

Mars
2021



Centre Reine Fabiola
depuis 1963

FOYER OCCUPATIONNEL
FOYER DE VIE
FOYER D'HEBERGEMENT

Livret d'accueil

associations sans but lucratif

MAISONS OCCUPATIONNELLES REINE FABIOLA
HEBERGEMENT REINE FABIOLA

455 rue de Neufvilles - B-7063 NEUFVILLES (Belgique)

Tél. : 00.32.67.33.02.25 - Fax. : 00.32.67.33.38.32 - direction@centrereinefabiola.be

www.centrereinefabiola.be

1. INTRODUCTION

Le Centre Reine Fabiola est un établissement dont tout le travail est basé sur un critère premier : l'**éducation**. Une éducation qui s'inscrit dans une prise en charge globale incluant le point de vue médical, social, psychologique, mais qui reste toujours le centre de notre action.

Eduquer, c'est pour nous conduire à son plein développement, en déployant la personnalité et les compétences de chacun tout en réalisant l'apprentissage de la vie sociale, de la vie collective.

Eduquer, c'est élever l'homme au delà des dérives, des peurs, des échecs.

Favoriser l'acquisition de connaissances, de savoirs, est une des missions au service de l'éducation.

Acquérir des capacités et des compétences relationnelles, aussi.

Entrer en relation, sortir de son propre monde intérieur, construire une relation à l'autre, basée sur le respect de chacun et de tous, comme sur des valeurs de solidarité, d'amour et de justice, en est une autre.

Par l'éducation, nous voulons ainsi tenter de tout mettre en œuvre pour que la personne que nous accueillons désormais continue dans les meilleures conditions possibles son développement personnel. Toutes les activités que nous proposons, tout le fonctionnement même du Centre Reine Fabiola poursuivent ainsi les objectifs suivants : aider le/la bénéficiaire ainsi que sa famille dans la continuation de ce travail d'éducation commencé depuis l'enfance ; viser l'autonomie maximale du/de la bénéficiaire ; développer le maximum de ses potentialités et de ses compétences personnelles et ce, même si celles-ci semblent à première vue réduites.

En vous remettant le présent Livret d'accueil, nous vous souhaitons la bienvenue au Centre Reine Fabiola et la bienvenue dans cette tâche : l'éducation et la formation d'adultes. Nous espérons aussi que ce livret vous indiquera au mieux où vous êtes désormais arrivés, en vous présentant dans les pages qui suivent un « guide », un « itinéraire » de ce qu'est le Centre Reine Fabiola.

2. HISTORIQUE

Ce qui s'appelle aujourd'hui le « Centre Reine Fabiola » est né en 1963 à Neufvilles (Belgique), de la création de l'association sans but lucratif (a.s.b.l.) *Institut Reine Fabiola*. Elle répondait déjà à un important besoin au sein de la société : assurer une suite logique à l'accompagnement d'enfants en situation de handicap mental en accueillant les adultes qu'ils devenaient. S'est ainsi développé un projet d'hébergement et d'accueil dont la pédagogie place en finalité le bien-être, la qualité de vie, l'harmonie et l'équilibre des personnes adultes en situation de handicap mental.

C'est dans cet esprit que projets pédagogiques, structures d'hébergement et ateliers de jour mais aussi activités de loisirs, se sont construits et multipliés depuis de nombreuses années, pour aboutir à l'association qu'est aujourd'hui devenu le Centre Reine Fabiola, une dénomination qui constitue en réalité l'appellation commune d'un ensemble de huit a.s.b.l..

Ces huit a.s.b.l. sont les suivantes :

Centre d'Aide par le Travail Reine Fabiola a.s.b.l.

Club Reine Fabiola a.s.b.l.

Fonds du Centre Reine Fabiola a.s.b.l.

Foyers Reine Fabiola a.s.b.l.

Hébergement Reine Fabiola a.s.b.l.

Institut Reine Fabiola a.s.b.l.

Maisons Occupationnelles Reine Fabiola a.s.b.l.

