).

Les volontaires sont une particularité essentielle du projet de L'Arche. Ils apportent leur jeunesse et leur dynamisme à la vie des foyers et plus globalement à la communauté. Leur présence stimulante auprès des personnes accueillies permet cette dimension relationnelle forte dans la vie des communautés de L'Arche et un accompagnement beaucoup plus individualisé pour chacun. Leur contribution à la vie des foyers garantit la dimension familiale de ceux-ci.

Les stagiaires

L'Arche à Grenoble accueille de nombreux stagiaires en formation dans les métiers du secteur médico-social (accompagnant éducatif et social, moniteur éducateur, éducateur spécialisé, assistant social, psychologue, art-thérapeute...).
Cette mission de formation des travailleurs sociaux est importante pour nous, pour transmettre nos compétences, partager nos valeurs, notre regard sur l'homme et les spécificités de notre projet. Il nous tient à cœur de développer notre rôle d'utilité sociale de cette manière (comme avec les volontaires).
Les stagiaires apportent du soutien aux équipes et nous enrichissent de leurs questionnements et rapports d'étonnements.
Certains rejoignent nos équipes pendant ou après l'obtention de leur diplôme (pool remplaçants, camps vacances, CDI).

Prestataires

Certains prestataires nous accompagnent dans des missions ponctuelles ou spécifiques (expert-comptable, avocat, artisans, ESAT...).

C. Recrutement et intégration

Une procédure « recrutement, accueil et intégration[1] » définit les étapes clefs pour garantir la qualité de la sélection des candidats salariés, volontaires, stagiaires et bénévoles.
Le parcours mis en place facilite l'intégration des nouveaux assistants et la découverte du projet de L'Arche dans ses dimensions professionnelle, communautaire, spirituelle et d'ouverture, à travers la formation interne (procédures, habitudes de vie, SSI, PSC1, bientraitance) ou régionale, entretien régulier avec le chef de service éducatif, soutien d'un pair au sein de L'Arche à Grenoble

Les livrets d'accueil nouveau salarié, volontaire, bénévole [2], décrivent de manière plus approfondie les différentes étapes du parcours d'un assistant à L'Arche.

D. Parcours professionnels

L'entretien unique

Chaque salarié se voit proposer un entretien unique qui permet de réaliser dans un même temps :

- l'évaluation fonctionnelle selon la démarche et les outils proposés par L'Arche en France, conduite par son responsable hiérarchique direct,
- l'entretien professionnel (de développement) conduit par son responsable hiérarchique et le directeur ou le responsable des ressources humaines par délégation. Il permet au salarié de se resituer plus largement par rapport à son parcours professionnel et au projet de L'Arche, d'exprimer ses souhaits en termes d'évolution et de formation.

L'entretien professionnel à 6 ans

Cet entretien obligatoire permet de faire un état des lieux récapitulatif de la période écoulée.

La formation des assistants

L'Arche à Grenoble déploie un effort important pour professionnaliser l'ensemble de ses équipes et accompagner les assistants dans une perspective de développement professionnel et personnel riche.

Un plan de formation pluriannuel est élaboré en interne et en partenariat avec notre OPCO Santé (plan de développement des compétences), des budgets identifiés et des actions de formation individuelles ou collectives sont engagées pour développer :

1. Les compétences fonctionnelles sur la base de formations qui conduisent l'assistant à être plus compétent dans la fonction exercée. Il peut s'agir d'actions d'adaptation au poste ou de développement des compétences. Ces formations peuvent être dispensées en interne ou via des organismes de formation extérieurs (dont l'organisme de formation de L'Arche en France) pour les formations qualifiantes et diplômantes ou à thématique spécifique (AES, DEME, éducateur spécialisé, CAFERUIS, parcours responsabilité).

[1] Annexe 16 « Procédure Accueil et intégration des salariés, volontaires, stagiaires, bénévoles »
[2] Annexes 17, 18, 19 « Livret d'accueil nouveau salarié, Livret d'accueil volontaire, Livret d'accueil bénévole »

2. La connaissance et l'engagement dans le projet fédératif de L'Arche (Parcours inclusion, Salariés 1ère année...).

3. Le développement personnel (découvrir qui je suis, gestion des émotions, retraites spirituelles, Communication Non Violente, ennéagramme, coaching).

