

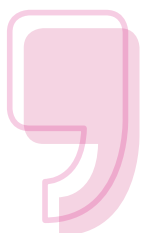


LA TOURMALINE

Établissement et Service de Réadaptation
Professionnelle / Préorientation



LIVRET D'ACCUEIL



Madame, Monsieur,

Vous entrez à La Tourmaline au détour d'un parcours souvent long et difficile et nous vous remercions de votre confiance. L'ensemble du personnel sera à vos côtés pour vous accompagner dans la construction de votre nouveau projet professionnel.

Ce livret est destiné à faciliter votre intégration, votre connaissance de l'établissement, de ses missions, des personnels qui vous accompagneront, des règles qui régissent le fonctionnement de la vie en collectivité.

Il a été réalisé par les personnels de la Tourmaline avec la collaboration des stagiaires.

Le centre est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité qui implique une large concertation avec les usagers. Nous nous en portons garant et nous vous remercions d'être acteur dans cette démarche en nous faisant part de vos remarques pour améliorer ce livret qui est fait pour vous.

L'équipe de direction

Bien venue



Présentation de l'établissement

Présent dans le monde de la réadaptation fonctionnelle et professionnelle depuis plus de 50 ans, l'établissement est implanté sur le site de St Herblain depuis 1993.

Il est géré par l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire (Union pour la Gestion des Établissements des Caisses d'Assurance Maladie), organisme à but non lucratif, qui exerce une mission de service public.

La réadaptation professionnelle

Une équipe de 40 salariés accompagne 140 adultes en formation. La mission principale est l'insertion ou la réinsertion socioprofessionnelle des personnes en situation de handicap qui nécessitent une pédagogie et un accompagnement médico-psycho-social personnalisés. À l'issue de votre formation, un bilan de votre parcours vous sera adressé et une copie sera transmise à la MDPH.

La Tourmaline propose l'offre de formation suivante :

- Un **dispositif d'évaluation** pour aider à la définition d'une orientation et mesurer la capacité à se mobiliser sur un projet de reconversion.
- Une **préorientation** pour accompagner à l'élaboration d'un projet personnalisé de reconversion professionnelle et/ou sociale.
- Un **dispositif PAss P'As** visant l'insertion professionnelle des personnes avec Troubles du Spectre de l'Autisme sans trouble cognitif.
- Une **préparatoire générale** en vue d'un projet de formation qualifiante ou d'emploi.
- **Des formations qualifiantes dans le tertiaire et le bâtiment** conduisant à un titre professionnel inscrit au Répertoire des Titres et des Certifications (RNCP).



Dans sa partie médico-sociale,

l'établissement et service de réadaptation professionnelle accueille exclusivement des travailleurs reconnus en situation de handicap auxquels la Commission des Droits et de l'Autonomie (CDA) de la Maison Départementale des Personnes en situation de Handicap (MDPH) préconise une orientation professionnelle.



Dans sa partie sanitaire,

le Centre La Tourmaline accueille des personnes adultes souffrant de maladies cardiovasculaires et respiratoires et assure des Soins médicaux et de réadaptation pour des patients amputés.

Sommaire

L'établissement	3
Mon admission	4
Mon séjour	5
L'équipe pluridisciplinaire	6
J'ai la parole.....	7

Mieux connaître mes droits	8-9
Mes droits - Mes devoirs.....	10
Notre engagement qualité	11
Les anciens stagiaires témoignent	12

Accès au centre.....	13
Le Groupe UGECAM et l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire.....	14-16



Mon admission



Les horaires de l'accueil

Le secrétariat est ouvert
du lundi au jeudi
de 8h30 à 12h30
et de 13h30 à 16h30,
le vendredi de
8h30 à 12h00
(fermé l'après-midi)

Le pôle administratif

Une équipe de secrétaires vous accueille et vous aide à constituer vos dossiers d'inscription et de rémunération.

