

PROJET INSTITUTIONNEL

NOUS CROYONS À UNE SOCIÉTÉ QUI RECONNAÎT ET VALORISE L'UNICITÉ
DE CHAQUE PERSONNE TOUT EN FAVORISANT UN ENVIRONNEMENT
QUI LUI PERMETTE DE DEVENIR ELLE-MÊME ET D'Y TROUVER SA PLACE.



1	<u>PRÉAMBULE</u>	4
2	<u>QUI SOMMES-NOUS ?</u>	6
	2.1 Notre vision	6
	2.2 Notre mission	7
	2.3 Nos valeurs	7
3	<u>QUE FAISONS-NOUS ET COMMENT ?</u>	9
	3.1 Nos prestations	10
	3.1.1 L'hébergement	11
	3.1.2 La citoyenneté	11
	3.1.3 L'emploi	12
	3.1.4 Notre capacité d'accompagnement	13
	3.2 Notre accompagnement	13
	3.2.1 Nos références conceptuelles	13
	3.2.2 Notre modèle d'accompagnement	14
	3.2.3 La personne décide!	15
	3.2.4 La formation	16
	3.2.5 Nos outils	17
	3.2.6 La gestion des comportements à risque et l'urgence	18
4	<u>POUR QUI ?</u>	19
	4.1 Nos critères d'accueil Trajets (critères cumulatifs)	20
	4.2 Nos critères d'accueil par prestation	21
	4.2.1 L'hébergement	21
	4.2.2 La citoyenneté	21
	4.2.3 L'emploi	21

5	<u>EN COLLABORATION AVEC ?</u>	22
6	<u>QUELS DROITS POUR LES PERSONNES ACCUEILLIES ?</u>	23
	6.1 Sécurité et protection	24
	6.2 L'intimité	25
	6.3 La confidentialité	25
	6.4 La participation	25
7	<u>POURQUOI INSCRIRE LA QUALITÉ COMME UNE VALEUR DE TRAJETS ?</u>	26
	7.1 Qualité de la prestation proposée	27
	7.2 Qualité de la production des entreprises sociales	27
	7.3 Qualité de la relation humaine	28
	7.4 Problèmes, insatisfactions et plaintes	29
8	<u>ET DEMAIN... TRAJETS ?</u>	30

**Pas de santé sans
santé psychique!**

«Il n’y pas de santé sans santé mentale», rappelle l’Organisation mondiale de la santé (OMS). «La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d’infirmité.»

Au cours de notre vie, nous rencontrons toutes et tous des aléas, plus ou moins importants, dans notre santé mentale : surmenage, troubles anxieux, burnout, dépression, etc. Pourtant le sujet reste souvent tabou, tant dans notre sphère privée que professionnelle. Trajets s’engage à sensibiliser ainsi qu’à déstigmatiser pour apporter un autre regard sur la santé mentale en partant du postulat qu’il n’y a pas des personnes en bonne santé mentale et des personnes vivant avec des troubles psychiques. Nous avons toutes et tous une santé mentale dont nous devons prendre soin, de son équilibre dépend notre bien-être ou de notre mal-être.

Se rétablir, pouvoir faire face

« Face à un problème physique, on envisage facilement la possibilité de s’en remettre, de s’en rétablir. Autrement dit, de retrouver une vie satisfaisante. Quand il s’agit d’un problème de santé mentale, cette perspective, le plus souvent, ne vient pas à l’esprit. On pense qu’on ne peut pas aller mieux si on vit avec un trouble bipolaire, des troubles alimentaires ou un autre trouble psychique.

Il existe pourtant une autre façon de considérer ces troubles, en se focalisant sur l’espoir de trouver un équilibre dans sa vie. Il ne s’agit pas de minimiser les difficultés. Simplement, la personne trouve peu à peu des moyens d’y faire face. On dit que la personne se rétablit. Les étapes par lesquelles elle passe sont appelées le rétablissement. » [Psychom.org](https://www.psychom.org)

QUI SOMMES-NOUS ?

Trajets est une Fondation de droit privé, placée sous l'autorité directe de son Conseil de Fondation. Elle est soumise aux dispositions légales et réglementaires qui régissent le fonctionnement des fondations. Elle est au bénéfice d'une autorisation d'exploitation délivrée par le Canton de Genève et est agréée par l'Office Fédéral des Assurances Sociales (OFAS).

Trajets s'emploie depuis 1979 à développer des initiatives pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle des personnes fragilisées dans leur santé mentale. Avec le temps, le nombre des activités proposées par Trajets s'est élargi, et comprend aujourd'hui des prestations : d'accueils, de conseils, d'orientations, psychosociales, socioéducatives, d'hébergements, de formations, de réadaptations professionnelles, d'emplois adaptés, de loisirs, artistiques, créatrices, sportives et culturelles.