En lien avec la loi n° 2018-771 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, nous accompagnons les assistants dans leurs projets (mobilisation du CPF, développement des contrats d'apprentissage et de l'alternance, promotion du conseil en évolution professionnel).

Les séances d'analyse de la pratique pour les équipes éducatives sont des lieux d'apprentissage collectifs, de partage d'expérience, d'analyse du vécu et de connaissance de soi. Pour les responsables des séances de co-développement ou de supervision peuvent être proposées ponctuellement dans ou à l'extérieur de la fédération.

La mobilité professionnelle

La mobilité est accompagnée dans l'établissement et dans la Fédération avec l'objectif de permettre aux assistants qui le désirent de développer leurs compétences, de prendre des responsabilités et d'approfondir leur engagement dans le projet associatif. La revue des assistants conduite à l'échelle nationale et régionale devrait reprendre de l'ampleur avec la mise en place d'un SIRH au niveau de la fédération et déployé dans toutes les communautés.

E. Procédure de discernement : mandats et consultations

Une des spécificités de L'Arche est de procéder aux nominations des responsables via **un processus de discernement** impliquant chaque acteur de la communauté.
Le directeur et le président du CA de L'Arche à Grenoble se voient confier un mandat d'une durée limitée renouvelable. A la fin de cette période, une large consultation est organisée pendant laquelle les personnes accueillies et les assistants prennent une part active dans l'écriture des orientations du nouveau mandat qui sera confié au futur responsable. C'est également l'occasion d'évaluer le projet d'établissement et de préparer le suivant.

F. Politique des salaires de L'Arche en France et fiches de poste

Non adhérente à une convention collective, L'Arche en France a élaboré une politique des salaires [1] qui s'applique à tous les établissements gérés par les associations affiliées. Cela implique que la politique des rémunérations est commune pour tous les salariés.

La politique des rémunérations de L'Arche en France est régie par des principes propres :

- Règles communes qui garantissent une unité dans les pratiques salariales pour affirmer l'identité de L'Arche, assurer l'équité et favoriser la mobilité entre les communautés.
- Autonomie des associations qui les incitent à être responsables de leur politique salariale dans le cadre défini en commun et avec les financeurs.

[1] Annexe 20 « Note sur la Politique des salaires de L'Arche en France»

Ce n'est pas moi qui suis à l'envers, c'est le monde qui est trop droit. »

- Transparence qui rend la politique lisible en interne et en externe.
- Reconnaissance de la compétence en ce qu'elle concourt à garantir une prestation de qualité aux personnes handicapées.

La politique des salaires de L'Arche en France définit chacun des postes accessibles dans les établissements et associe une rémunération à ce poste. L'ensemble des postes, quel que soit son statut, fait l'objet d'une fiche de poste détaillée qui définit les actions et la responsabilité de chacun des assistants.

Référent handicap

L'Arche à Grenoble est sensible à l'emploi et l'accompagnement de personnel en situation de handicap (salariés, stagiaires) et souhaite tout mettre en œuvre pour satisfaire à l'obligation d'emploi de personnes handicapées.
L'établissement est, dans ce cadre, en lien avec les services de l'Agefiph et de cap emploi.
Le responsable des ressources humaines est le référent handicap de l'établissement.

G. Délégation du personnel

Conformément à la règlementation en vigueur, L'Arche à Grenoble organise des élections des représentants du personnel tous les 4 ans. La réunion mensuelle du Conseil social et économique est animée par le directeur des établissements, ou le responsable RH par délégation.

H. Prévention des risques psychosociaux et démarche qualité de vie au travail

La prévention des risques psychosociaux et la démarche qualité de vie au travail sont une préoccupation importante de L'Arche à Grenoble. Des actions de formation sur la thématique du harcèlement et du stress au travail et des actions de prévention sont mises en place et formalisées dans le DUERP.

Une enquête « qualité de vie au travail », réalisée en 2020, a permis de mettre en lumière toutes les forces du projet, bonnes pratiques et lieux de soutien favorisant une bonne qualité de vie au travail. Elle permet également d'identifier les points de tension, les sources de stress ou de difficulté et d'orienter nos actions de prévention.