Tout au long de votre parcours, l'équipe pourra répondre à vos interrogations et faciliter vos démarches administratives.

Présence confidentielle

Si vous désirez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez le dès votre admission au personnel qui veillera à respecter votre souhait.

Dans ce cas, votre dossier d'admission comportera cette mention qui sera visible par tous les intervenants.

Bon à savoir



Durant la formation vous bénéficiez d'une indemnité versée par le Conseil Régional des Pays de la Loire.



Les frais de déplacement liés à la formation, aux démarches et aux périodes en entreprise sont à votre charge.



Mon séjour

La restauration

Une équipe de restauration vous propose des menus variés sous forme de self-service...

Parce que manger équilibré permet d'être en bonne santé, le centre vous accompagne dans l'apprentissage ou le maintien d'un bon équilibre alimentaire.

Le choix proposé vous permet de varier votre alimentation et l'équipe de restauration vous informe, vous conseille, si besoin. Le suivi d'un régime alimentaire est possible, en concertation avec le médecin de La Tourmaline.

Le self-service est accessible à tous (personnel, stagiaires, patients).

Un badge vous est remis le jour de l'accueil pour comptabiliser les repas pris. Le coût des repas est indexé sur le SMIC. Il est revu annuellement.

Besoin d'un logement à proximité ?

Pour éviter une rupture avec votre environnement, tous les moyens doivent être mis en œuvre pour faciliter votre autonomie.

Néanmoins, à titre exceptionnel et selon des critères bien définis, deux formules d'hébergement peuvent vous être accordées pour vous accompagner dans votre projet de reconversion professionnelle :

- soit à La Tourmaline,
- soit en Foyer de Jeunes Travailleurs (FJT) pour les moins de 30 ans.

Ces hébergements, pris en charge par l'établissement, sont attribués par une commission d'hébergement après analyse de votre demande argumentée.

Un contrat de séjour est établi avec des objectifs individualisés évalués régulièrement.

Horaires du service

Déjeuner de 11h45 à 13h30

Pour les personnes hébergées sur site :

Petit déjeuner de 7h15 à 8h00

Dîner* de 18h45 à 19h30

****Il est nécessaire de réserver au préalable son plateau de dîner en renseignant la fiche de commande à retirer puis à remettre dans la salle de restauration au plus tard le lundi jusqu'à 13h30.***

CONDITION DE RÈGLEMENT :

Par prélèvement automatique le 21 du mois suivant ou par chèque ou en espèces à la réception de la facture.

Le tabac



En application du Code de la Santé Publique, il est interdit de fumer dans l'enceinte du bâtiment.



L'utilisation de la cigarette électronique est également interdite dans tous les lieux non-fumeurs.



Une zone fumeur est tolérée (près des terrains de pétanque)



Mes interlocuteurs



Une équipe de professionnels vous accompagne afin de vous aider à construire votre projet personnalisé.

Les responsables pédagogiques

Ils s'assurent de la continuité de votre prise en charge par la coordination des équipes pluridisciplinaires qui vous accompagnent.

Ils sont à votre écoute pour tout questionnement sur votre accompagnement, sur le suivi de votre projet personnalisé ou sur le fonctionnement des services.

Les formateurs

Ils vous guident et vous accompagnent avec des méthodes pédagogiques adaptées au plus près de la réalité professionnelle.

Vous aurez un formateur référent tout au long de votre parcours.

Les assistantes sociales

Elles vous accompagnent dans les domaines suivants : accès aux droits, gestion budgétaire, logement, vie sociale...

Le pôle médical

Il intervient dans le cadre de votre aptitude au travail et des pathologies liées à votre handicap.

Les psychologues du travail et le psychiatre

Ils vous accompagnent, vous aident et vous soutiennent en collaboration avec les formateurs dans l'élaboration et le suivi de votre projet.

Le pôle insertion

Ils vous forment aux techniques dynamiques de recherche d'emploi.

Ils développent des partenariats et réseaux d'entreprise.