Implantée dans la cité, au plus proche de la population et de la vie économique, Trajets s'emploie à mettre à profit les ressources existantes au sein des quartiers et des communautés dans lesquels sont développées ses différentes activités.

Elle contribue à créer ou recréer les liens sociaux et développe des moyens concrets pour répondre aux besoins des personnes, afin de les aider à prendre une place qui leur convienne et à occuper des rôles sociaux valorisés et reconnus au sein de la collectivité.

2.1 Notre vision

Nous croyons à :

Nous croyons à une société qui reconnaît et valorise l'unicité de chaque personne tout en favorisant un environnement qui lui permette de devenir elle-même et d'y trouver sa place.

2.2 Notre mission

Nous contribuons
à cette vision par :

- Notre action en faveur de la personne fragilisée dans sa santé mentale en :
- La mobilisant, l'orientant et l'accompagnant vers les liens et rôles sociaux, professionnels, et citoyens auxquels elle aspire
 - Partageant notre expertise pour une société inclusive qui la reconnaisse et la valorise.
-

2.3 Nos valeurs

Respect de soi
et de l'autre

Nous respectons les libertés individuelles de chacun-e et ne tolérons aucune discrimination en raison de la nationalité, du genre, du handicap, des mœurs, de la situation familiale, de l'origine ethnique, des opinions politiques ou philosophiques, et des croyances religieuses.

Bienveillance

Nous apportons une attention permanente à nous-même, à l'autre et au monde et nos actes sont axés sur le bien-être commun. Nous privilégions les relations et communications chaleureuses.

Confiance

Nous accordons une grande importance à la qualité et durabilité des relations qui reposent sur une confiance partagée. Elle inclut la confidentialité apportée au traitement des informations personnelles.

Autodétermination

Nous considérons la personne accompagnée comme un-e partenaire. Ses valeurs socioculturelles et ses habitudes de vie sont respectées. Elle est libre de ses choix et actrice de sa propre histoire.

Participation et responsabilisation

Nous établissons un partenariat entre la personne accompagnée et les différent-e-s intervenant-e-s, afin d'assurer une collaboration fondée sur l'échange, la concertation, le dialogue et le respect mutuel par des droits et des devoirs reconnus.

Transparence

Les droits et les devoirs de chacun-e sont explicités et respectés, notamment celui à une information claire, accessible et complète.

Intelligence collective

Nous croyons aux compétences de l'autre et au fait que l'approche collective génère une valeur ajoutée en termes de réactivité, de développement de compétences. Chacun-e prend part à l'innovation.

Responsabilité sociale et environnementale

Nous veillons à minimiser l'impact de nos actions sur notre environnement. Nous favorisons une économie sociale et solidaire ancrée dans le tissu genevois et choisissons nos partenaires garant-e-s d'une éthique.

Notre gouvernance est participative et notre management est social et respectueux de chacun-e. Nous veillons au bien être et à la sécurité de nos collaborateurs-trices. Nos conditions de travail sont transparentes et conformes au cadre juridique.

Nous encourageons la participation de toutes et tous à la vie de la fondation et aux projets / actions internes ou externes s'inscrivant dans notre mission.

Nous croyons au bénéfice de la formation continue.

Qualité

Nous encourageons l'innovation sous toutes ses formes et nous sommes engagé-e-s dans une démarche qualité afin d'améliorer continuellement nos prestations et garantir la satisfaction des personnes accompagnées, de notre clientèle commerciale et de nos collaborateurs-trices. Trajets est certifiée ISO 9001 et CLASS.

QUE FAISONS-NOUS ET COMMENT ?

Trajets s'engage dans la sensibilisation de la santé mentale. En parler, c'est partager nos vulnérabilités et échanger sur nos expériences, c'est aider et se faire aider, c'est admettre qu'elle fait partie de nous. Le contexte exceptionnel du covid-19 a prouvé combien la santé mentale et la santé physique sont d'égales importances pour privilégier sa bonne santé et son équilibre global.

Par ses actions, Trajets a la volonté de faire évoluer le regard sur la santé mentale :

- **Par la communication** : en sensibilisant et en informant le public sur la santé mentale et les troubles psychiques,
- **Par la formation** : en œuvrant pour le développement des compétences en lien avec l'accompagnement de personnes vivant avec des troubles psychiques,
- **Par le développement et la recherche** : en partageant notre expertise et notre savoir-faire.

Si Trajets développe, depuis plus de 40 ans, son expertise dans l'intégration des personnes touchées dans leur santé psychique, elle cherche aussi à favoriser leur rétablissement au quotidien et faciliter leur inclusion dans la société.