I. Commission Safeguarding

Le 22 février 2020 L'Arche Internationale rendait public les résultats de l'enquête menée par un organisme externe et indépendant sur les agissements de son fondateur, condamnant sans équivoque ses agissements. [1]

Dès janvier 2019, L'Arche en France avait créé dans le cadre de sa politique de protection et de sécurité des personnes une commission appelée **« Safeguarding - Pour une culture collective de la bientraitance et de la protection contre tout type de violence ».**

En juillet 2019, une cellule « je-signale » a été mise en place au sein de cette commission dont les missions sont : recueillir les témoignages et les plaintes au nom de L'Arche en France, ouvrir un dialogue et accompagner les témoins et plaignants, s'assurer du suivi des situations par les responsables de L'Arche, historiser les dossiers.
Une adresse mail de contact est communiquée largement : je-signale@arche-france.org

[1] L'Arche Internationale publie les résultats de l'enquête sur son fondateur - Nouvelles - L'Arche Internationale (larche.org)

III.2 - ORGANISATION DES MOYENS

1. CADRE DE VIE

Les foyers implantés sur les 3 sites de Meylan, La Tronche et Grenoble bénéficient d'un **cadre de vie et de travail exceptionnel.** Tous les bâtiments ont été rénovés ou construits entre 2010 et 2018 dans une logique écologique et avec des matériaux très esthétiques. Chaque site bénéficie d'un jardin d'agrément et d'une terrasse.
Les liens avec le centre-ville de Grenoble sont assurés par le tram ou le bus et favorisent les déplacements des personnes accueillies et des assistants.
Les chambres des personnes accueillies font entre 15 et 20m^2, elles sont toutes équipées d'une salle d'eau et pour la plupart d'un WC individuel.
Chaque foyer bénéficie de ses espaces d'atelier/activité séparés de la partie foyer.

L'ARCHE à Grenoble

Les différentes unités : conception architecturale

FOYER Etoile des Glaciers - La Tronche
Capacité d'accueil :
- 9 résidents : 9 chambres
- 1 accueil temporaire : 1 chambre
- 5 assistants : 5 chambres

FOYER Rosée du Soleil - Meylan
Capacité d'accueil :
- 9 résidents : 9 chambres
- 1 accueil temporaire : 1 chambre
- 4 assistants : 4 chambres

FOYER Lys des Montagnes - Meylan
Capacité d'accueil :
- 9 résidents : 8 chambres + 1 studio
- 1 accueil temporaire : 1 chambre
- 4 assistants : 3 chambres + 1 studio

FOYER Pensée des Alpes - Grenoble
Capacité d'accueil :
- 10 résidents : 10 chambres
- 9 assistants / étudiants : 8 chambres + 1 studio

Les locaux administratifs se situent sur le site de Meylan et permettent une proximité entre les assistants des bureaux et la vie des foyers.

De nombreux matériels et équipements permettent le bon fonctionnement des foyers et fluidifient l'organisation : véhicules, matériel téléphonique et informatique, hifi, ameublement, électroménager, matériel de sport et d'activités ludiques (vélos, tricycles, table de ping pong...).
Tous ces bâtiments et équipements demandent un entretien très régulier coordonné par le responsable des services généraux en lien avec chaque chef de service éducatif et les professionnels ou prestataires compétents.

2. ECOLOGIE ET BIEN COMMUN

À L'Arche, l'expérience de la rencontre et de la relation avec les personnes les plus fragiles provoque une transformation intérieure, nous pousse vers plus de simplicité, vers plus de vie, nous aide à devenir nous-même.
Cette expérience, et la proximité avec les personnes avec un handicap, peuvent aussi nous aider à changer de regard sur la création, à envisager un nouveau rapport, plus simple et plus respectueux, avec la planète qui nous a été confiée. **Nos communautés s'inscrivent dans le mouvement de l'écologie et du développement durable.**
La commission **« Arche et écologie »** a été créée en 2021 au niveau de la **fédération** et sollicite chaque communauté locale dans la réflexion autour de cette démarche. L'Arche à Grenoble a donc rejoint ce mouvement en 2022.
Chaque foyer développe ses **initiatives locales** dans ce sens (manger plus bio et plus local, cultiver des légumes, trier les déchets, recycler et réparer les objets cassés ou inutilisés, participer à des activités collectives « fresque du climat », « grande lessive »).
Des actions de sensibilisation sont également mises en œuvre dans chaque foyer.

Par ailleurs, nos établissements sont financés par des dotations publiques et par des dons. Nous voulons utiliser les moyens alloués avec respect, en évitant le gaspillage, en prenant soin du matériel et des équipements dont nous disposons.
Une campagne « Je trouve - je range » a été engagée au sein des foyers et des espaces communautaires afin de sensibiliser chacun à la responsabilité individuelle, pour maintenir notre environnement propre, agréable et en bon état.

