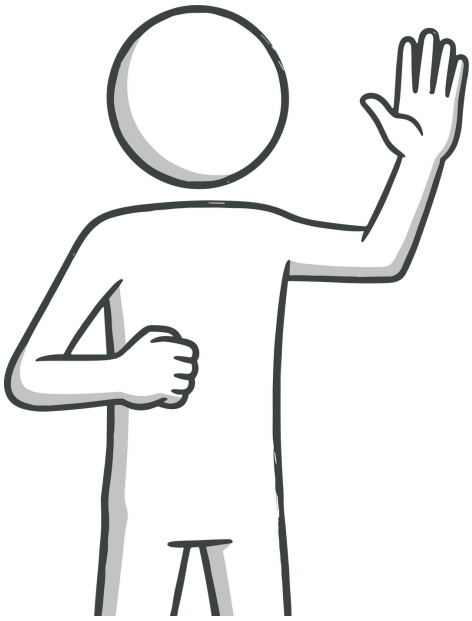
Livret d'accueil

SRA Esperanderie





Sommaire

1 Mot de bienvenue

2 Présentation de l'établissement

3 Organisation interne

4 Formalités administratives

5 Accompagnement proposé

6 Cadre de vie

7 Equipe professionnelle

8 Promotion de la bientraitance

9 Droits et libertés des résidents

10 Règles de vie collective et sanction

11 Santé et sécurité

12 Participation des résidents et responsables légaux

13 Réclamations et suggestions

14 Règlement général de protection des données

15 Listing des coordonnées

16 Conclusion

Mot de bienvenue

Nous avons le plaisir de vous remettre ce livret d'accueil, pensé pour vous accompagner tout au long de votre séjour au sein de notre service résidentiel adulte.

Il vous aidera à mieux comprendre notre fonctionnement, notre organisation ainsi que l'ensemble de vos droits et de vos obligations.

Notre institution s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue des services proposés. Grâce à leur dévouement, leurs compétences et leur engagement en formation continue, nos professionnels veillent chaque jour à offrir un encadrement de qualité.

Vous et votre représentant légal êtes des partenaires essentiels de notre équipe pluridisciplinaire. Ensemble, nous construirons un projet personnalisé visant votre épanouissement personnel, le développement de votre autonomie, ainsi que l'enrichissement de votre vie relationnelle, affective et sociale, dans le respect de vos capacités et de votre individualité.

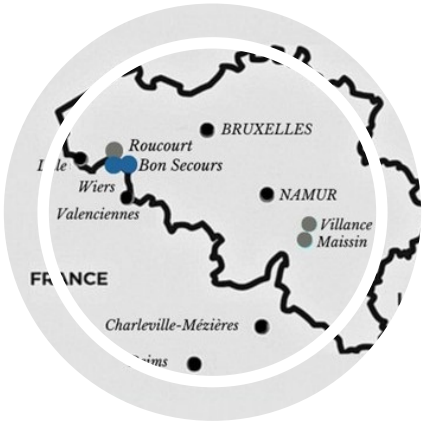
Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et vous souhaitons la bienvenue parmi nous.

Louis-Philippe BOURDON
Administrateur délégué des institutions

Présentation de l'établissement



L'Association L'Espéranderie accompagne des adultes présentant une déficience intellectuelle, parfois associée à d'autres troubles (moteurs, psychiques, sensoriels, ou de santé). L'objectif est de soutenir chaque personne dans son développement, en respectant son rythme, ses besoins et ses aspirations.
Nos valeurs fondamentales sont le respect de la personne, la bienveillance, l'écoute, l'individualisation de l'accompagnement, la confidentialité et la promotion de l'autonomie.