Aujourd'hui, le processus d'intégration à Trajets se fait par le biais de nos entreprises sociales, nos prestations d'hébergement et l'intégration par la citoyenneté. Concrètement, la personne s'entraîne aux exigences de la société par l'intermédiaire de nos prestations adaptées. Mais la société ne change pas... Si la personne souhaite quitter nos activités, c'est à elle de s'ajuster aux normes d'un système préexistant.

Permettre à chaque individu de participer pleinement à la société, selon un principe d'égalité de droit, doit être un objectif porté collectivement.

Cette dimension de parcours inclusifs est intégrée à nos prestations. Notre enjeu vise donc à déployer notre expertise également en dehors de l'institution pour soutenir les personnes et les structures non spécialisées dans ce processus d'inclusion.

3.1 Nos prestations

Le modèle Trajets se développe autour d'un partenariat qui s'appuie sur le partage d'expérience et de compétences entre les professionnel-le-s et les personnes accueillies. Nous parlons de parcours inclusifs à Trajets et il faut considérer l'inclusion, comme les actions qui visent à donner accès aux structures « ordinaires » d'enseignement et de formation, de santé, d'emploi, de services sociaux, de loisirs, etc. L'inclusion est l'affaire de toutes et tous pour que chacun-e puissent participer pleinement à la société, selon un principe d'égalité de droit.

Partant de ces constats/volontés, les prestations de Trajets sont intégrées au cœur de la Cité et pensées sous la forme de micros-structures afin de favoriser la proximité entre toutes et tous. Dans l'organisation, chacun-e à sa place, un rôle et le groupe se soucie et considère chaque personne à part entière.

Trajets propose un large choix de prestations adaptées d'hébergement, de formation, d'emplois ou activités et externalise des prestations dans le milieu « ordinaire ».

3.1.1 L'hébergement

Mission

Permettre à la personne accompagnée d'accéder à son propre logement ou à une solution d'hébergement adaptée, dans laquelle elle peut expérimenter une autonomie la plus élevée possible.

Modèle

Nous offrons un large choix de prestations adaptées aux besoins et au niveau d'autonomie des personnes :

- **Des structures résidentielles (rétablissement & formation)**

 - **Des appartements accompagnés (transition)**

 - **Des appartements de suivi (insertion)**

 - **De l'accompagnement à domicile (inclusion).**
-

3.1.2 La citoyenneté

Mission

Permettre aux personnes accompagnées de trouver et d'investir un rôle social et citoyen actif à travers des activités culturelles, sportives, des engagements bénévoles ou encore la gestion de projets.

Permettre à des personnes touchées dans leur santé mentale de développer leurs compétences afin d'expérimenter et d'investir des rôles citoyens

- **A travers des activités collectives**

- **En synergie avec les acteurs de la cité**

- **Et en partageant notre vision**

Modèle

Nous offrons un large choix de prestations adaptées aux besoins et aux envies de chacun-e dans divers lieux au cœur de la cité :

- **Katimavik (fréquenter des activités de loisirs)**

- **CréActions (affirmer des identités bénévoles, artistiques et sportives)**

- **Intersection (se remobiliser au sein d'un collectif)**

- **Move On (trouver l'équilibre en tant que jeune en vue d'un projet professionnel)**

3.1.3 L'emploi

Mission

Permettre aux personnes accompagnées d'accéder à des emplois sur le premier marché ou en entreprise sociale, à des formations certifiantes et garantir un modèle d'entreprises sociales proche du marché ordinaire.

Modèle

Nous offrons un large choix de métiers adaptés au projet professionnel des personnes dans des domaines d'activité variées :

- **Menuiserie**

- **Nettoyage industriel (bâtiments et bureaux)**

- **Blanchissage et logistique**

- **Imprimerie, graphisme et communication digitale (réseaux sociaux, photos et vidéos)**

- **Commerce de détail et couture**

- **Maraîchage et paysagisme**

- **Restauration (service et cuisine)**

3.1.4 Notre capacité d'accompagnement

Dans son contrat de prestation 2022-2025 passé avec l'État de Genève, Trajets s'engage à fournir les prestations suivantes :

- 11 places de type home avec occupation (HO)

- 66 places de type home sans occupation (H)

- 35 places de type centre de jour (Cdj)

- 4 places de type accueil hôtelier avec encadrement (AHE)

- 1 place d'accompagnement à domicile (ADom)

- 116 places de type atelier (A)

Parallèlement à ces places correspondantes à l'art. 73 LAI, nous proposons des accompagnements pour des personnes au bénéfice d'une mesure professionnelle de l'Assurance Invalidité ainsi que des prestations d'Hébergement, de Travail et de Citoyenneté à des bénéficiaires de l'aide sociale.

