



## LIVRET D'ACCUEIL

### Etablissement : ESAT LA MARE SAVIN

Conformément à l'article L311-4 du CASF et à la circulaire n° 138 DGAS du 24 mars 2004.

## PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

L'Association pour l'Insertion, l'Insertion et les Soins (AIES) a pour but de répondre au mieux à l'accompagnement des personnes en situation de handicap, tant sur le territoire de la communauté d'agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines que sur plusieurs communes limitrophes.

Notre association affirme ses valeurs et sa vocation, en déployant son projet associatif autour d'axes majeurs, parmi lesquels l'accueil et l'aide par l'information aux personnes en situation de handicap et à leurs familles tient une place centrale. Pour l'exercice de ces missions, l'AIES se réfère à 3 principes fondamentaux autour de l'unité, la singularité et le droit à la dignité de la personne en situation de handicap, quelle que soit la complexité de ses besoins et sa capacité d'autonomie :

- Dans le respect de l'intégrité physique et psychique de la personne en situation de handicap en favorisant la bientraitance
- La mobilisation des énergies et des compétences, avec le recours à des professionnels qualifiés afin d'apporter à chacun des réponses adaptées.
- Une évaluation systématique des besoins de la personne accueillie et de ses évolutions futures, une analyse des réponses institutionnelles, y compris des pratiques professionnelles et une amélioration continue de la qualité.

L'association AIES fonde son organisation autour de 3 entités structurantes, de 10 établissements et services et un habitat inclusif.

Ces 3 entités ont chacune un rôle et une mission bien définie :

- **Une gouvernance associative**

Cette instance de délibération est composée d'une présidence, d'un conseil d'administration et d'un bureau ; cette gouvernance, qui définit ou oriente la politique de l'association, est complétée d'une assemblée générale annuelle.

- **Une direction générale**

Celle-ci assure la mise en œuvre de la politique associative en pilotant l'organisation administrative de l'association ainsi que celle des établissements placés sous sa responsabilité.




- **Des directions de pôles**

Au nombre de trois, ces directions de pôles correspondent à des secteurs géographiques définis et des tranches d'âge distinctes ; elles assurent la direction opérationnelle des établissements.

## Pôle Adulte








### SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES

-  ESAT LA MARE SAVIN  
- (RESTAURANT LE DOUZE HEURES)
-  HAPY - LOGEMENTS INCLUSIFS
-  SAJH LE MÉRANTAIS




## Pôles Enfance-Adolescence



### SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES

-  ITEP LA BOISSIÈRE
-  EMPRO LA PLAINE DU MOULIN
-  SESSAD-ITEP LA BOISSIÈRE
-  SESSAD DE PISSALOUP
-  SESSAD UMEAS (UNITÉ MOBILE)