L'Espéranderie est implantée à Bon-Secours , à deux pas de la frontière française.
Le domaine est entouré de parcs arborés, aires de jeux et espaces verts favorisant le bien-être des résidents.
Le bâtiment principal s'organise sur quatre niveaux :

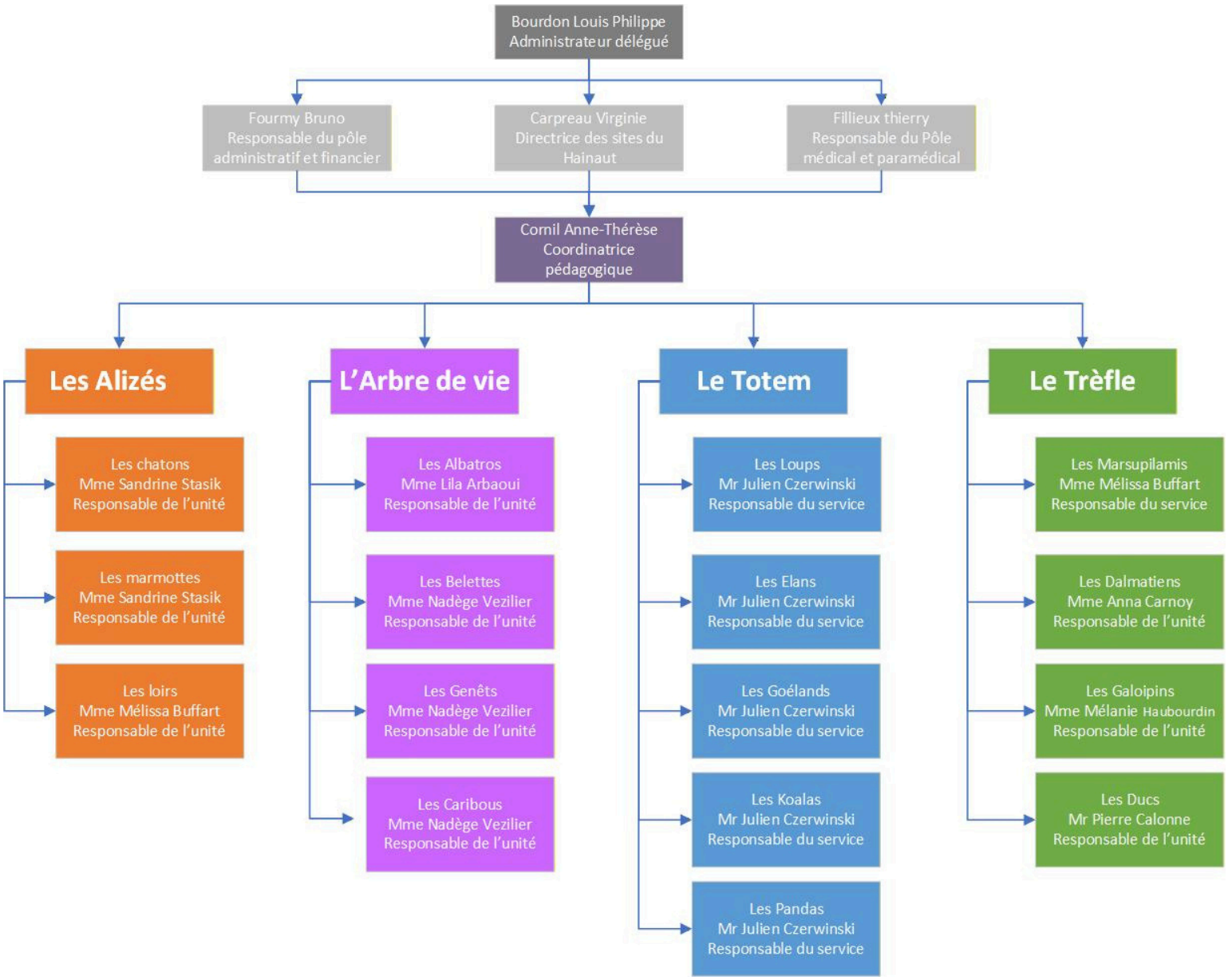
- Sous-sols : services techniques et logistiques.
- Rez-de-chaussée et 1er étage : unités de vie du Service Résidentiel pour Adultes (S.R.A.).
- 3e étage : services psychosociaux, paramédicaux et administratifs.



