

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Service d'accompagnement à la vie sociale

2023 - 2027



SOMMAIRE

PRÉSENTATION

VALEURS ET IDENTITÉ	4
Présentation de l'association	4
Valeurs associatives	5
LE SERVICE ET LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES	6
Les caractéristiques des personnes accompagnées	6
Les missions légales et réglementaires	8
La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques	9
Les orientations du schéma départemental de l'autonomie 2018-2022 et des politiques publiques	10
LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉES	11
Les ressources organisationnelles et humaines	11
Les outils et la dynamique du travail d'équipe	12
La démarche qualité sécurité	15

AUJOURD'HUI ET DEMAIN

LES BESOINS ET LES MOYENS MIS EN ŒUVRE	18
Les besoins d'accompagnement	18
Les moyens mis en œuvre - les réponses aux besoins identifiés	19
LES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT	23
L'accompagnement et l'admission	23
La personnalisation de l'accompagnement	24
Partenariat et transversalité	28
TENDANCES ET ORIENTATIONS	31
Les tendances : l'évolution des profils	31
L'orientation des politiques publiques pour une société inclusive	33
Développement partenarial et réponses innovantes	34
Les axes d'amélioration et plan d'actions	35

Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)

12 impasse François Couffon

76580 Le Trait

Tél 02 35 33 02 91 - savs@asso-essor76.fr

AVANT PROPOS

Le projet d'établissement ou service s'appuie sur le projet associatif de l'organisme gestionnaire.

Il constitue un texte de référence dont la finalité principale est de clarifier le positionnement institutionnel de l'établissement ou service, de donner des repères aux professionnels et de conduire l'évolution des pratiques et de la structure dans son ensemble à travers son plan d'action.

Cette nouvelle version du projet d'établissement prend appui sur l'évolution des politiques sociales, en pleines mutations. Elle réinterroge autant les principes d'intervention, que les modalités d'accompagnement, les modes organisationnels et managériaux.

Cette évolution se fonde sur la priorité accordée aux notions de parcours, d'inclusion, de proximité, de coordination, de coopération, d'efficacité et de contractualisation avec les personnes accompagnées en situation de handicap. Elle implique plus de réactivité, de modularité, de diversité dans les réponses, d'optimisation dans les ressources et enfin de sécurité dans les parcours.

Ce projet, à partir de l'état des lieux des besoins repérés et en appui des Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles, définit les objectifs en matière de qualité du service rendu des prestations. Il précise les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'établissement. En lien avec l'évolution des politiques sociales, il souligne l'importance de la coordination, la coopération et l'évaluations des actions menées et enfin il dégager des objectifs d'amélioration à travers un plan d'action pour les 5 ans à venir.

Il est le fruit d'une réflexion collective et d'échanges qui ont mobilisé l'équipe sur l'année écoulée. Différents temps de travail ont été investis afin de réaliser l'état des lieux de l'existant, d'identifier les besoins et de dégager des orientations pour la **période 2023-2027**. Les personnes accompagnées ont contribué à la réflexion à travers la réunion annuelle et les espaces de participations mobilisés, notamment concernant les activités collectives, la mobilité/transport et la dynamique du projet personnalisé.

Couverture : mascotte en bois flotté réalisée par les jeunes de la section espace vert de l'IME.

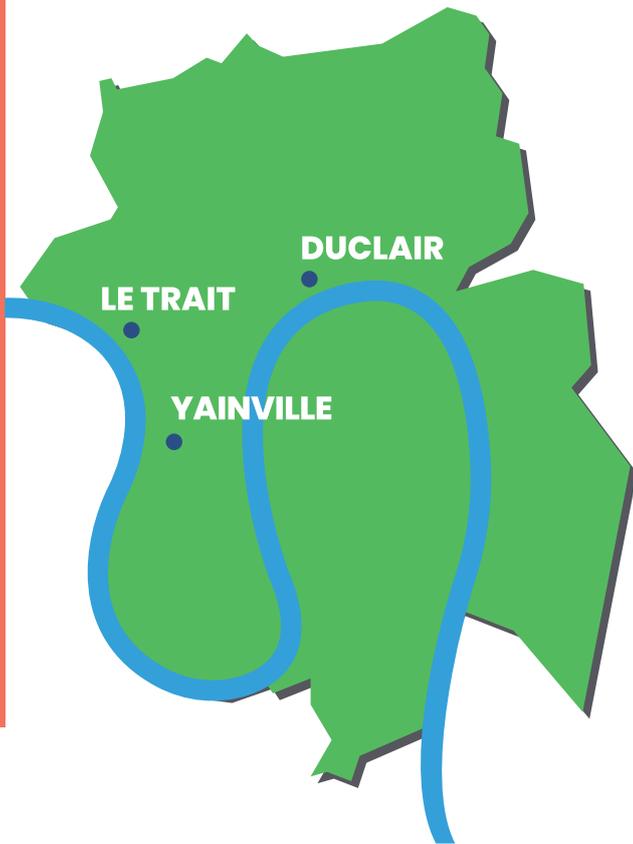
Le service est davantage identifié et repéré.