Le centre de ressources documentaires

Il vous accompagne dans vos recherches sur les métiers, les formations, les secteurs économiques et anime des ateliers pour faciliter vos démarches d'emploi.



**J'ai la
parole**

Faites part de votre avis

A tout moment de votre séjour, vous pouvez nous faire part de votre avis par l'intermédiaire des fiches d'observation que vous trouverez à l'accueil et que vous pourrez déposer dans l'urne prévue à cet effet au niveau de l'espace de pause. Ces remarques sont recueillies et transmises à la personne en charge des relations avec les usagers. Ces remarques seront présentées au CVS.

Votre avis nous est très utile. Différents moyens sont mis à votre disposition pour faciliter votre expression afin d'améliorer la qualité de votre accompagnement :

Le questionnaire de satisfaction

Il vous est remis au cours de votre parcours et nous permet de mesurer votre niveau de satisfaction au regard des différentes prestations. Vous pouvez également, par ce biais, nous faire part de remarques ou commentaires qui seront présentés au CVS.

La personne en charge des relations avec les usagers pourra vous apporter une réponse par écrit (courrier, mail) ou par oral en vous rencontrant ou en prenant contact par téléphone avec vous.

Les délégué-es de section

Au début de la formation, vous élierez deux délégués (un titulaire et un suppléant). Ils vous représenteront auprès de la direction, du personnel de la Tourmaline et auprès des stagiaires pour être le relais de l'information, faciliter la communication et, le cas échéant, assurer la médiation.

Le Conseil de la Vie Sociale (cvs)

Cette instance est régulièrement consultée pour améliorer le fonctionnement de l'établissement. Elle est aussi consultée sur les projets stratégiques (projets d'établissement...).

Ce conseil se réunit au moins trois fois par an. Le président du CVS est élu par et parmi les stagiaires.

La Tourmaline, dans sa mission de service public, s'engage à appliquer et respecter vos droits selon le principe suivant :

« Toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale, qui lui garantit, en vertu de cette obligation, l'accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens le plein exercice de sa citoyenneté. »

ARTICLE L.114-1 DE LA LOI 11 FEVRIER 2005

Membres du CVS

- Tous les délégués de section.
- 2 représentants du personnel de l'établissement nommés par le CSE.
- 2 représentants de l'organisme gestionnaire nommés par le Conseil de l'UGECAM.
- Le directeur de l'établissement participe aux réunions avec une voix consultative.



Mieux connaître mes droits



*** Un classeur d'informations**
est situé dans l'espace de formation, vous y trouverez :

- le règlement intérieur du Conseil de la Vie Sociale,
- les résultats des questionnaires de satisfaction,
- une information complémentaire sur le droit d'accès à votre dossier,
- la charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- des informations sur la bientraitance.



Droit d'accès à votre dossier*

Dès votre admission, un dossier (administratif, pédagogique, médical, social) est constitué, vous pouvez y accéder. Faites-en la demande auprès de la direction par écrit ou par l'intermédiaire d'un formulaire que vous pouvez obtenir auprès du secrétariat administratif.

Les informations peuvent vous être adressées par voie postale, mais vous pouvez également consulter sur place votre dossier, ou demander à ce que ces informations soient transmises à un médecin de votre choix.

Les informations ainsi demandées seront mises à votre disposition après un délai de quarante huit heures à partir de la date de votre demande et doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

L'établissement est engagé dans une politique de bientraitance

«La bientraitance est une posture, une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus.»

Cette démarche s'adresse aux personnes accueillies et aux professionnels dans un esprit de réciprocité.

Si vous vous sentez en difficulté, parlez-en au référent dont le nom est indiqué dans le classeur d'information*.

Soutien dans la résolution d'un conflit/Droit de recours à un médiateur

Pour vous aider à résoudre un conflit individuel ou collectif et à faire valoir vos droits en tant qu'usager de l'établissement, vous ou votre représentant légal, pouvez vous rapprocher du chargé des relations avec les usagers auprès de la Direction.