3.2 Notre accompagnement

3.2.1 Nos références conceptuelles

Notre accompagnement se réfère à des approches tels que la valorisation des rôles sociaux (VRS), le processus de production du handicap (PPH) et la systémie.

La VRS : Cette approche met en lumière le fait que nous nous définissons en fonction de la manière dont les autres nous perçoivent et par conséquent, une personne jouant des rôles reconnus et valorisés au sein de la société aura une image positive au sein de celle-ci.

La PPH : Selon ce processus, le handicap ne se révèle pas nécessairement comme une réalité permanente et statique pour l'ensemble des personnes. Tout dépendant du milieu dans lequel une personne évolue ou des facteurs personnels, celle-ci pourra voir la qualité de sa participation sociale s'améliorer ou se dégrader dans l'espace et dans le temps. Le handicap devrait toujours être défini comme étant

une situation de handicap. La posture professionnelle se déplace de l'assistance à la personne vers la facilitation à la participation sociale par la levée des obstacles et le renforcement de ses aptitudes pour y parvenir.

La systémie : L'approche systémique se distingue par sa façon de comprendre les relations humaines. La personne fait partie de différents systèmes (familial, professionnel, social, etc.) qui influencent ses intentions / actions et celles des autres. Il est primordial de considérer la personne en fonction de son histoire et de son environnement. Travailler en réseau fait partie de la culture de Trajets qui s'appuie sur l'expertise de chaque partie prenante et sur la complémentarité des compétences... sans oublier que la personne, elle-même, est la première experte de sa situation.

3.2.2 Notre modèle d'accompagnement

Chaque personne concernée est accompagnée d'un-e professionnel-le métier et d'un-e référent-e psychosocial-e. Nous lui proposons de l'accompagner dans le développement continu de ses potentiels et compétences afin d'accroître sa confiance en elle et gagner en autonomie. Nous l'accompagnons dans ses projets et la coordination des actions avec le réseau. Notre approche globale est basée sur la responsabilisation et l'autodétermination.

Les valeurs de Trajets sont le cadre de référence de notre action. Elles déterminent notre posture professionnelle et se déclinent sous forme d'axes d'interventions, qui guident notre accompagnement.

Ces axes sont:

Assurer le cadre

Nous assurons la sécurité physique et psychique de la personne accompagnée.

Autonomiser / individualiser

Nous recherchons à maximiser l'autonomie de la personne accompagnée en nous appuyant sur sa demande. Nous proposons une approche individuelle et l'accompagnons dans ses projets en clarifiant ses objectifs et les moyens mis en œuvre par chacun.

Accompagner

Nous soutenons la personne accompagnée dans ses actions sans pour autant faire à sa place. Nous veillons à ce que la personne ne soit pas infantilisée ou dans une position d'assistée. Nous proposons une approche globale pour accompagner la personne sur des actions spécifiques.

Partager / communiquer

Nous partageons et communiquons avec l'environnement de la personne accompagnée selon ses souhaits dans l'objectif d'actions concertées.

Assurer la cohérence

Nous collaborons et nous appuyons sur l'environnement de la personne accompagnée dans l'objectif d'actions cohérentes.

Bouger

Nous proposons une approche dynamique basée sur l'évaluation, l'objectivation, l'expérimentation, l'évaluation, etc.

Oser

Nous croyons qu'il faut oser de nouvelles expériences et sortir de sa zone de confort pour son développement personnel. Cela induit une prise de risque qui doit être calculée et maîtrisée.

3.2.3 La personne décide !

A Trajets, l'autodétermination est un engagement quotidien et continu. Voici quelques exemples concrets qui peuvent illustrer l'implication de la personne accompagnée :

- Elle décide de son orientation et son projet individuel
 - Elle peut participer à des colloques qui lui permettent d'agir directement sur son environnement
-

- Elle peut être membre ou interpeller une délégation représentative qui rencontre régulièrement la direction

- Elle a la possibilité de participer à des groupes de travail en lien avec des projets institutionnels ou des thématiques de société

- Elle a la possibilité d'initier des projets au sein de la structure ou de l'institution

- Etc.

Nous l'accompagnons dans ses choix dans la mesure où ceux-ci ne mettent pas autrui ou elle-même en danger.

3.2.4 La formation

Trajets encourage le développement continu de compétences de son personnel notamment par des formations internes obligatoires réalisées durant la première année d'engagement :

- « Connaître » : culture et processus

- « Comprendre » : comportements spécifiques et rôles sociaux

- « Agir » : relation collaborative dans l'accompagnement

- « Agir » : premiers secours en santé mentale

- « Prévenir » : approche préventive de la violence en milieu socio-éducatif

- « Prévenir » : premiers secours en santé physique

- « Prévenir » : sécurité incendie

Ces formations internes sont complétées par des séances d'intervision intersectorielles : espaces de partages d'expériences, d'outils et de méthodologies d'accompagnement. Cet espace est destiné aux collaborateurs-trices de Trajets, quelles que soient leur fonction, leur formation et leur ancienneté.

