



# Engagement 2

## Envers les familles

# 1

Accueillir et accompagner les familles dont la personne handicapée n'est pas inscrite dans nos établissements

**F**aire connaître l'Association :

- ✓ par l'intermédiaire des mairies, services sociaux, cabinets médicaux, psy, établissements, MDPH...,
- ✓ en diversifiant les outils : site, livret, plaquette, dépliants, courriers...,
- ✓ par une visibilité dans la cité : organisation de manifestations, colloques, opération Brioches...

**I**dentifier les familles :

- ✓ par les contacts que peuvent avoir les membres de l'Association, les professionnels, les réseaux, la MDPH...
- ✓ par les services sociaux.

**A**ccueillir, conseiller et accompagner :

- ✓ contacts personnalisés, permanences, groupes de paroles,
- ✓ conseil et accompagnement dans les démarches,
- ✓ possibilité d'accueil temporaire dans une structure adaptée.

# 2

Accueillir et accompagner les familles qui ont une personne dans nos établissements

**A**ccueillir

rendre obligatoire la procédure d'accueil qui permette à la famille, concomitamment à l'admission par le directeur de l'établissement, de rencontrer l'Association et d'en connaître les missions et moyens.

**I**nformer :

- ✓ mettre à disposition tous documents d'information sur l'Association et sur l'établissement : site internet, film, journal et plaquettes de présentation, projet associatif, projet d'établissement, livret d'accueil, règlement de fonctionnement, comptes rendus de CVS, journaux de liaison...,
- ✓ faciliter l'accès à la vie de l'établissement : signalétique, organigramme, infos sur les activités internes et externes, affichage ou diffusion des menus journaliers, cahiers de liaison...,
- ✓ proposer des réunions à thème, établir avec les professionnels un partage des connaissances et des pratiques concernant la prise en charge du handicap avec les professionnels,
- ✓ signaler l'existence d'informations disponibles à l'Unapei : site internet, guides pratiques,
- ✓ faire vivre le site internet de l'Association,
- ✓ former au sein de l'Association des "personnes ressources" compétentes sur certains thèmes.

**E**couter :

- ✓ inciter les parents à participer aux CVS et aux instances de l'Association pour que leur parole et leurs besoins y soient entendus,
- ✓ inciter les parents à participer à l'élaboration du projet individuel de la personne, à sa mise en oeuvre et à toute décision la concernant,
- ✓ créer un espace d'écoute et d'échanges pour les familles en difficulté,
- ✓ assurer la médiation avec les établissements.

# 3

Développer la solidarité familiale

**C**réer des occasions de rencontres informelles entre familles d'un même établissement.

**E**tablir des liens avec les frères et sœurs.

**F**avoriser les relations entre familles lors d'activités extérieures organisées par l'établissement ou par l'Association, ou toute autre instance (Unapei par exemple)

**S**outenir les familles en difficulté :

- ✓ détecter les situations de détresse avec l'aide des professionnels,
- ✓ soulager les familles dans les situations d'urgence : accueil temporaire,
- ✓ solliciter des aides ponctuelles.

# 4

Veiller constamment à la qualité des services rendus

**P**ar le recrutement d'administrateurs adhérant aux valeurs de l'Association,

**P**ar le recrutement de professionnels qualifiés et de qualité qui reconnaissent les valeurs de l'Association dans l'exercice de leur métier.

**P**ar l'évaluation régulière du projet associatif et des projets d'établissement.

**P**ar la mise en conformité des établissements et services avec toutes obligations légales et réglementaires.

**P**ar une évaluation régulière de la qualité et de l'adaptation des prestations.

**P**ar la prise en compte de l'avis des familles sur le niveau de qualité : CVS, enquêtes de satisfaction ...