Mieux connaître mes droits

Informatique et liberté

Afin d'assurer votre prise en charge, l'établissement enregistre des informations administratives et médicales qui vous concernent sur des supports informatiques.

Certaines de ces informations une fois anonymisées peuvent être réutilisées à des fins de recherche, d'études ou d'évaluation dans les conditions mentionnées à l'article L. 1461-3 du code de la santé publique.

Le Délégué à la Protection des Données de l'établissement veille en toute indépendance à ce que les traitements de données à caractère personnel vous concernant respectent la loi « Informatique et Libertés » révisée en juin 2018.

Conformément à cette loi, vous disposez des droits suivants :

- Droit à l'information sur la finalité des fichiers constitués
- Droit d'accès aux informations vous concernant
- Droit de rectification de ces informations
- Droit d'opposition pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi.

Vous pouvez exercer ces droits sur demande écrite adressée au Directeur de l'établissement.

L'établissement, les médias et le droit à l'image

L'établissement peut être sollicité comme lieu de tournages ou de reportages. La réalisation de reportages ou tournages est soumise à autorisation préalable de la direction de l'établissement et la direction générale de l'UGECAM. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation pour lui de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de photographier, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Au sein de cette UGECAM et de cet établissement, il arrive aussi que nous souhaitons vous filmer, photographier, enregistrer ou interviewer par nous-même ou par un intermédiaire, à des fins institutionnelles et non commerciales. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Le statut des majeurs protégés

L'établissement applique la réglementation en vigueur concernant le statut des mineurs et majeurs protégés.

Si vous souhaitez des informations complémentaires, merci de vous adresser à la direction de l'établissement.



Mes droits Mes devoirs



→ MES DROITS*

- 1 Principe de non-discrimination
- 2 Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté
- 3 Droit à l'information
- 4 Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne
- 5 Droit à la renonciation
- 6 Droit au respect des liens familiaux
- 7 Droit à la protection
- 8 Droit à l'autonomie
- 9 Principe de prévention et de soutien
- 10 Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie
- 11 Droit à la pratique religieuse
- 12 Respect de la dignité de la personne et de son intimité

→ MES DEVOIRS

- Respecter le personnel et les autres stagiaires
- Respecter les différences
- Respecter le travail de chacun
- Respecter les règles de fonctionnement de l'établissement
- Respecter les objectifs fixés en commun pendant la formation
- Respecter les horaires et les plannings
- Respecter l'environnement de travail (locaux et matériels)
- Se respecter soi-même (hygiène de vie et santé)

* La charte complète des droits et libertés de la personne accueillie est affichée dans les espaces communs et dans les salles de regroupement. Elle est annexée à ce livret, vous pouvez la consulter dans les classeurs d'informations situés à l'accueil, au pôle Médico-Psycho-Social et dans l'espace café du centre de ressources documentaires.

Afin de faire respecter vos droits individuels, votre participation et votre engagement à suivre les règles de bon fonctionnement collectif sont indispensables.

Dans le respect de ces règles de civisme et d'engagement citoyen, si vous avez des réclamations à faire, vous pouvez contacter la Direction au **02 40 38 59 32** ou par courriel : **direction.tourmaline@ugecam.assurance-maladie.fr**



Notre engagement qualité

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité qui vise à garantir la sécurité, le respect, la dignité et les droits des stagiaires et du personnel. Suite à la visite d'évaluation de l'ESRP/PO La Tourmaline le 6 et 7 juin 2023 par la Haute Autorité de Santé, l'établissement a obtenu le statut «Recevabilité opérationnelle favorable» avec de très bon résultats.

L'évolution apportée par la loi du 24 juillet 2019 donne un souffle nouveau à l'évaluation de la qualité en établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS). Cette démarche d'évaluation permet :

- de recueillir l'expression des personnes accompagnées et de leurs représentants ;
- d'interroger les pratiques des professionnels ;
- de questionner les organisations mises en place par la gouvernance au regard des bonnes pratiques.