L'accompagnement proposé vise à :

- Favoriser le développement global de la personne
- Encourager son autonomie et son épanouissement personnel
- Permettre une scolarité adaptée jusqu'à 21 ans
- Élaborer un Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) avec la personne et son entourage
- Assurer les soins médicaux et paramédicaux nécessaires
- Promouvoir l'inclusion sociale et défendre les droits des personnes accompagnées et de leurs familles

Organisation interne



Formalités administratives



Suivi administratif

Le service administratif assure un accompagnement complet et personnalisé dans la gestion des démarches administratives liées au séjour du résident. Dès l'admission, une check-list est remise afin de répertorier l'ensemble des documents, autorisations et échéances à respecter.

Notre équipe veille à :

- Suivre l'évolution du dossier administratif du résident tout au long de son parcours ;
- Aider les responsables légaux à rassembler, actualiser ou renouveler les documents nécessaires ;
- Anticiper les échéances importantes (autorisations, documents officiels, attestations, renouvellements divers) ;
- Garantir la conformité du dossier avec les exigences légales et institutionnelles.



En collaboration avec les responsables légaux et les équipes éducatives, le service administratif assure un suivi rigoureux, sécurisant et transparent, facilitant ainsi toutes les démarches nécessaires au bon accompagnement du résident.

Frais d'hébergement et frais personnel



Chaque mois, le responsable légal reçoit une facture d'hébergement calculée au prorata du nombre de jours de présence du résident au sein de l'établissement.

Cette facturation reprend exclusivement les frais liés à l'hébergement et au séjour.

Par ailleurs, le responsable légal reste chargé de fournir :

- la vêture et les effets personnels ;
- la literie et les équipements individuels de confort ;
- le matériel multimédia ou tout autre objet personnel souhaité ;
- l'argent de poche nécessaire aux activités, loisirs et dépenses quotidiennes du résident.

Ces éléments permettent à l'équipe d'assurer un accompagnement digne, complet et personnalisé, en veillant au bien-être et à l'épanouissement du résident.

Accompagnement proposé



Projet personnalisé

Chaque résident bénéficie d'un projet personnalisé, construit avec lui et, lorsque nécessaire, avec sa famille ou son représentant légal. Ce projet définit les objectifs prioritaires, les besoins spécifiques et les moyens à mettre en place pour favoriser l'épanouissement et l'autonomie du résident.
Il est réévalué au minimum une fois par an, afin de garantir un accompagnement cohérent, évolutif et adapté à la situation de chacun.

Au quotidien

Les équipes pluridisciplinaires assurent une présence et un soutien au quotidien, incluant :

- l'aide dans les actes de la vie quotidienne (toilette, habillement, repas, mobilité…) ;
- l'accompagnement à la santé et aux suivis médicaux ;
- l'accès aux loisirs, aux activités occupationnelles et au bien-être ;
- le soutien à la vie sociale, aux relations interpersonnelles et aux liens familiaux ;
- l'accompagnement vers l'insertion sociale et citoyenne, en favorisant la participation, l'autodétermination et l'exercice des droits.

Cet accompagnement vise à offrir un cadre sécurisant, respectueux et stimulant, en tenant compte du rythme, des capacités et des choix de chaque résident.



Cadre de vie

Hébergement

Les résidents disposent de chambres individuelles ou partagées, aménagées pour offrir confort, sécurité et intimité. Le choix du type de chambre est réalisé en concertation avec le résident et/ou, lorsque nécessaire, avec son responsable légal.

La personnalisation de l'espace est encouragée afin de créer un environnement familier et chaleureux, tout en respectant les normes de sécurité applicables.

Certaines chambres sont également équipées de douches privatives, permettant de soutenir l'autonomie et le confort quotidien.