### LA CELLE SAINT-CLOUD - VERSAILLES

-  IME LE PRÉ D'ORIENT
-  SESSAD 1 LE PRÉ D'ORIENT
-  SESSAD 2 LE PRÉ D'ORIENT – LES DJINNS

 UNITÉ MOBILE    SERVICES    ÉTABLISSEMENTS    LOGEMENTS INCLUSIFS

## L'ETABLISSEMENT – L'ESAT LA MARE SAVIN

### Missions et publics accompagnés

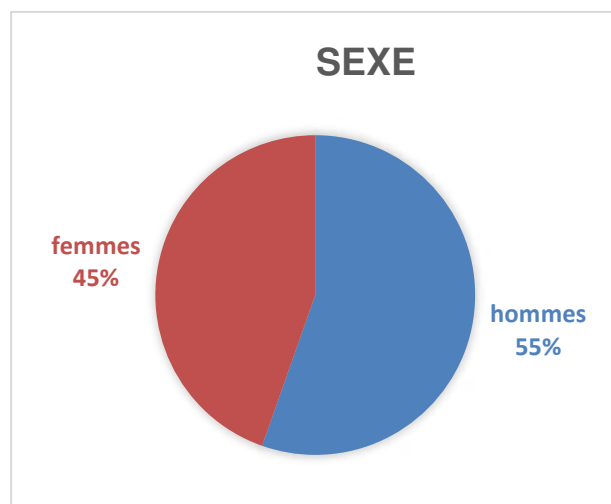
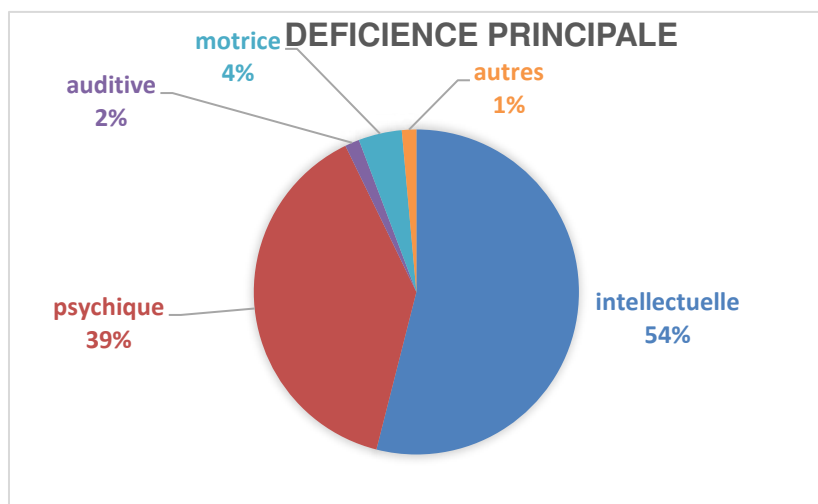
L'ESAT est régi par le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) qui détermine ses missions. Elles se déclinent au travers de deux principaux axes :

- **Proposer des postes de travail adaptés** aux capacités de chaque personne accueillie et lui fournir une rémunération issue de leur travail
- **Soutenir le développement des capacités** par l'intermédiaire d'un accompagnement éducatif et psycho-social.

**L'ESAT est destiné aux personnes adultes en situation de handicap, présentant une déficience intellectuelle ou psychique.**

L'ESAT n'étant pas un établissement médicalisé les personnes accompagnées doivent avoir un niveau d'autonomie suffisant dans les actes de la vie quotidienne et notamment pour :

- S'alimenter
- Se rendre aux toilettes
- Prendre leurs traitements
- Venir à l'ESAT

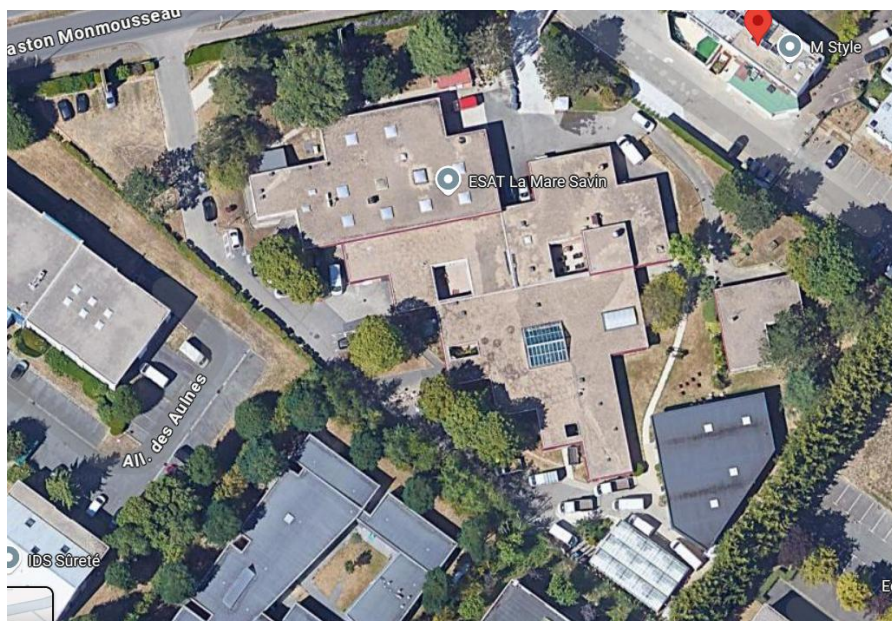


*Rapport d'activité 2023*

Les activités de l'ESAT sont réparties sur 3 sites : le site principal, le restaurant Le Douze Heures et la Cafet Alpha.