Scannez-moi !

Pour retrouver l'ensemble
des résultats de l'ESRP/PO

Des instances en place au service de l'amélioration de la qualité

CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

CLAN : Comité de Liaison Alimentation Nutrition

QUADIR : Comité Qualité Gestion des Risques

CVS : Conseil de la Vie Sociale



Les anciens stagiaires témoignent



Philippe

« J'ai suivi une formation d'**agent entretien du bâtiment**. Le groupe comportait 11 stagiaires. Les chargés d'insertion nous accompagnaient dans nos recherches de stages (rédaction de CV, simulation d'entretien). L'ensemble du personnel de La Tourmaline ; administratif, de restauration, médical et d'animation était là pour que cette période se déroule bien (ex : spectacles divers, concours de belote, de boules, billard, palets, prêts de DVD, de VHS et de livres à la semaine...). De plus la Tourmaline est bien située, à proximité du tramway, du cinéma et du centre commercial. »

Claudie

« Après un souci de santé, faire le deuil de mon métier qui était une passion a été difficile, mais il fallait continuer à avancer et trouver les bonnes personnes pour s'orienter. J'ai participé à une **préorientation** en novembre 2017 : grâce aux ateliers et mes stages, le métier de **Secrétaire Comptable** s'est révélé à moi. Je suis entrée en formation qualifiante en novembre 2018.

Après quelques mois, un aménagement a été décidé pour que j'effectue de l'alternance en entreprise. Cela s'est très bien déroulé, la responsable de cette structure m'a proposé d'y être salariée tout en continuant mes études dans le cadre d'un BTS Gestion PME PMI en alternance.

D'un accident de la vie, je n'aurai jamais pensé m'épanouir autant dans un autre métier. »



Sandrine

« En 2018/2019, suite à un accident de la vie, j'ai été amenée à me réorienter. Ayant entendu parler du centre la Tourmaline et de ses formations dans le tertiaire, c'est tout naturellement que je m'en suis rapprochée.

Durant trois mois, j'ai retravaillé les bases avec les formatrices, qui par leur travail et encouragements, m'ont redonné confiance en mes compétences. Cette période a été importante pour me préparer à la formation qualifiante de **comptable assistante** que j'ai ensuite intégrée.

Je suis très satisfaite de la formation que j'ai reçue. L'ensemble du personnel encadrant et des formateurs, a vraiment été à mon écoute et disponible pour m'apporter les éléments et l'enseignement nécessaires afin de réintégrer le monde du travail de la meilleure façon possible.

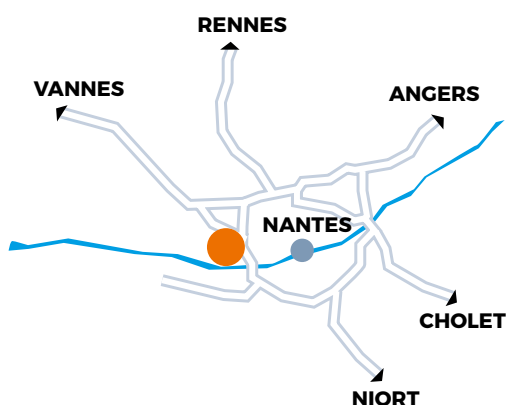
Je remercie grandement les formateurs avec lesquels j'ai travaillé pendant ces quinze mois. J'ai obtenu mon diplôme et trouvé un travail (CDI) dans lequel je m'épanouis chaque jour... »

Vanessa et Séverine

« Nous avons suivi la formation d'**agent d'entretien du bâtiment** à la Tourmaline, suite à un bilan de compétences. Les séances sont intéressantes et dynamiques grâce à notre formateur, ancien plaquiste-électricien. Il a toujours plein d'idées, des exercices pratiques concrets, sous forme de missions au sein de l'atelier pour mettre en application ce que l'on voit en séances. L'accompagnement et le soutien de l'équipe pluridisciplinaire a été très bénéfique pour la reprise de confiance en soi et dans l'apprentissage du métier tout au long des 13 mois de formation. »



Accès au centre



**De la gare SNCF de Nantes
(sortie nord) :**

■ prendre le tramway (ligne 1) direction
« François Mitterrand » et descendre
à l'arrêt La Tourmaline.

