

## Un délicieux repas aigre-doux

*par Mireille Scholder, directrice du secteur Hébergement et Ateliers*

Depuis des années, nous sommes à la recherche d'un moyen efficace de connaître l'avis des parents et représentants légaux. Nous sommes persuadés qu'ils sont des partenaires primordiaux pour l'amélioration de nos prestations. Nous avons tenté d'utiliser, à plusieurs reprises, des questionnaires de satisfaction classique, mais avons dû reconnaître que tant le taux de réponses que les résultats, certes extrêmement flatteurs pour nous, ne nous permettaient pas de vraiment dégager des objectifs d'amélioration intéressants.

Nous nous sommes ouverts de nos préoccupations à notre auditeur lors du renouvellement de notre certification. M. Burkhardt audite des dizaines d'institutions et, à ce titre, il peut nous faire profiter d'expériences positives de nos collègues.

Il nous a donc parlé d'une pratique dans une institution Suisse Allemande : les parents sont invités à partager un repas Sweet & Sour, pendant lequel on parle du Sweet : ce qui va bien, mais du Sour : ce qui va moins bien.

La formule nous a séduits et nous avons donc tenté une première expérience le 27 octobre 2009 avec la participation d'une cinquantaine de proches. Nous leur avons offert un délicieux émincé de poulet aigre-doux, mais leur avons surtout demandé de travailler par table pour se mettre d'accord sur les éléments qu'ils souhaitent transmettre, en affichant leurs remarques sur des post-it pour les différents domaines concernés.

Tout d'abord, ils nous ont confirmé que la formule leur plaisait : le fait de se retrouver entre eux répond à un besoin de partage et d'échange, mais surtout cela permet de vérifier si leur perception des prestations est partagée

et de sortir du niveau individuel. Dès lors, ils se sentent plus légitimés à oser se montrer critiques.

Nous avons récolté plus de douces paroles que de remarques acides, ce qui est, nous l'espérons et le pensons, le reflet de la réalité.

Voici donc les principales remarques :

Tout d'abord : Bravo pour :

- La qualité des prestations.
- L'individualisation de l'accompagnement.
- La qualité de soins.
- La confection des repas tant à la cuisine de Vernand, que dans les lieux de vie.
- L'accompagnement offert par les maîtres socioprofessionnels.
- Le cadre de vie unanimement apprécié qui confère un sentiment d'être chez soi.
- Le partenariat, tant avec la direction, les responsables que les équipes : les proches se sentent écoutés, leur avis pris en compte.
- La qualité de l'accueil et la convivialité.

Mais aussi : Attention à :

- L'habillement des résidents pas toujours adapté à la météo.
- Dans les Foyers décentralisés :
  - l'accent est mis sur la participation et l'autonomie des résidents, ce qui est bien, mais pas toujours sans conséquences sur l'hygiène et le rangement des chambres, les proches souhaitent plus de soutien des éducateurs pour ces tâches et plus d'interventions de la conciergerie.
  - Il n'y a pas assez de loisirs planifiés sur les vacances et les week-ends qui permettraient au résident de choisir entre rentrer dans sa famille et rester au foyer pour participer à une activité qui l'intéresse.

- Il y a trop d'habits qui se perdent à la blanchisserie.
- Le calendrier des vacances des ateliers devrait être mis en ligne sur notre site internet et consultable une année à l'avance.
- Il semblerait que la participation des résidents à l'achat de leurs produits d'hygiène corporelle diffère en fonction de leur lieu de vie.
- Améliorer l'information des proches sur les mouvements du personnel.
- Recourir à l'e-mail pour améliorer la transmission des informations entre parents et équipes.
- Recevoir le procès-verbal du Conseil des parents plus rapidement et recevoir le Spirit of Vernand.

Suite à cette réunion, nous avons d'ores et déjà, début décembre 2009, modifié notre pratique en envoyant chaque mois le Spirit of Vernand aux proches, accompagné de la note sur les arrivées et départs des collaborateurs.

En 2010 :

Nous publierons le calendrier des vacances ateliers pour 2011 sur notre site internet.  
Nous allons réorganiser les nettoyages dans les foyers.  
Nous mènerons une réflexion dans les foyers autour de l'organisation des loisirs et de la création et l'entretien des liens sociaux.  
Les autres points seront repris par les responsables concernés.

Notre objectif qui était d'avoir du feed-back est atteint, et nous avons apprécié ce moment de convivialité et la qualité des échanges qui renforce le partenariat qui nous tient particulièrement à cœur. Comme le disait un participant, "l'utilité de cette séance se mesurera à votre capacité de traduire en faits les attentes exprimées". La balle est donc dans notre camp si nous voulons que le renouvellement de l'expérience prenne tout son sens.