### Site Principal de l'ESAT

Adresse : 1Bis RUE GASTON MONMOUSSEAU – 78190 TRAPPES



#### • MOYENS D'ACCES :

En voiture, à proximité de la N12/N10 et de l'A13/A12

Gare de Trappes située à 10 minutes à pied

Bus : ligne 5130, 5132 et 5104 du réseau SQYBUS, ligne 12 du réseau Transdev depuis Rambouillet



Parking : parking privatif de l'ESAT et parking du cimetière de Trappes, parc à vélo à l'ESAT

• LES LOCAUX :

- Au sein du bâtiment principal :  
 A l'entrée le bureau d'accueil, sur la droite les bureaux de la direction et de l'équipe administrative (secrétaires, comptables) et les salles de réunions ;  
 La cuisine centrale et le réfectoire  
 Le pôle sous traitance puis blanchisserie ainsi que le bureau de l'équipe restauration  
 Le hall avec salle de repos, espace café, vestiaires et sanitaires
- A l'extérieur, le pôle espace vert et décoration végétale (bâtiment en bois et serre) :  
 Espace de stockage,  
 Les bureaux des équipes pour des équipes espace vert  
 Les vestiaires et sanitaires  
 La serre
- Le pôle de soutien :  
 Bureaux des assistantes de services sociales  
 Bureau de la psychologue  
 Bureau de la coordinatrice de projet  
 Sanitaire

### Restaurant Le Douze Heures

Adresse : 38 rue Jean Jaurès – 78190 TRAPPES

• MOYENS D'ACCES :

Gare de Trappes située à 10 minutes à pied



Bus : ligne 5121, 5134, 5106 et 5107 du réseau SQYBUS

En voiture : proximité N10/N12 et A12/A13, parking gratuit Hôtel de Ville et rue Jean Jaures

Accès personne à mobilité réduite par l'arrière du bâtiment – côté terrasse/parking Mairie de Trappes

#### • LES LOCAUX

- Au rez-de-chaussée : la salle, la cuisine, la terrasse et les toilettes
- A l'étage : les vestiaires, les sanitaires et les bureaux

### Cafet Alpha

Adresse : 11 avenue du Centre – 78280 Guyancourt

#### • MOYENS D'ACCES :

Gare de Saint Quentin en Yvelines située à 10 minutes à pied

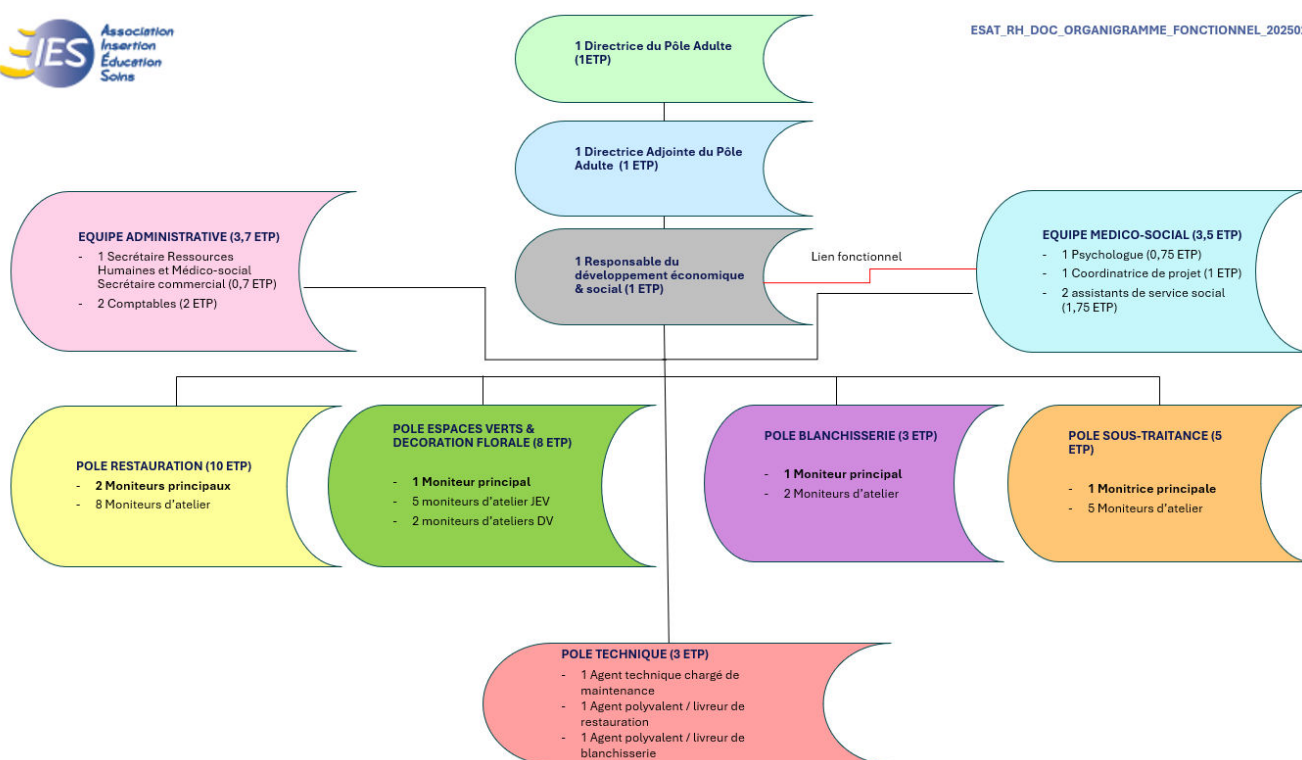
En voiture : proximité N10/N12 et A12/A13, parking payant à proximité