3. SECURITE ET HYGIENE

A. La sécurité

La sécurité est primordiale au sein de l'établissement et constitue une obligation incontournable
Le responsable des services généraux assure les actions en lien avec la sécurité sous le contrôle du directeur. Ses missions consistent à :

- organiser en particulier des exercices d'évacuation incendie dans les foyers selon les protocoles en vigueur et informer les équipes des procédures de sécurité. Il veille à l'affichage des consignes et plans d'évacuation dans les locaux.

- suivre les opérations de maintenance et de contrôle (installations électriques, SSI, installations gaz, ascenseur).
- vérifier que les visites réglementaires (Commission intercommunale de sécurité, contrôle, maintenance) soient effectuées, que leurs préconisations soient suivies et que les registres de sécurité soient à jour.
- mettre à jour chaque année le DUERP, en lien avec chaque responsable de service, et le partager avec les équipes.
- veiller à ce que les installations et équipements soient en bon état et permettent la mise en sécurité de tous.

Chaque chef de service a connaissance des procédures d'urgence et relatives à la sécurité, en particulier en ce qui concerne la sécurité incendie, la sécurité la nuit, la sécurité dans les véhicules, l'aménagement de leurs locaux. Les nouveaux assistants sont formés dans le cadre de leur parcours d'intégration.

Le personnel reçoit chaque année une formation incendie (incendie, utilisation des extincteurs, utilisation de la centrale incendie et exercice d'évacuation) et tous les deux ans une formation aux premiers secours (le brevet "Prévention et secours civique" niveau 1).

B. Hygiène alimentaire

Nos établissements et services mettent en place, en lien avec les services de protection de la population, un ensemble de dispositifs, procédures et de formations destinés à prévenir les risques d'infection alimentaire.
Les mesures mises en place répondent à une obligation réglementaire et doivent être appliquées avec soin.

C. Hygiène des locaux

Dans les foyers, les chambres et les pièces communes font l'objet d'un plan de nettoyage journalier ou hebdomadaire, assuré par les équipes et les personnes accueillies qui en ont les capacités, dans l'esprit du vivre ensemble proposé à L'Arche.
Les locaux administratifs sont entretenus par un prestataire exterieur (ESAT) et par le personnel.

D. Le DUERP

Le Document unique d'évaluation des risques professionnels est revu chaque année et permet de prévoir la mise en œuvre de mesures permettant de limiter les risques pour la santé et la sécurité auxquels peuvent être exposés les salariés. Ce document est travaillé avec chaque chef de service, la direction, le service ressources humaines, le CSE et est mis à disposition de chaque salarié.
Il est mis à jour également à chaque changement d'organisation ou si un nouveau risque se présente (Covid, nouvel accident du travail.)

E. Le plan bleu

Elaboré sous la responsabilité du directeur, le plan bleu est un plan d'organisation permettant la mise en œuvre rapide et cohérente de moyens indispensables permettant de faire face efficacement à une crise quelle qu'en soit la nature (épidémie, canicule...). Il permet d'identifier les conséquences d'un risque, d'améliorer la réactivité en cas d'alerte et d'anticiper les dispositions à prévoir pour assurer la continuité de l'activité, le bien-être et la santé des personnes accueillies.

4. SERVICE GESTION - COMPTABILITE

Nos établissements sont financés par le Conseil départemental qui notifie annuellement, par arrêté, le prix de journée à appliquer.
Le service gestion (une comptable et un expert-comptable prestataire) a pour missions : l'établissement des budgets en lien avec nos organismes de contrôle, le suivi de la comptabilité, l'analyse des écarts budgétaires, la révision des comptes annuels et la réalisation des comptes administratifs, le suivi de la trésorerie et des plans de financement des investissements, la préparation et le contrôle de la paie et de toutes les déclarations administratives.
Les négociations budgétaires sont nécessaires afin de permettre un accompagnement toujours meilleur, dans le cadre préconisé par les lois du 2 janvier 2002 et du 11 février 2005, tout en veillant à la maîtrise des coûts, dans le respect des financements publics accordés à l'association.