Nekto a.s.b.l.

Toutes ces a.s.b.l. ont leur siège social établi au 455 rue de Neufvilles B-7063 Neufvilles (Belgique).

Quelques dates et étapes importantes

- L'a.s.b.l. *Institut Reine Fabiola* a été conventionnée par le Département du Nord en date du 12 mars 1971 pour recevoir des bénéficiaires du Code de la Famille et de l'Aide Sociale. Cette convention de base a été amendée à différentes reprises, notamment, par la Direction générale de l'Action Sociale du Conseil Général du Département du Nord, dès 1985 (pour ce qui concerne la partie hébergement) et par la Direction départementale des Affaires Sanitaires et Sociales du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité (pour ce qui concerne la partie « activités de jour »).
L'a.s.b.l. *Institut Reine Fabiola* a été conventionnée par le Département des Ardennes en date du 17 octobre 1973 pour recevoir des bénéficiaires du Code de la Famille et de l'Aide sociale. Ces différentes conventions ont concerné l'a.s.b.l. *Hébergement Reine Fabiola* et l'a.s.b.l. *Centre d'Aide par le Travail Reine Fabiola*.
- En date du 4 décembre 1978, le Département du Nord conventionne le *Service de Suite Reine Fabiola*, un service d'accompagnement social destiné à apporter un soutien éducatif aux personnes handicapées qui seraient en mesure de quitter l'établissement.
- Le foyer occupationnel Reine Fabiola, dépendant de l'a.s.b.l. *Maisons Occupationnelles Reine Fabiola*, a signé avec le Conseil Général du Département du Pas-de-Calais, en date du 22 janvier 1990, une convention d'habilitation à recevoir des bénéficiaires de l'Aide Sociale.
- Par extension, des conventions ont été et sont également conclues à titre individuel par l'a.s.b.l. *Maisons occupationnelles Reine Fabiola* avec plus d'une vingtaine de Départements français. De la même manière, les a.s.b.l. *Hébergement Reine Fabiola*, *Centre d'Aide par le Travail Reine Fabiola* et *Service de Suite Reine Fabiola* bénéficient de prises en charge individuelles octroyées par divers Départements français.
- Une convention cadre est élaborée entre le Département du Nord et une douzaine d'institutions belges, dont le Centre Reine Fabiola, en vue d'inscrire celles-ci dans le schéma départemental, sur une période de référence allant de 2008 à 2011.
- Le 1^{er} août 2008, les a.s.b.l. *Maisons occupationnelles Reine Fabiola* et *Hébergement Reine Fabiola* signent une nouvelle convention cadre avec le Département du Nord. Renouvelée le 1^{er} janvier 2015, elle est remplacée, le 1^{er} janvier 2017, par le C.P.O.M., Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens.
- Le 17 février 2016, le Centre Reine Fabiola signe une convention cadre avec le Département des Yvelines.
- Le 24 octobre 2018, l'a.s.b.l. *Maisons Occupationnelles Reine Fabiola* signe une convention cadre avec le Département de la Somme.

- L'AViQ (Agence pour une Vie de Qualité) autorise la prise en charge par les a.s.b.l. *Maisons occupationnelles Reine Fabiola* (SAFAE 028), *Hébergement Reine Fabiola* (SAFAE 027) et *Institut Reine Fabiola* (SAFAE 030), des personnes en situation de handicap qui y sont accueillies.

Par extension, des conventions ont été et sont conclues à titre individuel avec une vingtaine d'autres Départements français (voir ci-dessous).

Tout le contenu du présent Livret d'accueil se rapporte au projet pédagogique développé et aux services proposés par l'ensemble de l'établissement qu'est le Centre Reine Fabiola et non pas les seules a.s.b.l. *Maisons occupationnelles Reine Fabiola* et *Hébergement Reine Fabiola*.