Certaines formations sont également accessibles aux personnes accompagnées (p. ex : formation incendie, formations proposées par le Collège de rétablissement).

Trajets favorise également la formation externe en prenant en charge de manière générale les 2/3 des coûts et heures de formation pour le personnel ou les personnes accompagnées.

3.2.5 Nos outils

Nous disposons d'un panel d'outils pour accompagner les personnes qui peuvent être communs à tout Trajets ou spécifiques à un secteur ou à une prestation. Dans le programme des prestations, la personne peut ainsi participer à des ateliers d'apprentissage ou de formation, des activités professionnelles, citoyennes, socio-culturelles, artistiques ou sportives.

Dans l'accompagnement au projet de la personne, des réponses spécifiques ou collectives peuvent être proposées ou mises en place. Nous pouvons également au besoin nous appuyer sur des ressources externes.

Quelle que soit la prestation, la personne accompagnée expérimentera :

- **Des outils d'évaluation et/ou d'autoévaluation**

- **Le plan d'intervention**

- **Le projet individuel est établi sous forme d'un plan d'intervention avec les objectifs et moyens que se fixe et se donne la personne, mais également les moyens sur lesquels les professionnel-le-s s'engagent. Pour son élaboration, chacun-e s'appuie sur les outils d'évaluation et d'autoévaluation. Le plan d'intervention est un contrat qui est évalué au minimum une fois par an.**

- **Des entretiens individuels de différentes nature selon la prestation et le besoin**

- **Des réunions avec le réseau afin de coordonner les actions autour du projet global de la personne**

- **Un dossier de suivi individualisé : outil informatique permettant le recueil d'informations et le suivi de l'accompagnement.**

D'autres outils peuvent également servir dans l'accompagnement comme les mesures d'urgence que définit la personne elle-même, les règlements des prestations ou les différents contrats ou conventions.

3.2.6 La gestion des comportements à risque et l'urgence

Plusieurs procédures de gestion des urgences sont appliquées par les professionnel-le-s et une liste des numéros d'urgence est affichée sur tous les sites de Trajets. Pour le secteur hébergement des lignes téléphoniques d'urgence sont ouvertes 24h/24.

Les professionnel-le-s en cas d'urgence suivent les consignes suivantes :

Sécuriser les lieux et les personnes

Procéder aux premiers secours

Donner l'alerte et prévenir les personnes de référence

Rassurer les personnes jusqu'à l'arrivée des secours ou de la police

Selon la gravité des faits, les décisions sont appliquées sur la base des règlements internes.

Trajets, au regard des personnes qu'elle accueille, de sa mission et de sa volonté d'inclusion dans la cité, n'applique aucune mesure de contrainte, ni de restriction de liberté.

POUR QUI?
4

POUR QUI?



4.1 Nos critères d'accueil Trajets (critères cumulatifs)

Demande d'information, d'orientation ou d'admission au sein des prestations proposées par trajets

- **Atteinte à la santé mentale attestée par un médecin**

- **Capacité à communiquer en français compatible avec la prestation**

- **Démarche volontaire de construire un projet en mobilisant ses ressources et partageant ses besoins, en collaboration avec les professionnel-le-s**

- **Comportements et manifestations de symptômes en lien avec la santé ou la consommation, compatibles avec l'accompagnement et le contexte de la prestation**

- **D'autres problématiques de santé pour autant qu'elles soient compatibles avec la prestation ou palliées par des ressources externes**

- **Age à l'admission : de 18 ans à l'âge AVS**

- **Affiliation à une assurance sociale (AI) ou à une prestation sociale subsidiaire ou complémentaire de l'Hospice général (HG), du Service des prestations complémentaires (SPC), de l'Office cantonal de l'emploi (OCE), etc.)**

- **Domiciliation en Suisse et permis de séjour valable (pour une admission)**

4.2 Nos critères d'accueil par prestation

4.2.1 L'hébergement

- Capacité et/ou volonté d'occuper une activité de 12h par semaine
 - Avoir une Indication de la Commission Cantonale d'Indication
 - Invalidité reconnue ou demande AI en cours
 - Garantie de paiement de la facturation
 - Pas de mesure ou d'article pénal privatif de liberté
-