5. DEMARCHE D'AMELIORATION DE LA QUALITE

En réponse à la loi 2002-2, l'association s'est dotée d'une organisation permettant de conduire la dynamique de l'amélioration continue, dans l'ensemble de ses établissements. La démarche qualité est un vrai levier d'amélioration de nos pratiques, de bientraitance et de qualité de vie au travail.

A. Les acteurs de la démarche qualité

Plusieurs acteurs majeurs sont garants des avancées de cette démarche :

- **Le directeur d'établissement impulse la vision et les grandes orientations,** en lien avec le projet d'établissement et les orientations du mandat de la communauté.
- **Le responsable qualité** a pour mission de coordonner le processus d'évaluation et l'ensemble de la démarche d'amélioration continue de la qualité.
- **Le Comité de pilotage de la démarche qualité** animé par le responsable qualité, réunit 4 fois par an les chefs de service, ainsi que divers membres impliqués plus spécifiquement. Il a pour mission de prioriser les objectifs, suivre le plan d'amélioration continue, valider des documents Qualité et mettre en œuvre les orientations et les actions dans les services.
- **Les assistants et les personnes accueillies** sont eux aussi associés à la démarche qualité, pour mener des réflexions, donner leurs avis dans le cadre des évaluations, proposer des idées d'améliorations, mettre en œuvre les actions.

La démarche qualité est l'affaire de tous, elle doit être portée spécifiquement par les responsables qui doivent en porter le sens et l'action.

B. L'évaluation et son nouveau référentiel HAS

La démarche d'évaluation constitue un levier de mobilisation des professionnels, dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des accompagnements délivrés aux personnes accueillies.
L'obligation pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) de réaliser une évaluation a été introduite par la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale. Elle a permis d'inscrire les ESSMS dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations et activités délivrées.

La loi du 24 juillet 2019, relative à l'organisation et à la transformation du système de santé (article 75), fait entrer l'évaluation des ESSMS dans une nouvelle étape et modifie l'article L. 312-8 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) qui dispose : « Dans un objectif d'amélioration continue de la qualité, les établissements et services mentionnés à l'article L.312-1 évaluent et font procéder à l'évaluation de la qualité des prestations qu'ils délivrent selon une procédure élaborée par la Haute Autorité de santé mentionnée à l'article L. 161-37 du Code de la sécurité sociale... ».

Ainsi, parmi les modalités existantes de mesure de la qualité des accompagnements en ESSMS, le dispositif d'évaluation élaboré par la HAS est le seul dispositif national qui offre un cadre commun d'analyse et d'évaluation externe de la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées. Étant précisé que l'évaluation se distingue de l'inspection et du contrôle qui s'imposent aux ESSMS et n'a pas vocation à permettre la réalisation d'un classement des ESSMS entre eux. L'évaluation du niveau de qualité des prestations délivrées par les ESSMS est réalisée par des organismes, tiers extérieurs indépendants, autorisés à procéder aux évaluations lors d'une visite au sein des ESSMS. La procédure d'évaluation, indépendante de l'ESSMS et de son (ses) autorité(s) de tarification et de contrôle, porte sur la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées.

Une évaluation externe a lieu tous le 5 ans, la dernière a été effectuée le 9 septembre 2019. La prochaine évaluation aura lieu en 2027. Entre temps L'Arche à Grenoble procède à des autoévaluations.

C. Le plan d'amélioration continue de la qualité et la gestion des risques

A partir des pistes d'améliorations évoquées par les équipes lors des réunions d'évaluation, le comité de pilotage Qualité de L'Arche à Grenoble priorise les pistes d'amélioration.
Les actions prioritaires sont intégrées au Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ) révisé annuellement.
Le comité de pilotage Qualité revoit, à chacune de ses réunions, l'avancement de ces actions d'amélioration.
Les discernements à l'occasion du renouvellement des mandats viennent également nourrir le PACQ. Ces derniers sont articulés au projet d'établissement.

D. Le système documentaire

L'Arche à Grenoble a créé une **base documentaire accessible sur un serveur** permettant de mettre à disposition de tous les assistants, l'ensemble des documents nécessaires dans un fichier commun.
Le responsable Qualité est garant de la mise à jour de cette base documentaire, et notamment du respect de la marche à suivre lors de l'élaboration ou la révision des procédures.
Un guide de fonctionnement rassemble l'ensemble des procédures, consignes ou notes de service.