Espaces communs

L'établissement met à disposition différents espaces facilitant la vie sociale, la convivialité et la participation aux activités :

- Une cuisine
- Un salon
- Des espaces d'activités variés
- Des sanitaires adaptés
- Des espaces extérieurs accessibles, favorisant détente et bien-être

Ces espaces communs sont pensés pour offrir un environnement de vie agréable, stimulant et propice aux échanges entre résidents.

Equipe professionnelle

L'établissement s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire mobilisée autour d'un objectif commun : garantir un accompagnement de qualité, adapté aux besoins et aux projets de chaque résident.
Cette diversité de compétences, tant éducatives que paramédicales, constitue un véritable atout pour assurer une prise en charge globale, cohérente et sécurisante.
La direction accorde une importance particulière :

- à la qualification du personnel,
- au travail en équipe pluridisciplinaire,
- et à la formation continue, grâce à un plan de formation structuré permettant d'améliorer en permanence les pratiques professionnelles et de répondre aux objectifs définis dans les projets personnalisés.

Les professionnels présents

L'accompagnement quotidien et spécialisé est assuré par :



À ces professionnels s'ajoutent les équipes qui contribuent au bon fonctionnement de l'établissement et au bien-être des résidents :

- Service administratif
- Service logistique
- Service restauration
- Service entretien des locaux et du linge
- Service transport

Promotion de la bientraitance

La bientraitance est une valeur centrale de l'établissement. Elle guide nos pratiques professionnelles pour garantir le bien-être, le respect et la sécurité de chaque résident, tout en prévenant toute forme de maltraitance.

Notre démarche repose sur :

- une posture professionnelle bienveillante et respectueuse,
- une relation de confiance entre usagers et professionnels,
- les recommandations de bonnes pratiques.

Les principes clés :

- respect de la dignité, de l'histoire et de la singularité de chacun ;
- écoute active et prise en compte des besoins, même non exprimés ;
- adaptation continue des pratiques ;
- participation du résident à son projet et à ses choix de vie.

La charte de la bientraitance

Une charte interne rappelle les engagements essentiels :respect de l'intimité et de la confidentialité, neutralité, valorisation des liens sociaux, prise en compte de la douleur, communication claire et signalement immédiat de toute situation suspecte.

Elle encourage une remise en question régulière pour maintenir un haut niveau de qualité.

Les référents bientraitance

Deux référents soutiennent les équipes, diffusent les bonnes pratiques, analysent les situations à risque et veillent au respect des droits des usagers.

Prévention de la maltraitance

Une procédure spécifique encadre le signalement, la prise en charge et le traitement des situations de maltraitance.

Elle rappelle le cadre juridique, les signes d'alerte et les instances à contacter en cas de besoin.

Instances de signalement : ARS Hauts-de-France – Euralille et AVIQ – Montignies-sur-Sambre

Droits et libertés des résidents

Le respect des droits fondamentaux et des libertés individuelles est au cœur du projet d'établissement. Il garantit à chaque résident une vie digne, autonome, sécurisée et pleinement respectueuse de sa singularité.

Cadre de référence

Notre démarche s'appuie sur :

- la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, annexée au règlement de fonctionnement ;
- les recommandations de la Haute Autorité de Santé ;
- les lois de 2002 et 2005, qui affirment les droits à la participation, à la citoyenneté et à l'autodétermination.

Respect des droits et participation

Les résidents bénéficient des droits essentiels : droit à la vie, à l'information, à l'éducation, au logement, à la santé, aux loisirs, à la culture, ainsi qu'à des ressources décentes.
Ils sont accompagnés pour exercer leurs droits, mais aussi leurs devoirs citoyens, selon leurs capacités.
L'établissement s'engage à :

- adapter ses accompagnements aux besoins de chacun,
- protéger et respecter chaque personne,
- prévenir toute forme de maltraitance ou d'exploitation.