Notre Cafet est située dans les locaux du Conseil Départemental des Yvelines. Une pièce d'identité vous sera demandée pour entrer dans les locaux. La Cafet se trouve au rez-de-chaussée, sur la gauche après les portiques.

## L'EQUIPE



ESAT\_RH\_DOC\_ORGANIGRAMME\_FONCTIONNEL\_20250225



Un organigramme nominatif vous sera remis en annexe de ce livret

- Directrice et Directrice adjointe du pôle
  - S'assurer du respect de la réglementation (notamment pour ce qui concerne le respect des droits et libertés)
  - Coordonner les professionnels qui interviennent dans l'établissement / le service
- Responsable du développement économique et social (RDES)
  - Coordonner les pôles d'activités et animer la stratégie commerciale
  - Contribuer à la formation des travailleurs et à leur insertion dans le milieu ouvert
- Moniteur(trice) principal
  - Mettre en œuvre et coordonner la production (planification, adaptation de poste...)
  - Être le relai commercial privilégié avec les clients en lien avec le/la RDES
  - Coordonner l'équipe de moniteurs sur son pôle
  - Participer à la formation des travailleurs
  - Concourir à l'accompagnement éducatif et au suivi du projet personnalisé
- Moniteur(trice) d'atelier
  - Mettre en œuvre et coordonner la production (planification, adaptation de poste...)
  - Participer à la formation des travailleurs
  - Concourir à l'accompagnement éducatif et au suivi du projet personnalisé

Les moniteurs et moniteurs principaux assument chacun la responsabilité de 5 à 10 références de projet. Ils ont alors la responsabilité de suivre plus spécifiquement votre projet personnalisé.

- Coordinatrice de projet
  - Être garant de la coordination du projet personnalisé
  - Coordonner les activités de soutien
  - Contribuer à la formation des travailleurs et à leur insertion dans le milieu ouvert
  - Participer à l'animation des instances de représentations (CVS et Instance Mixte)
- Assistant(e) de service social
  - Contribuer à l'élaboration du projet de vie
  - Accompagner les démarches administratives (droits MDPH, CAF, Sécurité Sociale...)
  - Assurer un lien de coordination avec le système de santé (soins en ville, médecine du travail)
- Psychologue
  - Proposer des entretiens d'écoute et de soutien individuel
  - Animer des ateliers collectifs
  - Assurer un lien de coordination avec le système de soin psychologique et psychiatrique
- Secrétaire
  - Assurer l'accueil téléphonique et physique
  - Gérer le dossier unique de l'utilisateur
  - Assister l'équipe de direction
- Comptable
  - Enregistrer les dépenses et les recettes
  - Participer à l'élaboration et au suivi des budgets
  - Traiter les payes (arrêt maladie, bulletin de paye)
- Agent de maintenance
  - Entretenir les équipements et les bâtiments
  - Coordonner les interventions des prestataires
- Chauffeur - livreur et agent de restauration
  - Assurer les livraisons des pôles notamment la blanchisserie et la cuisine centrale
  - Participer à la production (nettoyage, plonge, chargement...)