« Une société inclusive ne défend pas seulement le droit de vivre mais celui d'exister. »

C. GAROU - Anthropologue

VALEURS ET IDENTITÉ

Présentation de l'association



L'ESSOR est une association loi 1901 à but non lucratif. Fondée en 1965 à l'initiative d'un groupe de parents militants pour favoriser l'éducation, l'épanouissement, la citoyenneté et l'insertion socioprofessionnelle des personnes en situation de déficience intellectuelle.

Elle compte aujourd'hui cinq établissements et service. La Direction Générale, le pôle administratif et l'accueil se situent chemin du marais au Trait.

ÉTABLISSEMENT	SECTEUR D'INTERVENTION	LIEU	NOMBRE DE PLACES
IME	Secteur enfant	Le Trait	70
ESAT	Secteur adulte	Le Trait	75
SAVS	Secteur adulte	Le Trait	30
Atelier de jour	Secteur adulte	Yainville	30
Foyer d'hébergement	Secteur adulte	Duclair	30

En décembre 2022, l'association c'est...

- Accompagne **243** enfants, adolescents et adultes sur **5** lieux différents,
- Gère **238** prises en charge,
- Emploie **84** professionnels.*

*(cf annexe 1 : organigramme général)



Valeurs associatives

L'ESSOR inscrit son action dans le respect de valeurs partagées qui prennent appui sur l'histoire et les références théoriques et humaines impulsées par les fondateurs :

- Le respect de la personne dans toutes ses composantes humaines :
- Dignité, identité, droit à la différence, autonomie... fondé sur le respect des droits fondamentaux.
- La non-discrimination afin d'accueillir les enfants, adolescents ou adultes en situation de handicap mental dans un cadre respectueux de la personne, de son histoire et de son avenir.
- La citoyenneté, avec l'accès égal pour tous aux structures de droit commun et la reconnaissance de droits et devoirs résultants de la participation à une communauté.

- Le droit à la compensation au moyen d'aides humaines, techniques, financières.
- La solidarité, par la mise en œuvre d'un accompagnement adapté pour tous favorisant le libre choix.
- Le développement et la diversification de l'offre de service afin de répondre aux besoins de personnes sans solution adaptée en valorisant les modes d'aide et d'accompagnement dans le milieu ordinaire de vie sociale.
- Le développement de la vie associative, de l'engagement militant des familles et de la solidarité entre elles.

L'association reste attentive à l'évolution des politiques sociales et s'inscrit avec engagement dans la dynamique inclusive des personnes accompagnées.

Elle veille à la participation et à l'expression tant individuelle que collective au sein des établissements. Les Conseils à la Vie sociale en sont une illustration et compte parmi leurs membres des représentants de l'Association.

La garantie des droits, en référence au cadre réglementaire et aux valeurs portées par l'Association, prend appui sur les 7 outils contractuels qui servent de référence pour guider l'action.

- 1 • La charte des droits et des libertés de la personne accueillie ***
- 2 • Le projet institutionnel**
- 3 • Le contrat de séjour ou Document Individuel de prise en charge (DIPC)**

- 4 • Le livret d'accueil**
- 5 • Le règlement de fonctionnement**
- 6 • Le Conseil à la vie Sociale**
- 7 • Le recours à la personne qualifiée sur la liste établie**

L'Association s'est fixée **6 objectifs prioritaires** à mener durant la période de 2020 à 2024 :

- Se mobiliser pour de nouvelles réponses face à de nouveaux besoins dans une logique de parcours sans rupture et inclusif (parcours scolaire, vie dans la cité, habitat inclusif...).
- Poursuivre la réflexion sur le vieillissement à partir de situations observées dans les établissements et service.
- Assurer le développement et la pérennité de la vie associative par la communication interne et externe.

- Valoriser la triple expertise «bénéficiaire - proche - professionnel» et développer la communication entre ces parties prenantes.
- Soutenir le libre choix dans le cadre d'un accompagnement global en favorisant l'autonomie.
- Adapter l'organisation aux enjeux sociétaux et notamment au virage numérique.