Outils garantissant les droits

Plusieurs documents cadrent et protègent l'exercice des droits :

- contrat de séjour : objectifs, prestations et coûts.
- projet d'établissement : orientations et organisation des accompagnements.
- règlement de fonctionnement : droits, obligations et vie collective.
- livret d'accueil : informations essentielles sur le séjour et la prévention de la maltraitance.
- charte des droits et libertés : 12 articles fondamentaux (non-discrimination, information, consentement, autonomie, protection, respect de l'intimité…).
- personne qualifiée : médiateur pouvant être sollicité en cas de conflit ou d'atteinte aux droits.

La charte au quotidien

Les principes de la charte se traduisent par :

- l'absence de discrimination,
- un accompagnement individualisé,
- une information claire et accessible,
- le consentement éclairé et la participation aux choix de vie,
- le droit à la renonciation et à l'autonomie,
- le maintien des liens familiaux,
- la protection de la santé et de la sécurité,
- le respect de l'intimité, de la dignité et des convictions,
- la prise en compte de la douleur,
- l'exercice des droits civiques,
- une communication loyale et bienveillante.

Règles de vie collective et sanction

La vie en collectivité repose sur le respect des autres, des espaces communs, du matériel, des horaires et des règles qui garantissent la sécurité, le bien-être et la convivialité de tous. Ces règles permettent de vivre ensemble sereinement et de favoriser la socialisation.

Des règles claires et adaptées

Les règles sont :
- communiquées et expliquées (règlement, chartes, outils adaptés tels que FALC et pictogrammes) ;
- compréhensibles et accessibles à chacun ;
- légitimes et construites par l'équipe pluridisciplinaire ;
- liées à tous les aspects du quotidien : respect des locaux, hygiène, sécurité, participation aux activités, usage des téléphones, traitements médicaux, rythmes de vie.

La sanction

Dans l'établissement, la sanction est un outil éducatif, jamais une punition.
Elle sert à rappeler une règle, à responsabiliser et à favoriser un comportement adapté, toujours dans le respect de la dignité du résident.

Une sanction doit être :
- Juste, expliquée et proportionnée ;
- Adaptée aux capacités de la personne ;
- Individuelle et jamais humiliante ;
- Réparatrice, privilégiant la compréhension et la réparation de l'acte.

Les équipes analysent la situation avant toute décision et veillent à une application cohérente et éducative, dans le respect des cadres légaux.

En cas d'acte grave, les instances officielles sont saisies.

Un travail collectif

Un groupe de travail pluridisciplinaire, intégrant aussi des résidents, a élaboré la Charte de la Sanction et de la Non-Sanction, afin d'harmoniser les pratiques et d'assurer des réponses éducatives cohérentes.

L'objectif : permettre à chacun d'évoluer, de comprendre ses actes et de grandir dans le respect et la dignité.

Santé et sécurité

Suivi médical et paramédical

Le suivi médical des résidents est assuré en collaboration avec les professionnels de santé. Les traitements sont dispensés conformément aux prescriptions, et un accompagnement adapté est garanti selon les besoins de chacun.

L'établissement s'appuie sur un projet médical et paramédical commun à l'ensemble des intervenants. Ce projet vise à assurer une prise en soins continue et de qualité, reposant sur :

- une approche globale et multidisciplinaire,
- une réponse concertée et personnalisée,
- des actions de prévention, de soins, de rééducation, de soutien et de suivi.

Les professionnels assurent une continuité de soins 24h/24 et 365 jours par an, incluant les soins préventifs, curatifs, palliatifs et les urgences.

Le projet de soins est indissociable du projet de vie : l'établissement reste un lieu de vie avant tout, où les soins s'intègrent dans un accompagnement global et humain.

Sécurité

La sécurité des résidents est assurée par des procédures claires et une prévention active au quotidien. Les professionnels sont formés pour repérer les risques, intervenir rapidement et garantir un environnement protégé.