3. POPULATION ACCUEILLIE

Le Centre Reine Fabiola accueille à long terme des personnes adultes de nationalité belge et de nationalité française, en situation de déficience mentale légère, modérée, sévère ou profonde, de lésion cérébrale congénitale ou acquise, avec éventuellement les handicaps associés suivants : troubles moteurs, troubles sensoriels, épilepsie, malformation du squelette.

Il s'agit d'adultes des deux sexes, âgés d'au moins 18 ans et qui ne peuvent s'intégrer de leurs propres forces dans la vie sociale.

Capacité d'accueil résidentielle totale agréée : **555 places**, dont :

Capacité d'accueil fixée par l'AVIQ pour les ressortissants belges : 113 places, dont 72 en *Service Résidentiel pour Adultes*, 21 en *Service Résidentiel de Nuit pour Adultes* [celles-ci travaillant pour la plupart à l'Entreprise de Travail Adapté Nekto], une quinzaine en *Service d'Accueil de Jour pour Adultes*¹ et 5 en *Service de Logements Supervisés*)

Capacité d'accueil fixée par le Département du Nord pour ses ressortissants (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) : 123 places.

Les ressortissants français sont hébergés en *Foyer Occupationnel* ou *Foyer de Vie* et en *Foyer d'Accueil Médicalisé* (prises en charge délivrées à l'a.s.b.l. *Maisons Occupationnelles Reine Fabiola*).

Les bénéficiaires français sont originaires d'une vingtaine de Départements : l'Aisne, les Ardennes, le Calvados, l'Essonne, la Haute Garonne, les Hauts de Seine, l'Eure, l'Eure et Loire, l'Indre-et-Loire, le Loiret, la Moselle, le Nord, l'Oise, Paris, le Pas-de-Calais, la Seine Maritime, la Seine-Saint-Denis, la Seine et Marne, la Somme, le Tarn, le Val de Marne, le Val d'Oise, le Var et les Yvelines.

4. ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE : MODALITES ET PROCEDURES

Conditions

Pour être accueilli(e) au Centre Reine Fabiola (et pris en charge par l'a.s.b.l. *Maisons Occupationnelles Reine Fabiola*), le/la bénéficiaire doit avoir obtenu une orientation de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) de la Maison Départementale de la Personne Handicapée (M.D.P.H.) et l'accord du Conseil Général de son département d'origine.

Critères d'admission

Le Centre Reine Fabiola accueille des adultes des deux sexes en situation de déficience mentale modérée, sévère ou profonde, de lésion cérébrale congénitale ou acquise, avec éventuellement les handicaps associés suivants : troubles moteurs, troubles sensoriels, épilepsie, malformation du squelette. Il s'agit d'adultes des deux sexes, âgés d'au moins 18 ans et qui ne peuvent s'intégrer de leurs propres forces dans la vie sociale.

Les bénéficiaires doivent marquer leur volonté d'intégrer l'établissement par la signature d'un contrat établi entre le bénéficiaire, sa famille et/ou son représentant légal et l'institution.

¹ Changement de réglementation avec nombre de points désormais attribués aux prises en charge en SAJA

Déroulement de la procédure d'admission

La direction du Centre Reine Fabiola mandate le service social pour le suivi de la procédure d'admission. Le service social est ainsi le premier interlocuteur des familles ou des représentants légaux des personnes en situation de handicap mental dans le cadre de leur possible admission dans l'établissement.

La direction du Centre Reine Fabiola mandate une éducatrice (rattachée au service social) chargée du suivi des nouvelles admissions, pour l'accompagnement spécifique de tout nouveau bénéficiaire. La mission qui lui est confiée est de l'accompagner durant tout le déroulement de la procédure d'admission ainsi que pendant la première année de son accueil dans l'établissement.

La **demande d'admission** est introduite auprès du service social du Centre Reine Fabiola, qui envoie au demandeur un dossier d'admission à compléter ; celui-ci est composé de trois volets : social, médical et psychopédagogique.

Suite à l'**examen du dossier** complété, une **première réunion de la commission d'admission** (organe pluridisciplinaire) se déroule dans le but d'aboutir à une décision : émettre un avis favorable, demander un complément d'information ou mettre fin à la procédure.