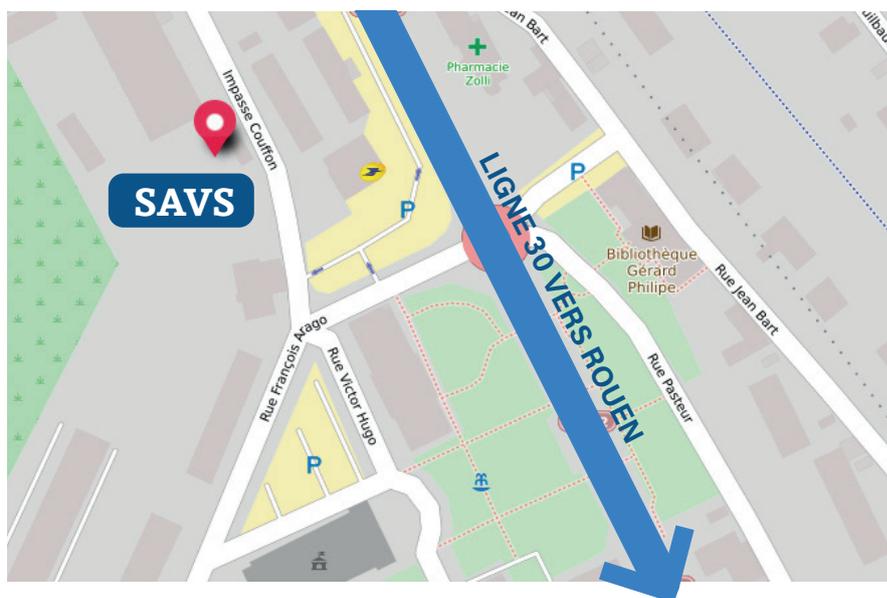
LE SERVICE ET LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Le SAVS L'ESSOR a été créé en 1992. Il est ouvert toute l'année hors weekend et jours fériés.

Il est placé sous l'autorité du conseil départemental. Son effectif autorisé est de 30 personnes avec une file active de 35.

Son équipe est composée de 4 professionnels qui ensemble représentent 3,29 équivalents temps plein.

Les bureaux du SAVS sont implantés au cœur de la ville du Trait, proches des services de proximité et de la ligne de bus (L30) Rouen /Caudebec-En-Caux.



Les caractéristiques des personnes accompagnées

34 personnes étaient accompagnées en 2022 contre 30 en début d'année 2018. L'étude a été effectuée en tout début d'année 2022. 34 personnes sont alors accompagnées. La proportion homme/femme est équilibrée.

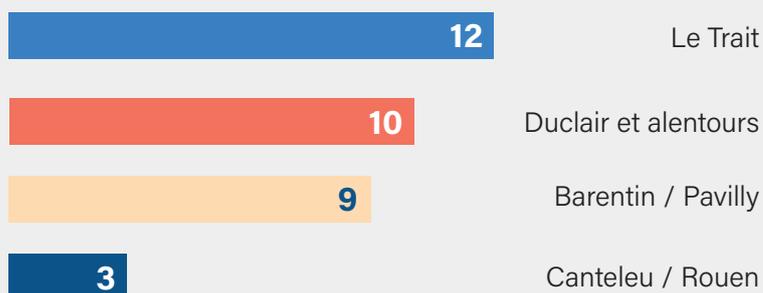
PROPORTION FEMMES/HOMMES



On note un rapprochement des personnes accompagnées sur le territoire de Duclair et du Trait.

Le secteur de Barentin qui n'est pas desservi par les transports en commun est passé de 12 personnes en 2018 à 9 en 2022.

SECTEUR D'HABITATION



DURÉE MOYENNE DE L'ACCOMPAGNEMENT = 6 ANS

22

Inférieure
à 5 ans

4

Inférieure
à 10 ans

8

Entre 10 et
20 ans et +

La durée moyenne de l'accompagnement est passée de 6,88 années en 2018 à 6 ans en 2022. L'accompagnement par le SAVS n'a pas vocation à durer tout au long d'une vie mais vient, pour un temps donné, apporter un soutien et permettre de développer de nouvelles compétences.

Dans cette dynamique, les apprentissages éducatifs et la mise en place d'étayages permanents co-construits avec la personne accompagnée favorisent une autonomie durable. L'accompagnement s'inscrit alors davantage dans une démarche de projets à mettre en œuvre conjointement avec la personne qui est davantage actrice.

À noter que les personnes suivies depuis très longtemps par le SAVS ont du mal à concevoir la fin de l'accompagnement. En effet, le lien est important et très rassurant pour eux. Il est donc nécessaire de prévoir un accompagnement spécifique en axant sur la confiance en eux, leur capacité à faire seul et l'acceptation d'une fin d'accompagnement. À cela sont associées des personnes vieillissantes pour lesquelles l'accompagnement est centré davantage sur le suivi de la santé et l'étayage nécessaire à mettre en place pour le maintien à domicile dans de bonnes conditions.

L'augmentation progressive de personnes ne bénéficiant pas de mesure de protection est une tendance remarquable depuis quelques années.

Cela s'explique par le développement des capacités des usagers, souvent jeunes, à gérer mais également à se positionner de façon éclairée avec ce pouvoir d'agir qui est exprimé.