Des protocoles d'urgence existent pour gérer les situations sensibles :

- départ de feu ;
- mise en danger ;
- fugue ;
- urgences médicales.

Les installations de sécurité (alarmes, issues de secours, extincteurs…) sont régulièrement contrôlées, et des exercices d'évacuation sont organisés.

L'établissement collabore avec les services de secours et les autorités pour assurer une réponse rapide et coordonnée en cas d'incident.

Participation des résidents et responsables légaux

La participation des résidents et de leurs responsables légaux constitue un axe central de notre fonctionnement. Elle permet d'assurer une prise en compte réelle des besoins, d'encourager l'expression personnelle et collective, et de construire un cadre de vie cohérent avec les attentes des personnes accompagnées.
Cette dynamique participative favorise l'autonomie, l'inclusion, et renforce le lien de confiance entre l'établissement, les résidents et leurs familles.

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le CVS est l'instance officielle de dialogue et de concertation. Il réunit résidents, représentants légaux, membres du personnel et direction.
Il permet :

- d'échanger sur le quotidien et la qualité de vie ;
- de formuler des propositions d'amélioration ;
- d'être informé des projets et des évolutions institutionnelles.
- La participation des résidents et de leurs familles garantit une expression réelle de leurs attentes et une meilleure co-construction des décisions.

Des événements fédérateurs : Journée des Familles et Marché de Noël

L'établissement organise chaque année plusieurs moments conviviaux favorisant la rencontre et le partage.

- La Journée des Familles, temps fort apprécié, permet aux proches de découvrir les projets en cours, d'échanger avec les équipes et de partager des activités avec les résidents.
- Le Marché de Noël valorise les réalisations issues des ateliers et renforce l'implication des résidents dans un projet collectif, tout en créant un moment chaleureux pour les familles et responsables légaux.

Ces événements contribuent à renforcer le partenariat entre l'établissement et l'entourage des résidents.

La participation aux comités thématiques

Certains résidents prennent part activement à différents comités institutionnels. Leur présence permet d'intégrer leur point de vue directement dans la réflexion et la mise en œuvre des actions.
Ils sont impliqués dans les comités suivants :

- EVRAS (relationnel, affectif et sexuel)
- Numérique
- Restauration
- Éthique
- Fin de vie et deuil
- Activités et animations
- Conseil des usagers
- Mobilité

Cette participation renforcée permet une meilleure compréhension de leurs besoins, encourage leur autodétermination et favorise une organisation plus inclusive.

Conclusion

À travers le CVS, les événements annuels et la participation aux comités, notre établissement s'engage à offrir une place active aux résidents et à leurs responsables légaux. Cette démarche est au cœur de notre projet : garantir un accompagnement respectueux, transparent, participatif et centré sur la personne.

Réclamations et suggestions

Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement, notre service résidentiels adultes met à votre disposition différents moyens pour exprimer votre avis.

Vous, votre responsable légal ou toute personne concernée pouvez transmettre à tout moment une suggestion, un remerciement, une observation ou une réclamation.

Un outil numérique sécurisé est accessible afin de faciliter cette démarche. Il permet un dépôt simple, rapide et confidentiel des messages. Chaque demande reçue est analysée par l'équipe de direction, qui s'engage à y apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Ces retours sont centralisés et traités via le logiciel QUALINEO, garantissant une prise en compte rigoureuse, confidentielle et réactive.
Pour accéder à cet espace d'expression, il vous suffit de scanner le QR code suivant :

Par ailleurs, des enquêtes de satisfaction sont régulièrement proposées aux résidents afin de recueillir leur ressenti sur des thématiques variées, telles que :

- la restauration,
- les activités,
- la qualité de l'accueil,
- le cadre de vie.

Ces retours constituent un levier essentiel pour identifier les besoins, améliorer nos pratiques et renforcer la qualité des prestations offertes.

Règlement général de protection des données



Dans le cadre de votre accompagnement, certaines informations personnelles vous concernant peuvent être collectées. Elles sont indispensables pour assurer votre suivi, votre sécurité, la coordination des interventions et le bon fonctionnement administratif du foyer.