Si l'avis de la commission d'admission est favorable, une **visite d'admission** est programmée pour une journée. C'est le premier contact concret entre le demandeur, sa famille et /ou l'institution d'origine et le Centre Reine Fabiola,

La **commission d'admission** se réunit ensuite pour prendre sa **décision finale** et confirmer ou non l'admission.

Quinze jours avant l'entrée effective du/de la bénéficiaire, une **visite de préparation à l'accueil** est organisée pour lui permettre de découvrir son futur foyer d'hébergement au sein du Centre Reine Fabiola. C'est également à ce moment qu'il est demandé au/à la bénéficiaire d'affirmer son engagement et son désir de vivre au Centre Reine Fabiola et ce, par la **signature d'un contrat** établi avec l'établissement.

Lorsque le/la bénéficiaire intègre le Centre Reine Fabiola, il/elle effectue **trois stages d'un mois chacun dans les ateliers de jour** ; juste avant la fin du troisième stage, qui marque la fin de la période d'essai, une nouvelle rencontre avec la famille se déroule : elle est l'occasion pour les parents d'évoquer les événements majeurs de ces trois derniers mois, les concernant eux-mêmes, ainsi que leur fils, leur fille, leur proche et sa famille.

Dernière étape après ces trois mois : l'**évaluation de la période d'essai**. C'est le moment de prendre ou non une décision finale quant à l'admission de/de la bénéficiaire. Celui-ci/celle-ci **s'engage** pour sa part simultanément à respecter la *Charte des Droits et des Devoirs* du Centre Reine Fabiola. Il/elle sera dès lors accueilli(e) au Centre Reine Fabiola aussi longtemps qu'il pourra lui être assuré un accompagnement de qualité et qu'il/elle manifestera le désir d'en faire son lieu de vie.

Un **avenant au contrat** est enfin signé, fixant les objectifs pour une année.

5. CIRCONSTANCES POUVANT METTRE FIN AU CONTRAT

- Il peut être mis fin au contrat signé à l'admission, soit à la demande du/de la bénéficiaire lui-même, soit à la demande de sa famille ou de son représentant légal.
- L'établissement peut décider de mettre fin au contrat :
 - en cas d'inadéquation manifeste entre la situation du/de la bénéficiaire et le projet pédagogique de l'établissement, notamment dans sa dimension de milieu ouvert ;
 - lors d'actes de violence gratuits et répétés ;
 - lors de délits sexuels graves avec récidive ou possibilité de récidive ;
 - lors de faits punissables par la loi, soit qualifiés en tant qu'infractions et/ou de crimes ;
 - lors d'accusations graves et mensongères pouvant porter gravement atteinte à l'honneur de toutes personnes et/ou à la famille de celles-ci ;
 - si le/la bénéficiaire ne dispose plus d'une prise en charge en bonne et due forme ;
 - si la famille et/ou les représentants légaux ne prennent pas en charge la participation du/de la bénéficiaire dans ses frais de séjour auprès de l'Aide Sociale ;
 - si la famille et/ou les représentants légaux du/de la bénéficiaire ne mettent pas son argent de poche à sa disposition.

La durée du préavis sera fonction de chaque cas particulier et varie selon la gravité des faits éventuellement en cause et/ou des possibilités de réorientation de la personne en situation de handicap. Cette durée sera fixée en tenant compte de la convention individuelle signée avec le Département d'origine ou de la convention globale.

6. LES RECLAMATIONS, LES SUGGESTIONS ET LES PLAINTES

Première personne ressource : le Référént Plainte

L'établissement organise et met en place une procédure interne de traitement des réclamations, confiée au Référént plainte, dont les missions sont les suivantes :

- Promouvoir, dans chacun des services du Centre Reine Fabiola, la meilleure qualité possible de chaque prestation vis-à-vis des bénéficiaires.
- Détecter et recueillir dans les meilleurs délais les insatisfactions éventuelles formulées par un bénéficiaire ou sa famille.
- Définir et garantir un processus de gestion des plaintes en lien direct avec la satisfaction du bénéficiaire. Définir pour ce faire les actions à mettre en œuvre.
- Mettre en œuvre une écoute active à l'égard des bénéficiaires et de leur famille.