## L'ACCOMPAGNEMENT

### Les volets d'accompagnement

L'ensemble de l'équipe vous accompagne, en lien avec différents partenaires, sur différents volets de votre projet de vie :

- Santé somatique (physique) et psychique
- Communication
- Autonomie dans la vie quotidienne
- Accès aux droits et à la citoyenneté
- Accès au logement
- Exercice des rôles sociaux (vie professionnelle, parentalité, vie affective et sexuelle...)
- Vie sociale (relation avec le voisinage, loisirs, vacances, déplacement...)
- Gestion des ressources (ouvertures de droits, mesure de protection, gestion du budget...)
- Coordination de votre parcours

### Le projet personnalisé

Votre projet personnalisé et l'outil central qui définit les axes de votre accompagnement. Vous en êtes l'auteur principal, avec l'appui des professionnels, de vos représentants légaux si vous en avez, des partenaires et de vos proches que vous souhaitez associer. Il est actualisé régulièrement au travers :

- D'entretiens au moins une fois par trimestre avec votre moniteur référent,
- De réunions de projets, avec les professionnels de l'ESAT qui vous accompagnent, tous les 2 ans,
- De bilans intermédiaires si vous en exprimez la demande ou le besoin.

### Les activités

#### • Les activités professionnelles

- La blanchisserie : au sein de ce pôle d'environ 18 travailleurs et 3 moniteurs, vous assurez le traitement du linge de différents clients. Ramassage du linge, tri et mise en machine du linge sale, séchage et repassage du linge propre, comptage et mise sous film, livraison

Les contraintes du poste : station debout prolongée, exposition à la chaleur (calandre, fer...), exposition au bruit continu, port de charge, gestes répétitifs

- La sous-traitance : au sein de ce pôle qui compte environ 40 travailleurs et 5 moniteurs, vous réalisez des missions variées : préparation de commande, saisie informatique, impression/reliure, couture, prestation de service généraux chez des clients (tri de courrier, approvisionnement de distributeurs de boissons...).

Les contraintes du poste : déplacement en entreprise, port de charge, gestes répétitifs

- Les espaces verts et la décoration végétale : composé de 2 ateliers, ce pôle propose des

activités complémentaires animées par 8 moniteurs. L'atelier espaces verts compte environ 30 travailleurs qui assurent l'entretien courant des extérieurs de nos clients (entreprises et collectivités locales) : tonte, taille, plantation, soufflage de feuille, salage et déneigement en hiver, animation de potager dans des écoles... L'atelier décoration végétale accueille environ 12 travailleurs qui se rendent en binôme autonome en entreprise pour entretenir les plantes : arrosage, dépoussiérage, taille. Ce pôle propose également des prestations ponctuelles aux clients : installation de sapin de Noël, vente de plantes sous forme de mini marché, animation rempotage/création de composition...

Les contraintes du poste : station debout prolongée, déplacement en entreprise, port de charge, autonomie dans les transports (décoration végétale), exposition à la chaleur et aux intempéries, travail en hauteur et exposition au bruit (espaces verts).

- La restauration : ce pôle propose 4 activités différentes allant de la restauration collective avec la cuisine centrale, la restauration traditionnelle avec le restaurant d'application Le Douze Heures, la restauration commerciale avec la Cafet Alpha et les prestations traiteurs. Il compte 10 moniteurs et environ 45 travailleurs. Si elles sont réalisées dans des contextes différents, les activités restent similaires : production au chaud et au froid, service (au self en cuisine centrale, à table avec prise de commande au Douze heures ou au comptoir à la Cafet Alpha), nettoyage/plonge.

Les contraintes du poste : station debout prolongée, gestes répétitifs, port de charge, exposition au chaud et au froid, exposition au bruit

#### • Les activités de soutien

Vous avez la possibilité de participer, pendant votre temps de travail, à des activités de soutien. Celles-ci peuvent être directement liées à votre activité professionnelle (formation, sensibilisation...) ou contribuer plus largement à votre inclusion sociale et votre autonomie. Elles sont animées par les professionnels de l'ESAT ou des partenaires.

Cela peut se traduire par des activités sportives (boxe, zumba, marche, nordique...), des loisirs créatifs ou culturels (mosaïque, peinture, crochet, chant...), des activités de soutien à l'autonomie (utilisation de l'informatique, comprendre sa fiche de paye, vie affective et sexuelle...).

L'été, l'ESAT propose des sorties à la journée : baignade, cinéma, zoo, laser game, bowling...

## Et après ?

Vous êtes libre de décider de mettre fin à votre accompagnement et de quitter l'ESAT en démissionnant. Les équipes de l'ESAT tenteront d'accompagner au mieux votre sortie. Il existe 5 motifs principaux de sortie.