MESURES DE PROTECTION

1

Curatelle famille

20

Curatelle

5

Tutelle

8

Aucune

TRANCHES D'ÂGE

17

11

18/34 ans

6

8

35/49 ans

11

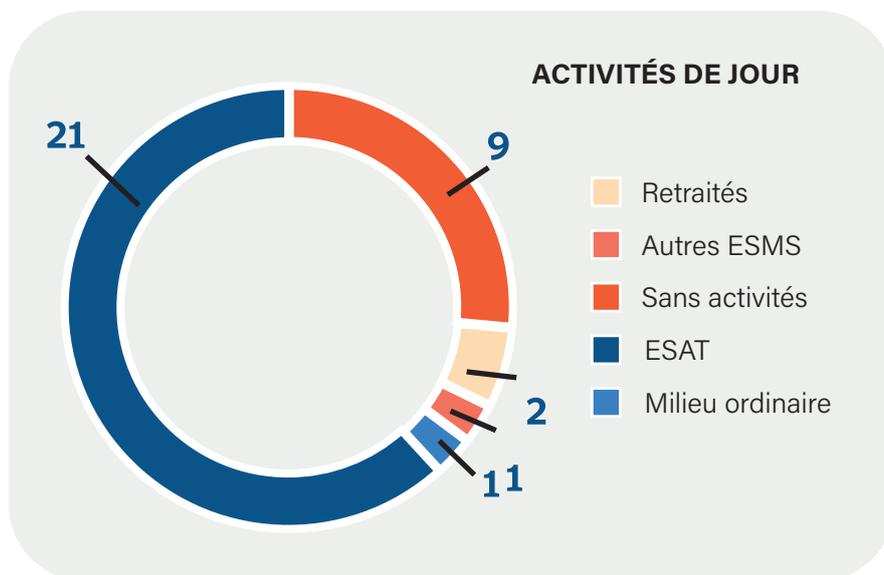
11

sup à 50 ans

2022

2018

La moyenne d'âge est en baisse : 39 ans contre 43 en 2018. 10 personnes ont moins de 25 ans et 3 sont retraitées.



On note une proportion en baisse de personnes accompagnées qui exercent une activité professionnelle à l'ESAT de l'Association (27 en 2018 à 21 en 2022).

L'accompagnement s'effectue dans une approche globale tout en respectant la vie privée et l'intimité de la personne.

9 personnes sont sans activité. Les raisons sont diverses : par choix, par incapacité liée à une problématique de santé ou en recherche d'emploi en milieu ordinaire.

Les missions légales et réglementaires

Les actions du SAVS s'inscrivent dans le cadre des lois et décrets régissant le fonctionnement des dispositifs d'accompagnement médico-social de personnes en situation de handicap.

La loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale avec la promotion des droits des

personnes et l'évaluation de la qualité ;

La loi du 11 février 2005, relative à l'égalité des droits, des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap, reconnaissant le projet de vie et les droits à la compensation du handicap ;

Le décret n°2007-975 du 15 mai 2007, relatif au projet personnalisé fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico- sociaux.

Les obligations légales et réglementaires spécifiques au fonctionnement du service reposent sur **le décret n° 2005-233 en date du 11 mars 2005 relatif aux conditions d'organisations et de fonctionnement des services d'accompagnement à la vie sociale** :

Art. D. 312-155-5. - Les services d'accompagnement à la vie sociale ont pour vocation de contribuer à la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité.

Cette mission se met en œuvre à travers tout ou partie des prestations suivantes (**Art.D.312-155-7**) :

A) L'évaluation des besoins et des capacités d'autonomie ;

B) L'identification de l'aide à mettre en œuvre et la délivrance à cet effet d'informations et de conseils personnalisés ;

C) Le suivi et la coordination des actions des différents intervenants ;

D) Une assistance, un accompagnement ou une aide dans la réalisation des actes quotidiens de la vie et dans l'accomplissement des activités de la vie domestique et sociale ;

E) Le soutien des relations avec l'environnement familial et social ;

F) Un appui et un accompagnement contribuant à l'insertion scolaire, universitaire et professionnelle ou favorisant le maintien de cette insertion ;

G) Le suivi éducatif et psychologique.



La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques

Pour permettre aux professionnels de faire évoluer leurs pratiques et ainsi améliorer la qualité des interventions et de l'accompagnement, le service s'appuie sur un certain nombre de **Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles** (RBPP) éditées par Haute Autorité de Santé.

Ces recommandations mettent à disposition des professionnels des repères, des orientations mais également des outils pour adapter au mieux l'accompagnement selon des circonstances données.

Par ailleurs, elles contribuent, par leur appropriation, à mettre en œuvre la démarche d'amélioration continue de la qualité.