Peuvent s'adresser au Référént Plainte : tous les intervenants extérieurs, familles et autres (en d'autres termes toute personne concernée par le suivi des bénéficiaires), ainsi que les personnes en situation de handicap elles-mêmes.

Contact : referent.plainte@centrereinefabiola.be téléphone : +32 490 49 45 46

Outre la possibilité d'être adressées au Référént Plainte, réclamations, remarques et suggestions peuvent être introduites par l'intéressé(e), sa famille, son représentant légal ou toute personne y voyant un intérêt, auprès de l'équipe concernée, du service social, de la Direction ou du Conseil d'Administration du Centre Reine Fabiola.

Elles peuvent porter sur toutes questions relevant des domaines pédagogiques au sens large (vie de couple, suivi individuel), éducatif au sens strict (couverture des besoins de base), médical (médication, suivi, évolution de l'état de santé), financier ou administratif (prise en charge, mode de répartition des budgets, gestion des biens de la personne) ou encore touchant à la relation famille-

institution (partage d'informations, échanges) ou enfin relatif à tout domaine dans lequel l'intégrité physique ou morale du/de la bénéficiaire serait en jeu.

Toute réclamation, remarque ou suggestion sera dans ce cas traitée par la Direction ou le Conseil d'Administration du Centre Reine Fabiola ou leurs délégués, en collaboration avec le ou les services concernés.

La réponse sera adressée par la Direction ou le Conseil d'Administration au demandeur dans les meilleurs délais et au plus tard endéans les 30 jours qui suivent l'introduction de la demande.

En cas de désaccord persistant, le/la bénéficiaire ou son représentant légal dispose de la faculté d'introduire un recours ou, le cas échéant, une plainte auprès de l'A.Vi.Q. (Agence pour une Vie de Qualité - rue de la Rivelaine n°21 à 6061 Charleroi (Belgique) tél. 00 32 71 205 711. Cette possibilité est valable pour tous les bénéficiaires et ce, quelle que soit leur nationalité.

7. LE CONSEIL DES USAGERS

Mission

Créé en 1999, le Conseil des Usagers a pour mission de formuler toutes suggestions relatives à la qualité de vie et à l'organisation pratique de l'accueil et /ou de l'hébergement des bénéficiaires (usagers).

La Direction du Centre Reine Fabiola lui transmet toutes informations utiles à la participation des bénéficiaires (usagers) au projet médico-socio-pédagogique.

Une concertation entre le Conseil des Usagers et l'institution est organisée pour les modifications au Règlement d'Ordre Intérieur ou toutes modifications importantes apportées aux conditions générales de logement et de vie.

Composition

Le Conseil des Usagers se compose de sept représentants élus par et parmi les bénéficiaires, dont un au moins fréquente régulièrement les activités organisées par le secteur des Loisirs (Club).

Elections

Elles se déroulent en trois étapes :

1. information des bénéficiaires ;
2. appel aux candidatures parmi les bénéficiaires ;
3. élection des représentants des bénéficiaires ;
4. élection d'un(e) président(e) par le et au sein du Conseil des Usagers.

Durée et fin des mandats

Les membres sont élus pour un mandat de quatre ans. Les dernières élections ont eu lieu le 10 avril 2019.

Le mandat d'un membre du Conseil des Usagers prend fin :

- à l'expiration de la durée pour laquelle il a été élu ;
- en cas de démission du membre ;
- selon d'autres dispositions éventuelles incluses par le Conseil des Usagers dans son Règlement d'Ordre intérieur.

Dans ces cas, le remplacement sera effectué par celui des candidats non élus ayant obtenu le nombre de voix le plus élevé.