## Au cœur de Genolier

*par Marylène Pellico et Paul Di Piazza, éducateurs sociaux au Pavillon 1 du Centre de Vernand*

Le 20 avril 2009, c'est le "grand départ" en bus vers la Colonie de Genolier ! Nous laissons derrière nous le Pavillon 1 de Vernand qui va subir plusieurs transformations – "un relooking" - et ceci pendant 6 semaines.

Dès notre arrivée, il a fallu vider les bus et aménager le plus agréablement possible notre nouvelle maison. Que de boulot ! Heureusement nous avons eu l'aide de l'équipe d'intendance et de quelques bénévoles. Chacun a pu emmener un souvenir de Vernand et son objet préféré. Les chambres ont été réparties par paires, décidées au préalable. Ainsi nous pouvions partager notre chambre avec un colocataire choisi.

Autour de "la Colonie"<sup>1</sup>, il y a un grand jardin avec une terrasse sur laquelle nous pourrions prendre nos repas quotidiens. "La Colonie" est située dans un bel écrin de verdure, entourée d'arbres. Tous les jours, nous voyons passer "le petit train" qui monte à Saint-Cergue.

Nos journées sont bien remplies. Dès les premiers jours, nous commençons notre projet de spectacle et création de masques avec la participation des membres de l'équipe éducative, Cathy, Géraldine, Cécile, Marylène et Paco qui nous occupent tous les matins. Mickael prend des photos pour un futur projet. Les après-midi sont consacrés à la sieste, aux visites de la région – promenades en train, au bord du lac, en forêt,... - à la poterie avec Christian, sans oublier le quotidien, aidés par le reste de l'équipe éducative, Alain, Sylvie et Paul : faire les courses en vue de la préparation des repas, aller chercher le linge propre ou ramener le linge sale à Vernand. L'équipe du Pavillon 1 a été relayée par différents remplaçants : Bruno, Marie, Eliane, Maria,

<sup>1</sup> la Colonie, nom choisi par les résidents pour parler de notre lieu de remplacement.

mobilisés pour une qualité accrue de l'accompagnement. Nous tenons d'ailleurs à les remercier de leur disponibilité. Il y a eu de nouveaux veilleurs, Mickael et Sarah, engagés pour cette période spéciale, soutenus par la présence d'un éducateur sur place.

Le tableau étant ainsi dépeint, nous aimerions vous raconter les impressions des résidents :

"Le film et le spectacle m'ont beaucoup plus. Le petit train rouge c'était joli!"

"J'ai beaucoup aimé Genolier : beaucoup de balades, on a beaucoup marché. La maison était jolie. On a bien dormi à Genolier. C'était beau le spectacle et moi je m'occupais de la lumière."

"J'ai aimé Genolier. Je me suis promenée et j'ai bu du coca."

"Rien à dire !"

"J'ai aimé faire du papier mâché. Pas faire de bruit à Genolier."

"La pièce était bien, j'étais déguisé en singe. J'étais content de rentrer."

"Donc nous, on a été faire des tours, des promenades. Moi je me plaisais bien à Genolier. On faisait du collage et on faisait du théâtre. Pis après, je vous aidais à faire la cuisine je crois. Pis j'étais à l'hôpital. Pis après là, on faisait des promenades. On a dû monter tout en haut, c'est là que j'avais peur..."

"On a fait la fête. J'ai aimé la fête et les décorations. Je m'étais fait mal à la jambe. C'était très bien fait pour moi."

"On a trouvé le pavillon 1 tout neuf, des chambres neuves, une salle de bain neuve. Je n'ai pas beaucoup aimé le camp. Paco, il était pas content."

"Le lion, "GRR", faire peur aux gens, on a beaucoup joué au théâtre. Moi j'ai bien aimé en tout cas."

"J'ai aimé être avec Jacqueline. Il y avait le spectacle, j'étais le serpent."

"A Genolier, oui, c'était bien, c'était dur et c'était bien."

En conclusion, nous pouvons dire que cette magique et magnifique expérience ne s'est pas déroulée sans difficulté ni sans aspects dérangeants. Devoir poursuivre le quotidien sans connexion internet, rester en contact avec Vernand sans y être, prendre des nouvelles par téléphone, faire les repas pendant 6 semaines ont été éprouvants parfois. Heureusement, nous avons eu l'aide de Philippe, notre responsable et d'Angela, employée de conciergerie, qui était évidemment du voyage. Nous avons eu plusieurs visites : l'atelier 11, l'atelier vert, l'atelier 3, Pierre, chef de cuisine, et Geneviève, infirmière, – qui mangeaient avec nous une fois par semaine pour garder le contact et s'occuper de notre santé. Nous en avons sûrement oublié d'autres...