Toutes ces données sont traitées dans le respect strict du RGPD et de la législation belge en matière de protection de la vie privée.

Seules les personnes habilitées — membres de l'équipe, personnel administratif ou intervenants extérieurs autorisés — peuvent accéder à vos informations, et uniquement lorsque cela est nécessaire à l'accompagnement. L'ensemble de nos professionnels est soumis à la confidentialité et au secret professionnel.

Vous (ou votre responsable légal) disposez de droits importants :

- accéder aux données vous concernant ;
- demander une rectification en cas d'erreur ;
- solliciter une limitation ou une opposition dans certains cas ;
- demander la suppression de données devenues inutiles.



Pour exercer ces droits, il vous suffit de prendre contact avec la direction par courrier.

L'établissement met en œuvre des mesures de sécurité renforcées afin de protéger vos informations contre tout accès non autorisé, perte ou utilisation inappropriée. La confidentialité et la protection de votre vie privée constituent une priorité dans notre fonctionnement quotidien.

Listing des coordonnées

Service administratif	*Rue Neuve, n°2-4 7601 Roucourt* *0032.69.67.27.27* *Serviceadministratif@ebgs.eu*
Administrateur délégué *Monsieur Bourdon L-P*	*lp.b@skynet.be*
Direction *Madame Carpreau V*	*v.carpreau@ebgs.eu*
Responsable du pôle médical et paramédical *Docteur Fillieux T*	*t.fillieux@ebgs.eu*
Coordinatrice pédagogique *Madame Cornil A-T*	*at.cornil@ebgs.eu*
Chef de service « l'Arbre de vie », Marmottes et Chatons *Madame Stasik S*	*s.stasik@ebgs.eu*
Chef de service « le Totem » *Monsieur Czerwinski J*	*j.czerwinski@ebgs.eu*
Chef de service « le Trèfle » et Loirs *Madame Buffart M*	*m.buffart@ebgs.eu*
Service des retours *Mmes Museur L et Descamps E*	*convoyage@ebgs.eu*
Responsable de la réorientation *Madame Houspie N*	*n.houspie@ebgs.eu*

Conclusion

Ce livret a été conçu pour vous offrir toutes les informations nécessaires afin de faciliter votre arrivée, de vous rassurer et de vous permettre de mieux comprendre le fonctionnement de notre institution ainsi que les valeurs qui nous guident au quotidien.

Nous espérons qu'il constituera un support clair, accessible et utile pour vous accompagner dans vos premiers pas au sein de notre établissement.