8. LES RELATIONS AVEC LES FAMILLES ET/OU LES REPRESENTANTS LEGAUX

Un travail autour du lien

Parents, frère, sœur ou professionnels de l'éducation, tous poursuivent un seul objectif commun : le bien-être et l'épanouissement des personnes handicapées mentales. Familles et professionnels sont ainsi partenaires dans ce qu'ils apportent de commun aux bénéficiaires de l'établissement mais aussi, à part égale, dans la construction du lien qui les unit.

La direction du Centre Reine Fabiola donne à ce sujet un mandat spécifique au service social : un travail de guidance, un travail autour de l'histoire de la personne en situation de handicap au sein de sa famille, celle-ci prenant alors véritablement sa place en tant que creuset dans lequel vont se développer les potentialités de tout être humain.

Les professionnels se centrent ainsi sur les liens, les changements, les évolutions souhaitées par les bénéficiaires eux-mêmes, toujours placés au centre de l'action et des préoccupations du Centre Reine Fabiola : recherches en vue de retrouver une famille d'origine, besoin d'une prise de distance, questions sur la place occupée au sein de la famille, volonté de maintenir ou de retrouver un lien privilégié, etc.

Les professionnels de l'établissement s'attachent ainsi à relier, à articuler, à tisser, en créant ou en entretenant un climat de confiance et en veillant toujours à garantir la singularité de chacun dans ce processus. Chaque famille, en tant que système vivant, ensemble complexe et organisé de différents éléments en interaction, est en effet comprise comme singulière et positive, en cheminement permanent.

Le partenariat que veut développer le Centre Reine Fabiola avec les familles se fonde sur plusieurs volontés : travailler et réfléchir sur le rôle que l'établissement peut jouer autour de la famille, de la personne en situation de handicap et de leur cheminement mutuel permanent. Promouvoir le respect de la personne en situation de handicap mental et garantir ses droits. Se repositionner autour de l'écoute des familles et, inévitablement, réfléchir au statut des personnes en situation de handicap, revoir les outils, les moyens mis à disposition pour qu'elles puissent exploiter leurs capacités. Adapter en permanence ce partenariat aux évolutions et au développement des bénéficiaires.

Dans ce cadre, toute famille ou représentant légal a la possibilité de demander à n'importe quel moment une rencontre interdisciplinaire avec l'établissement, pour toute question jugée par elle importante et notamment en cas de dégradations physiques ou mentales, liées ou non au vieillissement ou à un grave problème de santé.

Dialogue avec les familles et les proches à partir de la demande d'admission

Lors de l'admission, les personnes en situation de handicap et les parents sont au centre de la rencontre, et tout se déroule pour et autour de la personne. Concrètement, après réception du dossier d'admission et examen de celui-ci par la commission d'admission, une visite d'admission est programmée pour une journée. C'est le premier contact concret entre la personne en situation de handicap (dont la présence est obligatoire), sa famille et /ou l'institution d'origine et le Centre Reine Fabiola. Après confirmation de l'acceptation du dossier, quinze jours avant l'entrée effective du/de la bénéficiaire, une visite de préparation à l'accueil est organisée pour lui permettre de découvrir son futur foyer d'hébergement au sein du Centre Reine Fabiola. C'est également à ce moment qu'il est demandé au/à la bénéficiaire d'affirmer son engagement et son désir de vivre au Centre Reine Fabiola et ce, par la signature d'un contrat établi avec l'établissement. Ces moments se déroulent en présence de la famille. Lorsque le/la bénéficiaire intègre le Centre Reine Fabiola, il/elle effectue trois stages d'un mois chacun dans les ateliers de jour ; juste avant la fin du troisième stage, qui marque la fin de la période d'essai, une nouvelle rencontre avec la famille se déroule : elle est