- L'orientation vers un autre établissement médico-social :
  - Admission dans un autre ESAT plus proche de chez vous ou qui correspond mieux à vos attentes ;
  - Admission dans un service d'accueil de jour à temps partiel lorsque vous souhaitez diminuer votre temps de travail (fatigabilité et préparation progressive de la retraite, travail en ESAT non adapté...)
- L'orientation en milieu ordinaire de travail ou en formation : afin de sécuriser votre parcours, l'ESAT pourra vous proposer de réaliser dans un premier temps des stages, puis des détachements de longue durée avant de signer un CDD ou un CDI en entreprise. Une



convention d'appui entre l'ESAT, l'entreprise/ l'organisme de formation et vous-même pourra vous être proposée. Vous bénéficierez alors d'un suivi sur plusieurs mois pour favoriser la réussite de cette orientation. En cas d'échec de cette orientation, vous bénéficierez d'un « droit au retour » et vous pourrez réintégrer l'ESAT.

- Le départ en retraite : en fonction de votre situation vous pouvez demander une retraite anticipée à 55 ans. Les assistantes sociales de l'ESAT pourront vous informer et vous aider à préparer votre dossier.
- L'orientation vers un établissement de soins
- Le retour au domicile

## ORGANISATION

### Processus d'admission

Pour être admis à l'ESAT, **vous devez avoir une orientation de la MDPH**. Vous devez ensuite compléter le Dossier Unique d'Admission et joindre les pièces complémentaires.

**Une fois le dossier complété, il sera étudié en Commission d'Analyse des Besoins d'Accompagnement (CABA)** composée de la direction de pôle, des assistantes sociales, de la psychologue, de la coordinatrice de projet et des moniteurs principaux. Cette commission évaluera l'adaptation de notre projet d'établissement à vos besoins et vos demandes.

**Une période d'observation de 2 semaines vous sera proposée** pour vous permettre de découvrir un ou plusieurs ateliers et confirmer votre projet. Après un bilan avec l'équipe de l'ESAT, vous-même et les éventuels proches et partenaires que vous souhaitez associer, **une admission avec période d'essai de 3 mois vous sera proposée**. Vous signerez votre Contrat de Soutien et d'Aide par le Travail (CSAT) dans le mois qui suit votre admission et vous serez rémunéré dès votre 1<sup>er</sup> jour d'admission.

Si notre établissement n'était pas adapté à vos besoins, l'équipe de l'ESAT vous orientera vers d'autres établissements du secteur.

L'ESAT a également noué des partenariats avec plusieurs IME, EMPRO et hôpitaux de jour des Yvelines. Dans ce cadre, vous pourrez réaliser des périodes d'observation appelées « journée de découverte » ou « journée de professionnalisation ». Ces journées vous permettent de confirmer votre projet professionnel et d'intégrer progressivement l'ESAT.

### Calendrier et horaire

L'ESAT est ouvert 245 jours par an selon un calendrier défini chaque année et qui prévoit une fermeture d'environ une semaine en fin d'année.

Le secrétariat est ouvert de 8h30 à 17h tous les jours. Les horaires sont différents en fonction des pôles d'activité.

#### Sous-traitance, Blanchisserie, Espaces Verts & Décoration Végétale

	MATIN	APRES MIDI
LUNDI	8h45 à 12h15	13h15 à 16h30
MARDI	8h45 à 12h15	13h15 à 16h30
MERCREDI	8h45 à 12h15	13h15 à 16h30
JEUDI	8h45 à 12h15	13h15 à 16h30
VENDREDI	8h45 à 12h15	13h15 à 15h15

## Restauration

	MATIN	APRES MIDI
LUNDI	8h à 11h	12h à 15h30
MARDI	8h à 11h	12h à 15h30
MERCREDI	8h à 11h	12h à 15h30
JEUDI	8h à 11h	12h à 15h30*
VENDREDI	8h à 11h	12h à 15h30

*Réunion d'équipe du pôle restauration de 15h30 à 16h30 le dernier jeudi de chaque mois*

Vos horaires peuvent parfois varier pour répondre à une demande spécifique de client (prestation traiteur en soirée notamment) ou pour améliorer vos conditions de travail (début de journée à 8h en espaces verts en période de forte chaleur par exemple)

## Modalité d'accueil

Nous individualisons autant que possible votre accompagnement.