Pour cette deuxième version du projet d'établissement, le service s'appuie, entre autres, sur :

ACCOMPAGNEMENT / PRATIQUES PROFESSIONNELLES

● La bientraitance

- Définition et repères pour la mise en œuvre

● Ouverture et partenariat

- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement

● Point de vigilance et prévention des risques

- Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance

- Le soutien des aidants non professionnels

● L'accompagnement de la personne présentant un trouble du développement intellectuel (volet 1) Autodétermination participation et citoyenneté

- Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap

- L'accompagnement de la personne présentant un trouble du développement intellectuel (volet 1) Autodétermination, participation et citoyenneté

- Spécificité de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques

- Accompagner vers et dans l'habitat

- Accompagnement à la santé de la personne handicapée

- L'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes

- Les attentes de la personne et le projet personnalisé

- L'accompagnement de la personne présentant un trouble du développement intellectuel

Cette liste n'est pas exhaustive mais favorise repères et références pour les professionnels et contribue également à la veille documentaire.

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour le secteur social et medico-social :

<https://www.has-sante.fr/jcms/p3229902/fr/recommandations-bonnes-pratiques-professionnelles-pour-le-secteur-social-et-medico-social>

Les orientations du schéma départemental de l'autonomie 2018-2022 et des politiques publiques

Le schéma départemental qui arrive à terme, s'appuie sur des principes et des valeurs qui restent toujours d'actualité et qui sont des références pour le travail du SAVS :

AXE 1

Favoriser l'inclusion sociale et la pleine participation des usagers dans les choix de vie : logement, emploi, cadre familial, environnement social, vie affective et sexuelle ;

Pour cela :

Permettre à l'utilisateur d'être acteur de son propre parcours (être informé, être écouté, prendre en compte l'ensemble des composantes de sa vie, reconnaître l'expertise d'usage)

Améliorer l'inclusion des personnes en situation de handicap (soutenir la mobilité, l'accès à l'offre culturelle, sportive, de loisirs, s'assurer de l'adaptation de l'environnement aux besoins de la personne).

AXE 2

Poursuivre la mise en place d'une offre adaptée et diversifiée : fluidifier les parcours, assurer un parcours sans rupture, accompagner les transitions, assurer la qualité des accompagnements sociaux et médico-sociaux à domicile comme en établissement, accompagner les proches aidants à repérer les besoins, développer et diversifier une offre à destination des aidants.

AXE 3

Garantir la cohérence des politiques de l'autonomie (diffuser une culture de la prévention de la perte d'autonomie (.../...)).

LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉES

Les ressources organisationnelles et humaines Les moyens humains et les ressources mobilisées

DIRECTION DÉLÉGUÉE

Veille à l'efficacité du projet d'établissement. Assure la gestion administrative, budgétaire, financière, des ressources humaines et de l'activité de l'établissement.

Coordonne le travail de l'équipe, assure la mise en place et le suivi des projets personnalisés. Supplée la direction dans la gestion quotidienne de l'établissement. Entretient les relations avec l'extérieur, les partenaires, les institutions.

ÉDUCATEUR SPÉCIALISÉ COORDINATEUR

Assure l'accompagnement de personnes et coordonne les actions collectives mises en place. En appui du responsable, assure le lien avec les partenaires extérieurs. Contribue à la mise en place de nouveaux outils supports à l'accompagnement et veille à la bonne fluidité de l'information.

RESPONSABLE QUALITÉ

Assure le déploiement de la politique d'amélioration continue fixée par la direction tout en répondant aux attentes réglementaires.

ASSISTANTE DE DIRECTION

Assure des missions transversales de communication interne/externe/vie associative.

ÉDUCATEURS SPÉCIALISÉS

Assure l'accompagnement des personnes par la mise en œuvre du projet personnalisé. Évalue les besoins et les capacités, recueille les souhaits, co-construit le projet, prend en compte et soutient l'environnement de la personne, met en place des outils support adaptés...

SERVICE ADMINISTRATIF ET FINANCIER

1 responsable administratif et financier (RAF) - comptable(s) et - responsable ressources humaines Assurent le suivi budgétaire du service. Assurent le suivi administratif et sont en lien avec les autorités de tutelle (ARS - Conseil départemental)

AGENTS DE SERVICES GÉNÉRAUX

Entretien des locaux, maintenance diverses (bâti et véhicules).

Moyens matériels locaux et véhicules

Les bureaux de service ont déménagé fin décembre 2019 pour venir s'installer dans un espace plus spacieux en plein cœur de la ville du Trait proche, à pieds, des dispositifs de droits communs et de la ligne de bus 30 (Caudebec-en-Caux / Rouen).

Ils bénéficient de deux grands bureaux partagés chacun par 2

professionnels, ainsi que d'une grande salle de réunion et d'un espace d'accueil. L'organisation des locaux permet le respect de la confidentialité lors des interventions.

Les conditions matérielles d'intervention permettent à chacun de se déplacer sur l'ensemble du secteur grâce à 3 véhicules.

Organisation quotidienne

Le service est ouvert toute l'année du lundi au vendredi.

L'intervention auprès des personnes accompagnées se décline sous plusieurs formes : à domicile, dans le cadre de démarches extérieures ou au bureau du SAVS. Les actions sont formalisées par des prises de rendez-vous à l'initiative de l'utilisateur comme du professionnel.

