



Engagement 2

Envers les familles

1

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

Faire 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...

Identifier les familles :

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

Accueillir, 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

Accueillir

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.

Informer :

- ✓ 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.

Ecouter :

- ✓ 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

Créer des occasions de rencontres informelles entre familles d'un même établissement.

Etablir des liens avec les frères et sœurs.

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

Soutenir 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

Par le recrutement d'administrateurs adhérant aux valeurs de l'Association,

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

Par l'évaluation régulière du projet associatif et des projets d'établissement.

Par la mise en conformité des établissements et services avec toutes obligations légales et réglementaires.

Par une évaluation régulière de la qualité et de l'adaptation des prestations.

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