Vous pouvez exercer votre activité professionnelle selon différentes modalités :

- Au sein des locaux de l'ESAT
- Sur un des sites annexes de l'ESAT (Douze Heures, Cafet Alpha)
- En détachement dans les locaux des clients de l'ESAT seul, en équipe avec d'autres travailleurs, accompagné par un moniteur ou en autonomie.

## TRANSPORT

Vous devez être autonome pour vous rendre à l'ESAT. Vous pouvez venir :

- En transport en commun, la gare et les arrêts de bus sont à proximité
- A pied, à vélo ou trottinette, un parking adapté est à votre disposition, le port du casque et des dispositifs réfléchissants est obligatoire
- En voiture, un parking est à votre disposition, votre véhicule doit être assuré et vous devez respecter la réglementation

Si vous venez en transport en commun et que vous percevez l'Allocation Adulte Handicapé (AAH), et/ou la pension d'invalidité catégorie 2, vous pouvez obtenir la carte Améthyste. Elle vous permet de bénéficier d'un forfait de transport à moindre coût. Les assistantes sociales peuvent vous aider à l'obtenir. Si vous n'en bénéficiez pas, l'ESAT pourra prendre en charge la moitié de votre abonnement de transport.

Dans certains cas, l'ESAT pourra vous proposer de bénéficier d'un transport en taxi financé par l'établissement.

## EXPRESSION

### Les instances de représentation et d'expression

- Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le CVS a été rendu obligatoire par la loi du 2 Mars 2002. Sa composition et son fonctionnement ont été rénovés par le décret du 25 avril 2022.

**Le CVS donne son avis sur** toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement et notamment :

- Les droits et libertés des personnes accompagnées
- L'organisation intérieure et la vie quotidienne
- Les activités, l'animation socio-culturelle et les prestations proposées
- Les projets de travaux et d'équipement
- La nature et le prix des services rendus
- L'affectation des locaux collectifs
- L'entretien des locaux
- L'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants
- Les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge
- Le projet d'établissement ou de service et notamment sur le volet portant sur la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance
- Le plan d'organisation des transports des personnes adultes handicapées bénéficiant d'un accueil de jour.

**Le conseil est entendu lors de la procédure d'évaluation** de la qualité de l'établissement, et informé des résultats et des mesures correctrices mobilisées le cas échéant.

**Le CVS est composé de membres qui ont le droit de vote :**

- 4 représentants des personnes accompagnées (4 titulaires et 4 suppléants)
- 1 représentant du personnel (1 titulaire et 1 suppléant)
- 2 représentants des familles
- 1 représentant de l'AIES (1 titulaire et 1 suppléant)

**Il y'a également des membres qui participent au CVS mais ne votent pas :**

- L'équipe de direction
- 2 délégués des travailleurs (2 titulaires et 2 suppléants)

**Le CVS est élu pour 3 ans et se réunit au minimum 3 fois par an. Les représentants des personnes accompagnées et des familles participent à la préparation de l'ordre du jour, vous pouvez leur proposer des questions à poser.**

• **L'Instance Mixte (IM) Qualité de Vie au Travail**

L'instance Mixte a été créée par le décret du 14 décembre 2022 relatif au parcours professionnel et aux droits des travailleurs handicapés admis en ESAT.

**L'IM donne son avis sur** toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement et notamment :

- La qualité de vie au travail

- L'hygiène
- La sécurité
- L'évaluation et la prévention des risques professionnels

**L'IM est composée de membres qui ont le droit de vote :**

- 2 délégués des travailleurs (2 titulaires et 2 suppléants)
- 4 représentants des personnes accompagnées élus au CVS (4 titulaires et 4 suppléants)
- 6 représentants du personnel (6 titulaires et 6 suppléants)

**Il y a également des membres qui participent à l'IM mais ne votent pas :**

- L'équipe de direction

**L'IM se réunit minimum 4 fois par an. Les représentants des personnes accompagnées et des professionnels participent à la préparation de l'ordre du jour, vous pouvez leur proposer des questions à poser.**

• Les délégués des personnes

Ils sont 2 titulaires et 2 suppléants élus parmi les travailleurs.

Ils ont pour missions de :

- Aider et conseiller les autres travailleurs
- Porter les demandes des travailleurs auprès de la direction
- Veiller au respect des droits des travailleurs (ils peuvent vous assister dans le cadre d'un entretien disciplinaire)
- Participer au CVS (voix consultative) et à l'IM (voix délibérative)

Les délégués disposent de 5h par mois pour exercer leur mandat (rencontres avec les travailleurs, réunions...)