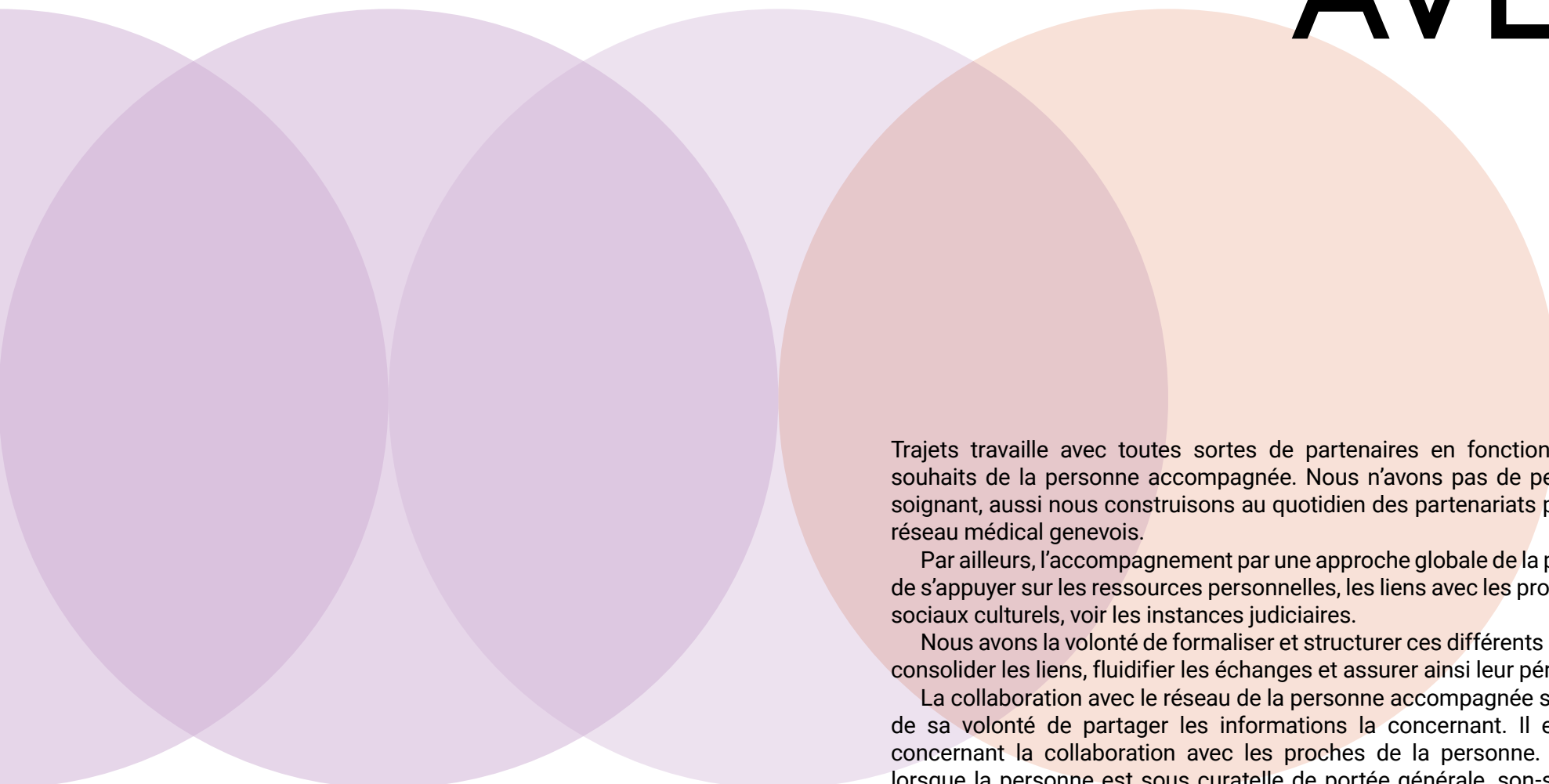
4.2.2 La citoyenneté

- Capacité et/ou volonté à s'investir dans une activité sociale, culturelle, sportive, artistique, ou préprofessionnelle
 - Capacité et/ou volonté à s'inscrire dans un collectif
 - Au bénéfice ou en cours de demande d'une reconnaissance de l'assurance invalidité ; ou s'inscrivant dans le cadre d'une convention spécifique entre Trajets et d'autres partenaires
-

4.2.3 L'emploi

- Capacité et/ou volonté à s'investir dans une activité professionnelle
 - Capacité à travailler un minimum de 20 heures par semaine
 - Capacité à travailler au sein d'une équipe
 - Avoir un permis de travail
 - Au bénéfice ou en cours de demande d'une reconnaissance de l'assurance invalidité ; ou s'inscrivant dans le cadre d'une convention spécifique entre Trajets et d'autres partenaires
 - Existence de coordonnées bancaires pour le versement des indemnités
-

5

EN COLLABORATION
AVEC ?