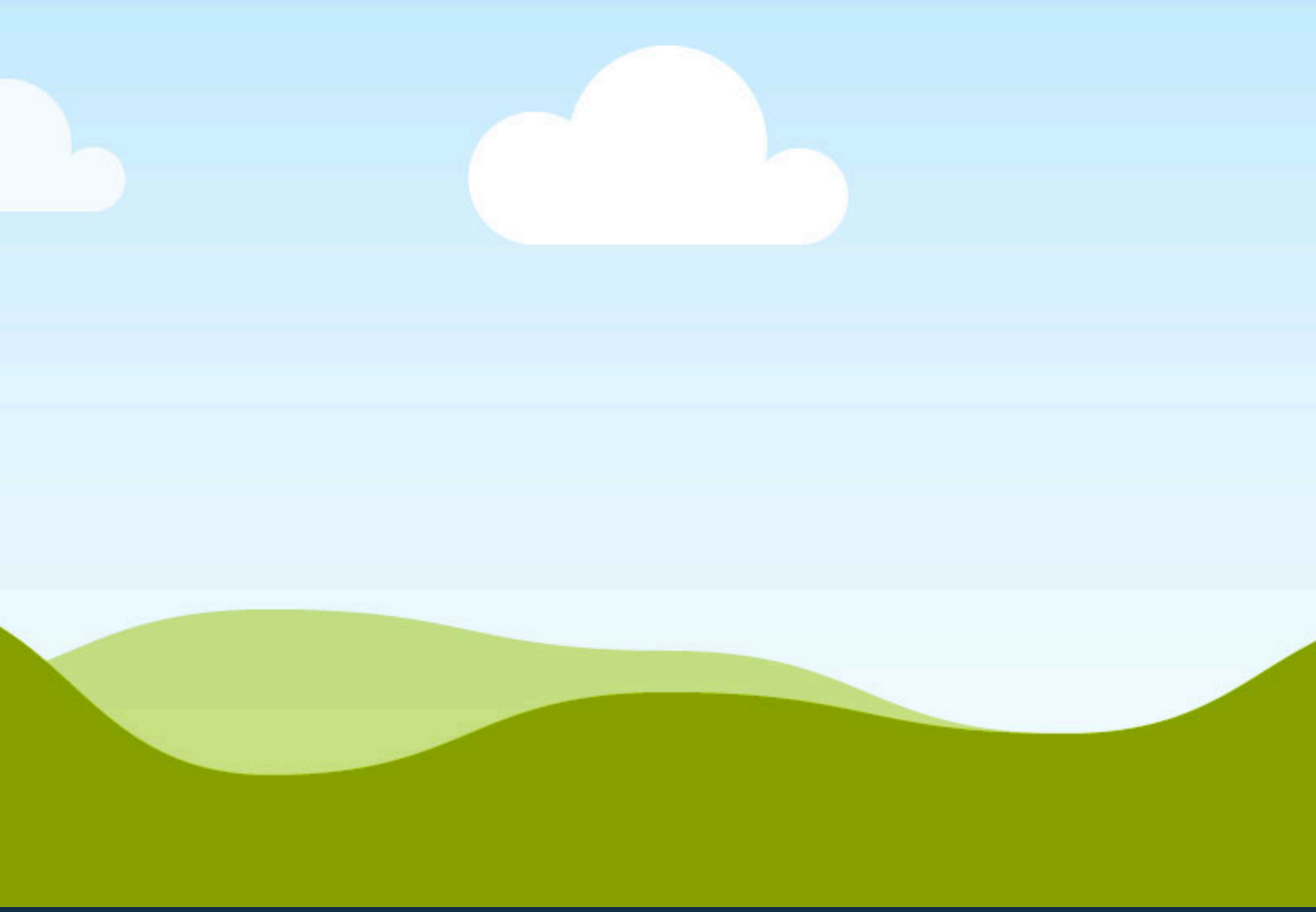
Notre mission est de vous proposer un accompagnement personnalisé, respectueux de votre dignité, de vos droits et de vos choix de vie.

Chaque personne accueillie est unique : nous veillons donc à adapter notre intervention à vos besoins spécifiques, à vos attentes et aux projets que vous souhaitez construire ou poursuivre.

Nous croyons profondément que l'écoute, le dialogue et la bienveillance sont les fondements d'un accompagnement de qualité. Votre parole, vos ressentis et vos souhaits sont au cœur de notre démarche. Nous souhaitons que vous puissiez vous sentir ici en sécurité, reconnu, considéré et pleinement acteur de votre parcours.

Toute l'équipe du SRA se mobilise, chaque jour, pour créer un environnement chaleureux, inclusif et respectueux, dans lequel chacun peut trouver sa place, évoluer, s'épanouir et participer à la vie collective. Sachez que nous restons disponibles pour répondre à vos questions, entendre vos remarques et vous accompagner à chaque étape.

Nous vous souhaitons la bienvenue et espérons que votre séjour parmi nous sera synonyme de confiance, de rencontres, de découvertes et de projets.



BIENVENUE PARMI NOUS...

00.32.69.67.26.10

info@ebgs.eu

www.esperanderie.eu

5 rue d'esquermes 7603
Bon secours Belgique