E. RGPD

Le règlement européen général sur la protection des données (RGPD) est entré en vigueur depuis 2018.
La protection des données personnelles des résidents, salariés, déjà encadrée par la CNIL pour son application informatique, est maintenant une obligation et un enjeu majeur pour les établissements et services sanitaires et médico-sociaux.
Les dispositions du RGPD s'appliquent à tous les traitements de données personnelles que les établissements utilisent pour l'exercice de leurs activités professionnelles, que ces traitements soient sous une forme informatique ou papier (ex : dossier de la personne accueillie en format papier).

L'investissement dans le logiciel FOCAT qui permet la mise en place sécurisée du dossier unique des personnes accueillies a été un premier pas important dans la mise en place du RGPD.
La mise en place du SIRH avec L'Arche en France en 2022 permet de sécuriser les données des membres du personnel.

QUATRIEME PARTIE

LES OBJECTIFS SUR 5 ANS ET LES MODALITÉS DE SUIVI

IV.1 - OBJECTIFS D'AMELIORATION DE LA QUALITE

Chaque année le comité de direction élargi (équipe de direction et fonctions support) fait le bilan de l'année écoulée et élabore les grands objectifs et priorités de l'année à venir dans tous les établissements de l'association et dans tous les domaines. Le comité s'appuie pour cela sur les **grandes orientations du mandat 2021-2026 [1].**
Les thèmes sont souvent transversaux aux établissements et services.
Cette réflexion est nourrie et enrichie par le plan d'amélioration continue de la qualité [2] et de la gestion des risques. Elle participe également à l'approche budgétaire élaborée dans cette période.

Parmi les thèmes récurrents de ces bilans, on retrouve des **sujets « au long cours »** où l'amélioration ne peut qu'être progressive et continue. Ce sont ces thèmes, essentiels dans la mission d'accompagnement des personnes accueillies, que nous mettons en priorité. Ils forment l'ossature des objectifs d'amélioration que nous nous fixons. **Chaque thème donne lieu à un plan d'action annuel (fiches action)** qui figure au **PACQ** (plan d'amélioration continue de la qualité et la gestion des risques) Chaque année le PACQ est évalué et mis à jour. Des points intermédiaires permettent d'en assurer le suivi chaque trimestre.
Il s'y ajoute quelques sujets plus conjoncturels ou ponctuels, traités en comité de direction dans la partie « sujet de fond ».
Les sujets prioritaires sur les 5 ans à venir sont ceux qui suivent.

1. LES PERSONNES ACCUEILLIES

La participation et l'expression des personnes accueillies

Il s'agit avant tout de développer, pour tout intervenant, une attitude générale permettant à la personne adulte handicapée de prendre toute sa place dans les questions quotidiennes, les décisions la concernant, sa participation à la vie du groupe etc...
Les actions à mener tourneront autour des sujets suivants : formation à l'écoute active et à l'observation, utilisation généralisée d'outils et méthodes d'expression non verbale (Makaton, PECS...), créativité dans les processus participatifs, accessibilité des informations et notamment du « langage facile à lire et à comprendre ».

La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance

Ce sujet fait l'objet d'un rappel systématique chaque année dans chaque équipe. Une formation- sensibilisation est mise en place régulièrement en ciblant prioritairement les nouveaux assistants. Les fiches incidents font l'objet d'une revue hebdomadaire. Une formation a été initiée en 2022 à destination des personnes accueillies. L'objectif dans les 5 années à venir est d'ancrer ces bonnes pratiques dans notre fonctionnement au travers du maintien de ces mesures et de l'intensification des autres actions (réflexion sur l'organisation, suivi des projets personnalisés, réflexion sur la posture éducative, qualité des recrutements et du parcours d'intégration des salariés etc).

[1] Annexe 21 « Mandat de la communauté 2021-2026 »
[2] Annexe 22 « Plan d'amélioration continue de la qualité » et fiches actions

Le suivi des projets personnalisés

Le travail de suivi et de mise en œuvre des projets personnalisés doit se poursuivre, afin de répondre aux besoins des personnes accueillies dans toutes les dimensions de leur vie (autonomie, liens familiaux et amicaux, apprentissages, vie affective, etc.) Le travail d'appropriation par les personnes accueillies est à poursuivre ainsi que le lien de partenariat avec les familles, à travers des rencontres et un dialogue régulier.