Le travail des professionnels se répartit entre l'accompagnement auprès des bénéficiaires du service, des temps de réunion et / ou de concertation, des écrits professionnels, des démarches administratives et partenariales.

L'organisation des interventions s'effectue en fonction de la disponibilité des personnes en activité professionnelle ou pas. Les mercredis après-midi, temps non travaillé pour l'ESAT partenaire, sont souvent investis pour les actions collectives : jardinage, médiation animale, cuisine...

Le fonctionnement du service ne permet pas d'assurer une permanence physique au bureau. Cependant un répondeur et une boîte mail sont à disposition des personnes accompagnées. La continuité de service permet de consulter, de traiter les messages et d'apporter une réponse.

À NOTER

Dans un souci de développement durable mais également pour sensibiliser les bénéficiaires à d'autres moyens de déplacements en autonomie fonctionnelle, agréables et écologiques, le SAVS a fait l'acquisition d'un vélo électrique pour les déplacements au sein de la commune du Trait, financé par une subvention du Département 76.

Pour gagner en fluidité et efficacité chaque professionnel a des moyens informatiques à disposition (ordinateur portable et smartphone avec une connexion internet). L'acquisition prochaine d'un scanner portable, permettra d'optimiser les déplacements à domicile pour certaines actions administratives qui nécessitent d'enregistrer des documents.

Les outils et la dynamique du travail d'équipe

L'intervention, pour l'essentiel centrée sur l'extérieur et en individuel, nécessite une vigilance sur la transmission de l'information et la coordination des actions. A ce titre le service a mis en place différents espaces et outils pour assurer la cohérence et le suivi de l'accompagnement.

L'équipe est également très investie dans les temps d'échanges inter établissements autour de projets communs.

Les dispositifs de travail en équipe

Il s'agit de présenter l'essentiel des temps de travail collectifs qu'ils soient avec les professionnels ou avec les bénéficiaires.

À NOTER

Chaque étape clé de l'accompagnement (demande d'accompagnement, point d'étape avec les acteurs concernés, fin d'accompagnement) fait l'objet d'un temps d'échange avec le bénéficiaire, son entourage personnel si souhaité et les professionnels internes ou externes selon le sujet.

Réunion d'équipe SAVS

Objectifs : actualité du service – point sur les accompagnements, le suivi des PPA, des projets en cours et/ou à venir.

Participants : l'ensemble de l'équipe éducative avec la directrice déléguée.



Hebdomadaire
3 heures

Réunion d'analyse des pratiques professionnelles

Objectifs : analyse des pratiques et des situations professionnelles.

Participants : l'ensemble de l'équipe éducative.



Mensuelle
2 heures 30

Signature du PPA

Objectifs : présentation des Projets Personnalisés d'Accompagnements, échanges et ajustement si nécessaire et signatures.

Participants : la personne accompagnée, sa personne de confiance si souhaitée, le professionnel référent, le représentant légal, la directrice déléguée ou la coordinatrice par délégation en son absence



Annuelle
1 heure

Réunion d'enquête de satisfaction

Objectifs : évaluer les prestations proposées par le service et recueillir l'avis des bénéficiaires ainsi que leurs attentes et propositions.

Participants : l'ensemble de l'équipe éducative, la directrice déléguée et les personnes accompagnées.



Annuelle
2 heures 30

Réunion des bénéficiaires

Objectifs : échanges collectifs sur des projets en cours ou à venir ou temps de parole sur thématique (préparation à la retraite, vie affective et sexuelle etc).

Participants : la coordinatrice, l'éducateur référent du sujet et les bénéficiaires.



Autant que de besoins
2 heures
Mercredi après-midi

Les écrits professionnels

Ils tiennent une place importante, voire grandissante, dans l'organisation du travail et contribuent à la dynamique du fonctionnement et au suivi maîtrisé des personnes accompagnées.

L'ensemble de ce travail est informatisé et sécurisé. La mise en place prochaine du Dossier Unique Informatisé (DUI) avec l'acquisition d'un logiciel spécifique renforcera la protection des données, facilitera le suivi et la maîtrise du travail et garantira une meilleure traçabilité des accompagnements.

ÉCRITS	OBJECTIFS	CONTENU INDICATIF	ÉMETTEUR DESTINATAIRE	FRÉQUENCE
Fiche bilan du projet antérieur	Effectuer un bilan du projet antérieur. Ce qui a été réalisé, ce qui a été ajusté, ce qui a été annulé	Reprise des objectifs antérieurs - souligner les compétences acquises - introduire si besoin les points à travailler	Référent de l'utilisateur pour l'équipe du SAVS	A chaque entrée dans le service et actualisée à chaque renouvellement de projet personnalisé
Projet personnalisé d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> ● Actualiser le parcours de vie chaque année ● Évaluer les besoins et dégager des objectifs à atteindre 	Énoncer l'évolution de la personne et les objectifs à atteindre en mentionnant les échéances et les référents des actions	la personne concernée par le projet, le référent professionnel, le représentant légal, 1 personne de confiance invitée si souhaité par le bénéficiaire	Annuelle
Rapport MDPH	Renouveler la notification M.D.P.H	Fidèle au projet personnalisé. Croisé avec l'ESAT si double prise en charge (approche globale)	Référent de l'utilisateur croisé avec l'ESAT le cas échéant pour la MDPH	6 mois avant la date d'échéance de la notification
Relevé personnalisé de suivi	Permettre une bonne fluidité de la communication au sein de l'équipe et garder la mémoire pour la restituer à l'utilisateur	Retranscrire le déroulé des actions tant sur le fond que sur la forme associées aux événements marquants enregistrés	Chaque professionnel du service	Sur le serveur (32 fichiers individuels) 1x semaine