l'occasion pour les parents d'évoquer les événements majeurs de ces trois derniers mois, les concernant eux-mêmes, ainsi que leur fils, leur fille, leur proche et sa famille. Dernière étape après ces trois mois : l'évaluation de la période d'essai. C'est le moment de prendre ou non une décision finale quant à l'admission de/de la bénéficiaire. Il/elle sera dès lors accueilli(e) au Centre Reine Fabiola aussi longtemps qu'il pourra lui être assuré un accompagnement de qualité et qu'il/elle manifesterait le désir d'en faire son lieu de vie. Un avenant au contrat est enfin signé, fixant les objectifs pour une année. Par la suite, le travail d'accompagnement de la personne avec un handicap s'effectue en collaboration et en partenariat avec les proches et les familles. Ceux-ci sont régulièrement contactés avec les professionnels et les équipes, informés et associés aux décisions importantes, aux orientations prises, ou à propos de tout événement ou fait marquant.

Manifestations et rencontres annuelles

Dans le souci de favoriser le développement de relations constructives, différents moments de rencontre sont chaque année régulièrement programmés par le Centre Reine Fabiola entre les familles et/ou les représentants légaux, les professionnels et, le cas échéant, les bénéficiaires eux-mêmes.

La **Rencontre Foyers** a lieu chaque année au printemps. Elle est centrée plus particulièrement sur le foyer d'hébergement, qui invite les familles de tous les bénéficiaires qui y sont hébergés à partager un repas et vivre ensemble un après-midi récréatif ou de réflexion. C'est un moment de contact privilégié avec l'équipe éducative et les habitants du foyer.

Le **Carrefour des Parents** réunit traditionnellement en septembre toutes les familles et proches des bénéficiaires accueillis dans l'ensemble de l'établissement et permet à chaque parent de rencontrer l'interlocuteur de son choix. Une journée durant laquelle sont proposées diverses animations plaçant les bénéficiaires au centre de cette rencontre privilégiée : au départ des réalisations effectuées dans les différents ateliers, des photos de vacances, de la projection vidéo des meilleurs moments de l'année écoulée, etc.

Les deux **Forums des Familles** (au printemps à Paris et en automne à Neufvilles) proposent une réflexion de fond sur un thème donné. Un reportage vidéo ou multimedia réalisé par les équipes du Centre Reine Fabiola peut servir de base à un débat qui rassemble familles et professionnels plus particulièrement concernés par la problématique abordée.

La journée de la **Fratrie** a lieu au milieu de l'automne. Elle rassemble les frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs des bénéficiaires qui, tous, partagent le même désir de communiquer, de s'écouter, de s'épauler et de réjouir ensemble. Porteur de son identité par les échanges d'expériences et de soutien mutuel, ce groupe se veut un lieu éclairant, un lieu de liberté d'expression et de confrontation, un lieu d'enrichissement personnel.

La **Journée des nouvelles Familles** est organisée tous les deux ans. Faire son entrée dans une nouvelle institution, c'est faire le pari de la construction d'un nouveau projet de vie, d'une nouvelle aventure. C'est un événement important pour tout qui entre au Centre Reine Fabiola mais aussi pour toute famille qui accompagne ainsi une personne handicapée et souhaite l'aider dans son épanouissement. C'est dans ce cadre que les familles des bénéficiaires récemment admis au Centre Reine Fabiola sont invitées à partager avec la direction de l'institution et plusieurs autres professionnels un moment d'écoute et de dialogue.

A propos des représentants légaux

Depuis de nombreuses années, l'établissement travaille en étroite collaboration avec tous les représentants légaux des bénéficiaires, qu'ils soient de la famille ou des associations tutélaires.

Parmi celles-ci, ATINORD (Association Tutélaire du Nord Hors de France) dont les Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs sont à la disposition des bénéficiaires.

Et encore...

Réunions et rencontres sont aussi organisées plus spécifiquement avec les familles en diverses occasions telles que :

- Rencontre pluridisciplinaire avec la famille en cas de situation ou de problème particulier, ou encore à la demande de la famille elle-même.
- Accompagnement de la personne en situation de handicap mental lors d'événements familiaux particuliers (décès, visites exceptionnelles, etc.).
- Contact direct, téléphonique ou physique afin de partager les observations des professionnels et profiter de l'expérience des parents.
- Elaboration du Projet de Vie.
- Dans ses dossiers thématiques, la revue trimestrielle du Centre Reine Fabiola ouvre systématiquement ses colonnes aux familles en leur donnant la parole sur le sujet traité. Les familles ont également la possibilité de s'abonner à Emergences.