2. LES PROFESSIONNELS

Les compétences médico-sociales des salariés

Poursuivre l'effort de formations diplômantes et qualifiantes et des formations permettant la montée en compétence spécifique (autisme, Makaton, développement des connaissances sur le handicap, management), l'amélioration de la qualité des écrits professionnels, et la mise à disposition d'une bibliothèque des « bonnes pratiques » avec lecture en commun (par équipe) des recommandations jugées prioritaires.
Poursuivre le projet de processus d'intégration, permettant un apprentissage par étapes des protocoles professionnels.

Attractivité et fidélisation

Le travail engagé sur l'attractivité et la fidélisation est à poursuivre et à approfondir. Cf Rapport d'activité 2022, partie sur les ressources humaines.

3. LA GOUVERNANCE

L'hygiène

En 2022, la commission hygiène a entreprit un travail important sur l'hygiène dans les foyers : réappropriation des procédures d'hygiène par les chefs de services éducatifs et leurs équipes, visite d'observation des foyers selon une grille de points de contrôle issus des procédures, inspection, plans d'actions d'amélioration et suivi. Ce travail sera poursuivi dans les années à venir et inscrit au PACQ.
En complément, une entreprise adaptée intervient quelques heures par semaine pour le ménage des locaux administratifs.

Clarification de l'organisation

En 2020, une nouvelle organisation a été mise en place suite au passage aux 35 heures. Elle a permis de clarifier les lignes hiérarchiques et périmètres d'action des uns et des autres.
De nombreux travaux sont en cours pour poursuivre ce travail de clarification et de professionnalisation : charte de gouvernance, mise à jour des fiches de postes, mise en place d'une procédure d'accueil et d'intégration des nouveaux salariés, standardisation de certains processus communs aux établissements, mise en place d'un SIRH, intégration de FOCAT, plan de continuité d'activité en mode dégradé, plan bleu, gestion des risques.

IV. 2 - OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT ET D'EVOLUTION POUR LES 5 PROCHAINES ANNEES

Le discernement de la communauté réalisé en 2021 ainsi que les différents temps de réflexion avec la commission « travaux et rêves » mettent en lumière le besoin de L'Arche à Grenoble de se « stabiliser » et « s'adapter aux besoins actuels » plutôt que de se « déployer en nombre ».

1. PROJETS IMMOBILIERS

- **Augmenter la superficie des locaux à Meylan devenus trop étroits**

En effet, les bâtiments de Meylan avaient été conçus initialement pour accueillir les personnes accueillies et les équipes éducatives et administratives dans la perspective d'une communauté de 3 foyers, chaque foyer accueillant théoriquement 8 personnes accueillies.
La communauté compte aujourd'hui 4 foyers, accueillant chacun 10 personnes accueillies en internat et 3 ou 4 externes (SAJ) et 9 à 10 assistants (salariés et volontaires). L'équipe des fonctions support s'est étoffée également.
Même si chaque foyer a ses lieux propres (foyer, salle de SAJ), les espaces de bureaux/réunion, espaces communautaires et chambres pour l'accueil des salariés ou volontaires internes sont trop restreints aujourd'hui.

- **Créer une extension au foyer de l'Etoile des glaciers à La Tronche**

De la même manière, le foyer de l'Etoile des glaciers a été conçu initialement pour accueillir 8 personnes accueillies et une petite équipe de 5 assistants. La nouvelle organisation et l'augmentation de la capacité d'accueil du foyer rendent l'espace trop étroit aujourd'hui pour les habitants (bruit, difficulté à s'isoler, bureau étroit).
Un projet d'extension (véranda) est à l'étude, permettant l'agrandissement de l'espace « salon/salle à manger » et la création d'un second bureau.

- **Habitat partagé**

De **nouvelles modalités de « vivre ensemble »** se déploient depuis quelques années en France, répondant au besoin de personnes en situation de handicap relativement autonomes.
L'Arche à Grenoble est propriétaire d'un terrain en centre-ville, idéalement situé pour ce type de projet qui favoriserait l'inclusion et l'ouverture sur la ville. Nous sommes donc en dialogue avec des acteurs et partenaires possibles dans ce projet de création d'habitat partagé / tiers lieu.

2. EXTENSION DE NOTRE CAPACITE D'ACCUEIL

L'Arche à Grenoble s'est développée rapidement ces dernières années et semble avoir atteint une taille appropriée pour permettre de poursuivre sereinement son projet communautaire. La priorité est fixée aujourd'hui sur l'amélioration de l'existant.