Les actions de formations

Elles sont reconnues et valorisées.

À travers le plan de formation, il est construit chaque année à l'échelle de l'association. Il permet de décliner les orientations associatives et les axes stratégiques prioritaires en adéquation des politiques sociales, du cadre réglementaire et des besoins et/ou attentes exprimés par les professionnels lors des entretiens annuels.

Des sessions de formations sont mutualisées pour tous les établissements et service de l'Association en lien avec le groupement inter associatif auquel

l'ESSOR participe. Cette organisation permet de réduire les coûts, d'optimiser le nombre de personnes formées et de favoriser le lien inter établissements interne/externe. Ce groupement permet également d'harmoniser les pratiques professionnelles sur l'ensemble du territoire et de garantir un accompagnement qualitatif.

A cela s'ajoute des participations ponctuelles à des actions collectives (OPCO) des colloques ou bien encore à des participations à des cafés-débats sur des thématiques ciblées.

La qualité de vie et conditions de travail (QVCT)

Souvent réduite à l'organisation de moments festifs ou de détente, la QVT est désormais appelée QVCT. Ce sont donc les principes essentiels d'un environnement de travail orienté sur la sécurité des équipes et leur santé physique et mentale qui sont réaffirmés.

- La bonne articulation entre la qualité de vie et la santé au travail
- Les possibilités d'expression des salariés sur leurs conditions de travail
- La prévention des risques au travail, tant des risques d'accidents du travail ou de maladies professionnelles, que des risques psychosociaux

Ainsi, la notion de QVCT permet de recentrer le débat autour des conditions d'une bonne santé des travailleurs, à la fois sur le plan physique et psychosocial. Le management, le maintien de l'emploi, la prise en compte de l'évolution et le développement de carrière des salariés, la conduite du changement, les relations sociales entre les collaborateurs, le dialogue social, ou encore la mise en œuvre de l'organisation du travail, sont fondamentaux dans le plan d'action des RH.

L'association est entrée dès la fin 2022 dans une démarche DLA (Dispositif Local d'Accompagnement) collectif QVCT.

Cette action permet :

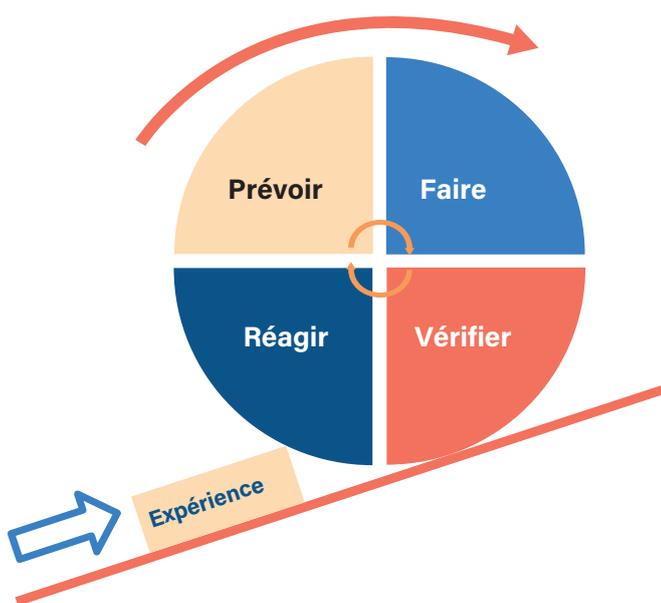
- De prendre conscience de la nécessité de cette démarche
- De valoriser ce qui est fait en la matière sans pour cela toujours en avoir conscience
- De structurer la démarche QVCT

Les actions mises en place ou projetées permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail des salariés et les performances liées à l'entreprise.

En résumé, pour une QVCT réussie, il faut être attentif à : la mise en place d'espaces de dialogue réguliers avec les salariés et l'amélioration de la performance organisationnelle. Ces deux objectifs permettent ainsi de développer un environnement stable et résilient sur le long terme.

La démarche qualité sécurité

La politique d'amélioration continue de l'établissement



La politique d'amélioration continue de la qualité s'inscrit au niveau de l'association avec un responsable qualité transverse aux 5 établissements et service, ainsi qu'un référent qualité sécurité et environnement.