**Par la route, prendre le périphérique
Ouest :**

■ sortir à la porte d'Atlantis en venant
du Sud,
■ sortir à la porte d'Ar Mor en venant
du Nord.



L'UGECAM, un groupe engagé



1^{er} Opérateur privé
à but non lucratif

13 UGECAM en région

90 structures sanitaires

135 structures
médico-sociales

150 sites géographiques

13 500 professionnels

14 500 lits et places

Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 135 structures médico-sociales et 90 structures sanitaires de l'Assurance Maladie, réparties sur 150 sites géographiques.

Avec 13 UGECAM en région, le GROUPE UGECAM bénéficie d'une implantation territoriale lui permettant d'assurer **l'accès aux soins à toute personne** (enfants, adolescents, adultes et personnes âgées), fragilisée médicalement et socialement par la maladie ou le handicap.

Une mission de service public

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM assure une mission de service public bâtie sur les valeurs de l'Assurance Maladie : égalité, solidarité, accessibilité.

Un accès aux soins ouvert à tous, sans discrimination

Le GROUPE UGECAM prend en charge les patients, sans discrimination sociale, familiale, financière ou religieuse et veille à maintenir l'égalité d'accès à tous.

Des soins conventionnés

Les soins sont pratiqués sans dépassement d'honoraires.

Une proximité valorisée

Dans un souci d'efficacité et de qualité, le GROUPE UGECAM se positionne au plus près des populations pour garantir, suivre et anticiper leurs besoins.

Une prise en charge personnalisée

Le GROUPE UGECAM axe son développement sur la prise en charge de la personne dans son intégralité. Grâce à la mise en commun des compétences des professionnels de santé et de l'action sociale, tous les aspects qui participent à la réinsertion sont pris en compte : médicaux, familiaux, financiers, professionnels...



L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire déploie ses activités sur deux régions. Elle gère 9 établissements sanitaires et médico-sociaux (voir carte au dos du livret d'accueil).

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire s'inscrit comme un partenaire de confiance :

- promoteur de projets sur l'offre sanitaire et médico-sociale
- acteur de référence par les professionnels du secteur sanitaire et médico-social
- attentif et réactif pour répondre aux besoins spécifiques dans les territoires de santé
- porteur de valeurs qui conjuguent l'humanisme et la recherche d'excellence
- ambitieux, capable d'audace et d'initiatives novatrices

9 établissements sanitaires
et médico-sociaux

1540 lits et places

1200 salariés

100 métiers différents

**Chiffres 2021*

Président du Conseil :
Budog Marzin

UGECAM Bretagne Pays de la Loire
2 Chemin du Breil - BP 60075
44814 Saint Herblain cedex