Un autre aspect important, dont nous avons parlé précédemment, est le spectacle que nous avons mis en place lors de cette période.

Nous avons opté pour une fable de Jean de La Fontaine, "Le Lion et le Rat", dont nous avons changé le texte pour une meilleure compréhension. Les différents rôles d'animaux ont été interprétés par les résidents eux-mêmes. Tout le pavillon a été impliqué à divers stades de la préparation de ce spectacle. Lors de la création des costumes et des masques nous avons eu la chance de bénéficier de l'aide et des compétences de 2 maîtres socio-professionnels (MSP) de la Cordée, Noémie et Anne-Marie, pour une durée de 5 jours. Enfin le grand jour de la représentation publique eut lieu ; nous attendions avec impatience et beaucoup de fébrilité de pouvoir montrer ce qui a occupé une grande partie de notre temps durant ce déménagement. La représentation a été enregistrée et un film a été produit, qui a été projeté lors de la fête d'été le 26 juin dernier, avec une exposition au Pavillon 1 rénové.

La dernière semaine de déménagement a été, elle aussi, riche en émotion. Nous avons quitté "La Colonie" le lundi 25 mai 2009 pour se séparer en 4 groupes ; 3 camps ont été organisés, à Icogne, à L'Auberson et à Château-d'Oex, tandis que Cécile, Géraldine et Alain, aidés d'Angela et de l'intendance remettaient le Pavillon en état afin de nous accueillir le dimanche de Pentecôte. Que d'émotion d'ailleurs lorsque chacun a retrouvé sa chambre et un Pavillon tout "relooké". Cela valait la peine d'être "expatriés" pour se retrouver encore mieux qu'avant chez soi...

Nous tenons à remercier notre direction et toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à cette aventure, de la préparation au ré-emménagement, ce serait trop long de toutes les citer et nous avons peur d'en oublier ! Un grand merci tout particulier à nos donateurs, sans lesquels nous aurions eu des difficultés à produire un spectacle, une exposition-photos et un DVD, sans oublier notre artiste photographe et cinéaste, Mickael Schmalz.

La période de Genolier restera un bon souvenir pour chacun avec la joie d'avoir partagé une expérience unique.

---

## Journée oser tous les métiers

*par Caroline Di Venuta, apprentie à l'administration du Centre de Vernand*

---

Chers collègues et parents des enfants qui ont pu vivre la journée "Oser tous les métiers" du 12 novembre 2009. J'ai pu organiser une matinée pour les enfants qui souhaitaient découvrir notre Fondation ou simplement le travail de leur parent. Pour moi apprentie, l'expérience a été très enrichissante. J'ai beaucoup apprécié pouvoir donner de mes connaissances à ces jeunes.

Durant cette matinée, j'ai accueilli 9 enfants pour une petite présentation de la Fondation. Trois enfants ont désiré ne rester qu'à l'atelier cuisine et un, qui connaît bien le site de Vernand, est resté avec sa maman. Au final je n'avais plus que 5 filles. Pour occuper toutes ces demoiselles, j'ai proposé une activité dans nos ateliers; trois ont choisi de découvrir l'atelier tissage, une à désiré connaître le monde de la blanchisserie (maman va être contente, elle va pouvoir mettre la main à la pâte maintenant !), et la dernière, la plus petite des filles, a préféré s'initier à la menuiserie. Ensuite, nous nous sommes dirigées vers différents lieux, dont la blanchisserie. Chacune a pu essayer de repasser et plier un t-shirt.

Ensuite, nous avons été voir les locaux de l'Atelier de Développement Personnel (ADP). Nous avons eu une petite description des activités que pouvaient faire les résidents, et l'un des groupes nous a invitées à jouer au bowling. On s'est toutes bien amusées; les résidentes étaient un peu déçues car les filles étaient plus fortes qu'elles !

Après cette pause ludique, nous sommes allées à la maison pour personnes vieillissantes (MPV), l'éducatrice qui nous a accueillies nous a montré les lieux. Ensuite, c'est avec enthousiasme que les cinq fillettes et moi-même avons été au foyer des Mélèzes où les résidents vivent en colocation. Sur le chemin du retour, les filles ont été très intéressées d'avoir pu voir que certains de nos résidents vivent dans une villa "*un peu comme chez elles*". J'ai eu droit à beaucoup de questions très captivantes. Elles m'ont demandé par exemple si tous les résidents travaillaient dans les ateliers de Vernand.

C'est agréable de voir que la jeunesse s'intéresse à nos activités, j'y ai même vu une potentielle relève ! Ces 5 jeunes se sont montrés très studieux et enthousiastes à la mission de notre Fondation.

"Ils ont osé nos métiers."

---