Trajets travaille avec toutes sortes de partenaires en fonction des besoins et souhaits de la personne accompagnée. Nous n'avons pas de personnel médico-soignant, aussi nous construisons au quotidien des partenariats privilégiés avec le réseau médical genevois.

Par ailleurs, l'accompagnement par une approche globale de la personne requiert de s'appuyer sur les ressources personnelles, les liens avec les proches, les réseaux sociaux culturels, voir les instances judiciaires.

Nous avons la volonté de formaliser et structurer ces différents partenariats pour consolider les liens, fluidifier les échanges et assurer ainsi leur pérennité.

La collaboration avec le réseau de la personne accompagnée se fait en fonction de sa volonté de partager les informations la concernant. Il en est de même concernant la collaboration avec les proches de la personne. Seule exception, lorsque la personne est sous curatelle de portée générale, son-sa représentant-e légal-e est associé-e aux décisions et aux projets la concernant.

Voici une liste non exhaustive des principaux partenaires avec qui Trajets collabore activement dans l'accompagnement des personnes accueillies : les HUG, les médecins indépendants, l'Assurance Invalidité, l'Hospice Général, le Service de Protection de l'Adulte, le Service d'Application des Peines et Mesures, le Service des Prestations Complémentaires, les employeurs, les autres établissements pour personnes en situation de handicap (EPH), les associations, etc.

6

QUELS DROITS POUR LES PERSONNES ACCUEILLIES ?



Les personnes accueillies à Trajets sont prioritairement informées sur leurs droits et devoirs dans le cadre des processus d'accueil, puis sur les prestations. Les règlements signés par les personnes font également référence aux droits et devoirs. D'autres supports d'information sont distribués aux personnes accompagnées dans nos entreprises sociales.

Trajets s'engage pour la personne qu'elle accueille et accompagne à ce que :

Sa dignité et ses droits fondamentaux soient reconnus et respectés

Son autonomie et son autodétermination soient promues et respectées

Sa sphère privée, intime et son identité soient préservées.

6.1 Sécurité et protection

La personne accompagnée a droit à un environnement de qualité, stimulant, respectant les normes d'hygiène, de sécurité, de confort en vigueur au sein de sa communauté. Elle a droit à la possession et à la protection de ses biens. Elle est responsable de la gestion de son argent. Il-Elle peut, au besoin, être aidé-e dans l'administration de ses revenus.

6.2 L'intimité

La personne accompagnée a droit au respect de sa vie privée. Elle a le droit de choisir son orientation sexuelle, de vivre sa sexualité (dans le respect des autres).

6.3 La confidentialité

La personne accompagnée a droit au respect de la confidentialité des données la concernant. Elle a le droit d'être informée de toute collaboration la concernant et de consulter son dossier. Les professionnel-le-s sont tenu-e-s d'observer strictement le secret professionnel.

Les informations concernant la personne ne sont pas fournies à des tiers, sauf s'il s'agit d'institutions avec lesquelles il existe un rapport de mandat basé sur le droit ou sur une collaboration avec des partenaires qu'elle a validé.

La personne a droit au respect de son courrier et de l'ensemble de ses affaires personnelles.

6.4 La participation

La personne accompagnée (avec ses ayants droits) est le centre de son projet personnel. Elle participe à toute décision la concernant (mise en place, planification, évaluation, orientation, des programmes et services). Elle est informée de tout changement la concernant.

Elle est libre de toute appartenance à un groupement ou à une association extérieure. Cependant, elle a le devoir de s'abstenir de tout prosélytisme religieux ou politique dans le cadre de la Fondation.

7 POURQUOI INSCRIRE LA QUALITÉ COMME UNE VALEUR DE TRAJETS ?

7.1 Qualité de la prestation proposée

Trajets est certifiée ISO 9001 et CLASS et accorde une grande importance à la qualité des prestations qu'elle propose.

Elle s'assure en permanence que celles-ci sont en adéquation avec les besoins des personnes qu'elle accompagne ainsi que cohérentes avec l'environnement dans lequel elles s'inscrivent.

Afin de garantir cette qualité nous réalisons chaque année des audits internes et externes ainsi que des enquêtes de satisfaction qui sont autant d'apports pour l'amélioration continue.

Nous sommes également attentifs aux facteurs externes à Trajets qui pourraient être inspirants ou auxquels il faudrait faire face.

7.2 Qualité de la production des entreprises sociales

Les entreprises sociales de Trajets accordent également une grande importance à la qualité des prestations commerciales qu'elles proposent. Le développement durable guide nos choix en termes de production ou de choix de nos fournisseurs. Nous sommes reconnus pour une qualité de production spécifiquement adaptée aux souhaits du client.

7.3 **Qualité de la relation humaine**

À Trajets nous cultivons la qualité de la relation humaine que ce soit avec les personnes que nous accompagnons, nos professionnel-le-s ou nos partenaires.