Démarche qualité et sécurité des soins

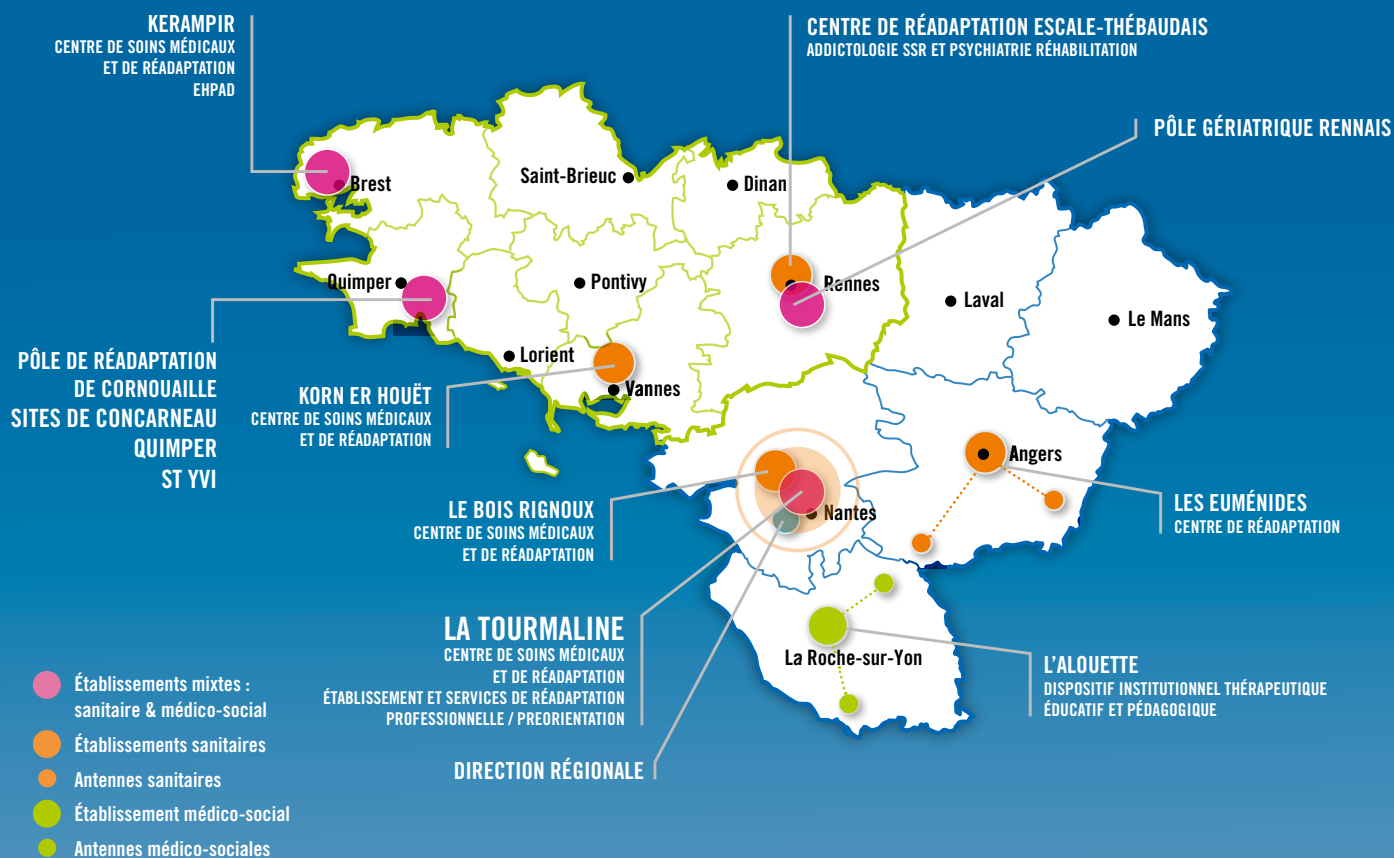
Tous les établissements sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Ils sont certifiés par la Haute Autorité de Santé (les rapports sont consultables sur le site Internet www.has-sante.fr). Depuis le 1^{er} janvier 2010, les établissements ont pour obligation de mettre à disposition des patients les résultats des indicateurs IPAQSS. Ils sont affichés dans nos établissements.

**IPAQSS : Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins*

Eco Responsable :

**L'UGECAM est engagé
dans une démarche de
développement durable.**

Les établissements de l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire



Tél. : 02 40 38 59 13

Fax : 02 40 38 59 00

**Établissement et Service de Réadaptation
Professionnelle / Préorientation LA TOURMALINE**

31 Boulevard Salvador Allende
CS 40249 - 44818 Saint Herblain Cedex

www.groupe-ugecam.fr