Newsletter

Une newsletter est publiée et envoyée mensuellement aux familles qui le souhaitent. On y retrouve articles et photos des dernières activités organisées pour les personnes accueillies au Centre Reine Fabiola

Facebook

La page Facebook du Centre Reine Fabiola, suivie par près de 3000 personnes, est un support privilégié de communication entre l'établissement et les familles.

POUR INFORMATION : ASSURANCES, TARIFICATION, FACTURATION

Les risques couverts par les polices d'assurance de l'établissement

Les différents types d'assurances contractés par le Centre Reine Fabiola sont les suivantes :

- assurance responsabilité civile générale de l'institution ;
- assurance incendie : les bâtiments et les biens des bénéficiaires sont couverts contre l'incendie, le vol, la tempête et les dégâts des eaux ;
- assurance de type « scolaire » qui couvre les bénéficiaires :
 - ⇒ en accidents corporels, après intervention de l'I.N.A.M.I. (Institut National d'Assurance Maladie Invalidité) ou de la mutuelle : dans l'établissement, en voyage et, sous certaines conditions particulières, en famille, en famille d'accueil ;
 - ⇒ en responsabilité civile ;
- assurance Loi qui couvre les bénéficiaires engagés par un contrat de travail ;
- assistance lors de voyages à l'étranger organisés sous la responsabilité de l'établissement (rapatriement, soins...) ;
- lors de circonstances particulières, assurance tous risques de certains matériels ;
- assurance des véhicules de l'établissement ;
- une assurance spéciale de type « dégâts matériels » assure les véhicules des membres du personnel envoyés en mission pour l'établissement avec leur véhicule personnel.

Mode de tarification et facturation

Le fonctionnement financier du Centre Reine Fabiola est conforme à l'habilitation donnée par les autorités compétentes. Les frais de séjour sont couverts par un prix de journée facturé directement

au Conseil Général du Département d'origine. La fixation de ce prix de journée se fait soit via la signature d'un C.P.O.M. ou d'une convention cadre, soit est convenue par négociation entre les parties.

Les bénéficiaires participent à leurs frais de séjour auprès de l'Aide sociale du Département d'origine.

Le Centre Reine Fabiola : présentation globale

En annexe au présent *Livret d'Accueil* est remis au/à la bénéficiaire le numéro hors série d'*Emergences* (revue trimestrielle) consacré à la présentation générale de l'ensemble du Centre Reine Fabiola.

Table des matières

1. INTRODUCTION	3
2. HISTORIQUE	3
Quelques dates et étapes importantes	4
3. POPULATION ACCUEILLIE	5
4. ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE : MODALITES ET PROCEDURES	5
Conditions	5
Critères d'admission	5
Déroulement de la procédure d'admission	6
5. CIRCONSTANCES POUVANT METTRE FIN AU CONTRAT	7
6. LES RECLAMATIONS, LES SUGGESTIONS ET LES PLAINTES	7
7. LE CONSEIL DES USAGERS	8
Mission	8
Composition	8
Elections	8
Durée et fin des mandats	8
8. LES RELATIONS AVEC LES FAMILLES ET/OU LES REPRESENTANTS LEGAUX	9
Un travail autour du lien	9
Dialogue avec les familles et les proches à partir de la demande d'admission	9
Manifestations et rencontres annuelles	10
A propos des représentants légaux	10
Et encore...	11
Newsletter	11
Facebook	11
POUR INFORMATION : ASSURANCES, TARIFICATION, FACTURATION	11
Les risques couverts par les polices d'assurance de l'établissement	11
Mode de tarification et facturation	11
Le Centre Reine Fabiola : présentation globale	12
Table des matières	13