Cependant, les demandes d'accueil de personnes en situation de handicap continuent d'affluer et les listes d'attente restent très longues. L'Arche à Grenoble a augmenté sa capacité d'accueil en Foyer de Vie en 2023, en accueillant 2 personnes supplémentaires. Ainsi chaque foyer accueille 10 personnes en Foyer de Vie ou Foyer d'Hébergement + SAJ.

3. EVOLUTION DES BESOINS

Actuellement, la **moyenne d'âge des personnes accueillies à L'Arche à Grenoble reste assez jeune** (33 ans) et la pyramide des âges relativement équilibrée. Nous sommes confrontés à quelques problématiques liées au vieillissement qu'il est nécessaire d'accompagner au quotidien (prise en compte des besoins spécifiques liés à l'alimentation, le rythme de vie, le sommeil, la santé..)
Les personnes accueillies concernées et leurs familles sont accompagnées par les équipes de l'Arche, en lien avec les orientations du département.
Nous entretenons des liens réguliers avec l'EHPAD « La Maison des Ombrages », situé à quelques pas de nos foyers pour des partenariats précieux.

Nous avons pu constater l'**évolution des profils des nouveaux accueillis ou stagiaires** ces dernières années, avec une augmentation importante du nombre de personnes ayant des troubles du spectre autistique et/ou des problèmes de comportement importants et/ou de santé.
Conformément à notre agrément avec le Conseil départemental, **nos établissements ne sont pas médicalisés.** Si nous avons engagé nos équipes dans des formations d'initiation aux troubles du spectre autistique et aux méthodes de communications type Makaton, notre organisation et nos moyens ne nous permettent pas de multiplier les accueils trop nombreux de personnes ayant ces profils. Il s'agit d'un point d'attention au sein de notre commission d'admission et dans le dialogue avec nos partenaires de la MDA et du Conseil départemental 38.

Vaut mieux être un peu bizarre que trop normal »

ANNEXES

Annexe 1 – « Statuts de l'Arche à Grenoble »
Annexe 2 – « Fiche action méthodologie du projet d'établissement 2024-2028 »
Annexe 3 – « Charte de l'Arche Internationale »
Annexe 4 – « Projet fédératif de L'Arche en France»
Annexe 5 – « Livret d'accueil en Foyer de vie, Foyer d'Hébergement, Service d'Activités de Jour »
Annexe 6 – « Règlement de fonctionnement de L'Arche à Grenoble 2022 »
Annexe 7 – « Charte des droits et libertés de la personne accueillie »
Annexe 8 – « Contrat de séjour du Foyer de Vie de L'Arche à Grenoble »
Annexe 9 – « Procédure d'élaboration du projet personnalisé »
Annexe 10 – « Charte du référent éducatif »
Annexe 11 – « Procédure de traitement des incidents »
Annexe 12 – « Enquête de satisfaction 2022 »
Annexe 13 – « Protocole de promotion de la bientraitance et lutte contre la maltraitance »
Annexe 14 – « Charte de gouvernance »
Annexe 15 – « Liste des fiches de postes »
Annexe 16 –« Procédure Accueil et intégration des salariés, volontaires, stagiaires, bénévoles »
Annexes 17, 18, 19 – « Livret d'accueil nouveau salarié, Livret d'accueil volontaire, Livret d'accueil bénévole »
Annexe 20 – « Note sur la Politique des salaires de L'Arche en France »
Annexe 21 – « Mandat de la communauté 2021-2026 »
Annexe 22 – « Plan d'amélioration continue de la qualité et fiches actions »

Les annexes sont consultables dans le dossier « Annexes » joint ou sur le serveur de L'Arche à Grenoble ou sur demande auprès des services administratifs.

L'ARCHE à GRENOBLE

L'ARCHE, 60 ans de vie partagée

avec et sans handicap mental

PROJET PRESENTE EN CONSEIL DE LA VIE SOCIALE LE :

05 /09/ 2023 et le 04/12/2025 pour sa MAJ

PROJET VALIDE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION LE :

09 / 10 / 2023 le 18/12/25 pour la MAJ

GRE-105-L-004-03 - Projet d'établissement 24-28

L'Arche, présente dans près de 50 villes et villages en France

Retrouvez-nous sur :

www.arche-grenoble.org