La bienveillance est un axe essentiel de cette qualité. Nous la définissons comme une intention profonde qui détermine une attention permanente à soi et au monde. Elle s'exerce avec discernement et subtilité. Valeur incarnée, elle implique une organisation et des actes axés sur le bien-être commun et le respect de l'individu. La bienveillance repose sur des principes d'action tels que la transparence, l'exemplarité, la prévisibilité, la sécurité, la confiance, le partage, la reconnaissance ou la cohérence. Elle favorise alors l'intelligence collective, l'autonomie, la créativité, la responsabilité et la considération de chacun.

Plusieurs dispositifs permettent de prévenir des actes de maltraitance :

- **Modules de formations internes**

- **Modèle d'accompagnement**

- **Management de proximité**

- **Espaces d'expressions**

- **Colloques**

- **Délégations**

- **Séances d'intervision**

- **Séances d'analyse de pratiques**

- **Audits internes et externes annuels**

- **Enquêtes de la satisfaction**

- **Directive sur les risques psychosociaux**

- **Cercle de confiance**

7.4 Problèmes, insatisfactions et plaintes

La personne accompagnée ou son-sa représentant-e légal-e insatisfaite quant aux respects de ses droits ou à la qualité de la prestation proposée par Trajets dispose de plusieurs canaux d'expression :

- **Interpellation des professionnel-le-s référent-e-s**

- **Interpellation du ou de la responsable ou de la direction de la prestation**

- **Interpellation de la délégation des personnes accompagnées**

Dans l'hypothèse où les réponses apportées ne seraient pas satisfaisantes, la personne accompagnée ou son-sa représentant-e légal-e peuvent émettre une plainte via le formulaire ad'hoc à disposition sur les sites de Trajets ou via l'adresse de messagerie : plaintes@trajets.org

Cette plainte est adressée à la direction générale qui après investigation fera part de son analyse et décision dans un délai d'un mois maximum.

Si l'insatisfaction perdure, la personne concernée peut interpellier le Département de la cohésion sociale (DCS), notre département de tutelle via son office de l'action, de l'insertion et de l'intégration sociales.

8

ET DEMAIN... TRAJETS ?

Depuis 40 ans, la Fondation Trajets développe ses savoir-faire, adapte son modèle d'accompagnement et renforce son expertise pour offrir des prestations de qualité dans un environnement stimulant et bienveillant. Ce processus d'amélioration continue est un facteur essentiel de notre dynamique entrepreneuriale et sociale. Aujourd'hui, la conscience que la santé mentale fait partie intégrante de notre bien-être global a largement dépassé le cercle médico-social ou les personnes directement concernées. Face à ces nouveaux enjeux de santé publique et aux besoins accrus de la population, plus que jamais, Trajets est un acteur clé de la santé mentale à Genève.

Le développement de nos prestations doit pouvoir répondre à des besoins internes et externes. L'expérience de chacun-e, quelle que soit sa fonction ou son rôle à Trajets, contribue à ce dynamisme en l'ancrant dans des actions concrètes et réalisables. Au service de notre mission, la stratégie nous permet d'orienter, coordonner et expliciter nos projets actuels et futurs, tout en intégrant les fluctuations du contexte dans lequel nous évoluons.

Voici les grands axes stratégiques qui vont nous guider jusqu'à l'horizon 2025 :

Agir sur/pour notre identité
Mieux nous définir pour plus mobiliser !

Agir sur/pour la société
Vers un impact plus grand !

Agir sur/pour l'agilité
De l'expérimentation vers des modélisations !

Agir sur/pour la qualité des prestations
Attractivité et efficience !

Agir sur/pour la sécurité financière
Renforcement et diversification !

CDPH

Loi fédérale sur l'assurance-invalidité.
Loi fédérale sur les institutions
destinées à promouvoir l'intégration
des personnes invalides,
du 6 octobre 2006 (LIPPI;RS 831.26).
Loi sur l'intégration des personnes
handicapées,
du 16 mai 2003 (LIPH/GE; K1 36).
Règlement d'application de la loi sur
l'intégration des personnes handicapées,
du 26 novembre 2003 (RIPH/GE; K136 01).
Mémento EPH.
Modèle d'accompagnement.
CLASS/ISO.

Rédaction

Yann Biollay
Nathalie Mino-Montes
Nicolas Rebetez
Karine Yonnet
Laure Corpataux

Graphisme

www.imprimerietrajets.ch

Novembre 2022

Fondation Trajets

Administration générale
Espace Tourbillon
Route de la Galaise 17
1228 Plan-les-Ouates

022 322 09 29

info@trajets.org
www.trajets.org



Avec le soutien de la République
et canton de Genève