• Commission Menus

Des commissions menus sont organisées tous les 3 mois. Elles rassemblent, la direction de l'ESAT, 1 moniteur du pôle restauration, 1 représentant des usagers du CVS de l'ESAT, les représentants de nos clients (sites livrés par la cuisine centrale). Vous pouvez faire part de vos attentes sur la restauration aux membres du CVS.

• Les réunions de pôle et d'atelier

Des réunions par pôle ou atelier sont régulièrement organisées. Elles permettent aux professionnels de vous transmettre des informations importantes ou de vous donner la possibilité de vous exprimer (préparation des CVS et IM, organisation de l'atelier...).

## Satisfaction, plainte et réclamation

### Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction est mise en place chaque année. Vous pouvez compléter le formulaire sur papier ou via un formulaire informatique : [bit.ly/SatisfactionESATLMS](https://bit.ly/SatisfactionESATLMS)

Les résultats de l'enquête sont présentés en CVS et alimentent notre Plan d'Amélioration de la Qualité

### Réclamation et plainte

Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez nous signaler une plainte ou une réclamation.

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante externe à l'établissement (personnes accompagnées, familles, ...) à toutes les formulations d'insatisfaction, les remarques, suggestions ou avis émis.

Une plainte est un acte par lequel la partie qui s'estime lésée par la commission d'une infraction porte celle-ci à la connaissance de la justice (maltraitance par exemple).

Vous pouvez adresser vos plaintes et réclamations :

- En vous adressant directement à un des professionnels de l'équipe
- En complétant un formulaire papier disponible à l'accueil
- En complétant un formulaire en ligne disponible à l'adresse [bit.ly/RéclamationESATLMS](https://bit.ly/RéclamationESATLMS)
- En adressant un courrier ou mail à la direction de l'établissement
- En appelant la direction ou le secrétariat

L'ensemble des plaintes et réclamations sont suivis et font l'objet d'un traitement en CAPREI (Commission d'Analyse des Plaintes, Réclamations et Evénements Indésirables) qui se réunit tous les 3 mois. Vous serez tenu informé des mesures prises.



## Annexes

### Charte des droits et libertés (Annexe 1)

La charte des droits et des libertés est composée de 12 articles. Elle contribue au respect des droits fondamentaux de chacun. Elle a pour objectif de prévenir tout risque de maltraitance. Elle est affichée dans l'établissement.

### Personne de confiance (Annexe 2)

Si vous êtes majeur, vous pouvez désigner une personne de confiance. Cette personne peut, si vous le souhaitez :

- Être présente pour la signature de votre contrat
- Être présente pour l'écriture de votre Projet Personnalisé
- Vous accompagner dans vos démarches sociales ou médico-sociales

Elle sera, si vous le souhaitez, consultée si vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Cette consultation ne remplace pas vos décisions

### Personne qualifiée (Annexe 3)

La personne qualifiée est extérieure à l'établissement. Elle est désignée par : l'ARS, la préfecture et le Conseil départemental. La personne qualifiée joue un rôle de médiation. Vous pouvez faire appel à la personne qualifiée pour vous aider à faire valoir votre droit sur :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, et de la sécurité  
L'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- La confidentialité des données
- L'accès à l'information
- L'information sur les droits fondamentaux, les protections particulières légales et contractuelles et les recours dont vous bénéficiez

### Charte de bientraitance (Annexe 4)

La charte de bientraitance de l'IAES est un outil qui matérialise l'engagement de l'association dans un projet institutionnel sur la bientraitance. Elle traduit les valeurs professionnelles fortes autour de la bientraitance auxquelles sont attachés les professionnels.

### Règlement de fonctionnement (Annexe 5)

Le règlement de fonctionnement définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service

### L'organigramme nominatif de l'établissement (Annexe 6)

### Organigramme nominatif du Conseil d'Administration de l'AIES (Annexe 7)

### Calendrier de fonctionnement (Annexe 8)

### Notice d'information du contrat de prévoyance MutexHandi (Annexe 9)

L'ESAT a souscrit à un contrat de prévoyance à adhésion obligatoire. Il prévoit notamment des garanties « frais d'obsèques » et « capital décès ».