La dynamique d'amélioration continue de la qualité se structure progressivement. Elle permet d'accompagner et de soutenir les pratiques professionnelles au sein d'une organisation qui se veut contenante et cadrante.

Les procédures qui s'élaborent collectivement capitalisent les savoirs-faire, favorisent la cohérence, la maîtrise et la complémentarité.

La qualité est alimentée, certes par des outils, mais représente surtout un levier favorisant la capacité à s'interroger et s'auto contrôler. C'est une démarche globale, induite dans chaque action. Elle permet de questionner régulièrement les pratiques, l'organisation, le fonctionnement, les effets attendus et les effets réellement produits par les actions.

Elle s'inscrit en continu au sein de l'ensemble des établissements et service de l'Association. Elle vise à améliorer les pratiques et la qualité du service rendu à l'utilisateur. Le projet d'établissement fait partie intégrante de cette dynamique d'amélioration.



**Écrire ce que l'on fait et
faire ce que l'on a écrit**



La sécurité des biens et des personnes et la gestion des risques

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)

Comme le prévoit le code du travail, l'établissement met en place et actualise annuellement le DUERP. Les risques sont identifiés, évalués selon une cotation (gravité/fréquence) et font l'objet si nécessaire d'actions préventives. Les salariés sont associés à la démarche pour développer une culture de prévention du risque au sein de la structure.

Le service veille à organiser régulièrement des formations afin que les professionnels puissent acquérir et/ou maintenir leur compétence dans le domaine de la prévention et gestion des risques (Sauveteur Secouriste au travail notamment).

La sécurité des véhicules de service

Le parc automobile est entretenu et renouvelé régulièrement.

La politique de prévention et de promotion de la bientraitance

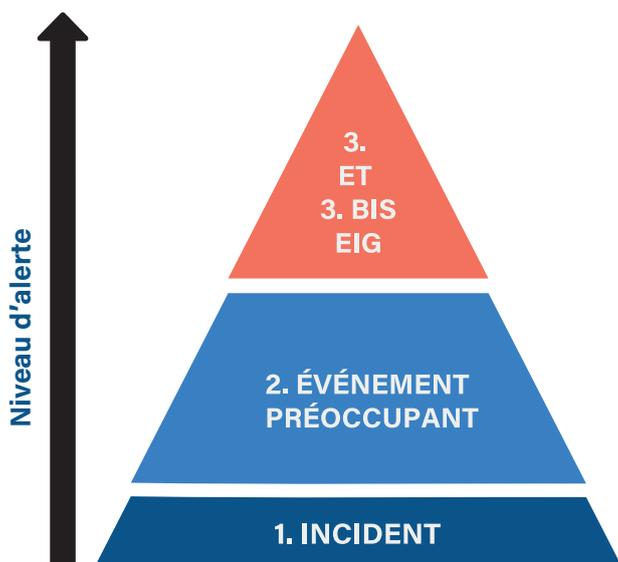
« La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance »(.../...) Elle trouve ses fondements dans le respect de la personne, de sa dignité et de singularité. Il s'agit d'une culture partagée au sein de laquelle les sensibilités individuelles, les spécificités de parcours et de besoins, doivent pouvoir s'exprimer et trouver une réponse adaptée. »¹



Au niveau institutionnel, la promotion de la bientraitance et la prévention des risques de maltraitance font l'objet d'une attention particulière et dépassent le cadre des seules pratiques individuelles. Elles ont fait l'objet de plusieurs sessions de formation inter établissements et se déclinent dans les différentes modalités du temps professionnel :

- L'analyse des pratiques professionnelles;
- Les modalités d'accompagnement empreintes de bienveillance et de bientraitance déclinées dans le projet personnalisé ;
- La formation des professionnels ;
- L'affichage des numéros nationaux d'appel à disposition des éventuelles victimes de maltraitance.

Prévention et gestion des évènements indésirables



La procédure de gestion des évènements indésirables a fait l'objet d'une actualisation. Cela a permis de lister avec précision et de graduer les différents types d'évènements par genre et par degré de gravité. Ils peuvent concerner :

- **Tout dysfonctionnement grave** dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits.
- **Tout événement** ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées. (L.331-8-1 CASF).
- **Tout comportement inadapté et non respectueux des personnes accueillies** en lien avec le règlement de fonctionnement.

Les documents supports utilisés prennent en compte cette évolution et contribuent à la bonne gestion des situations potentiellement problématiques.

Une commission pluridisciplinaire de suivi des évènements indésirables est mise en place au sein de l'IME. Elle permet de dégager des éléments de compréhension et de faire émerger des réponses adaptées face aux événements problèmes de personnes accueillies.

Pour les autres établissements, la commission est intégrée aux réunions d'équipe hebdomadaires.

Comme le prévoit la loi, la Direction peut être amenée à effectuer un signalement auprès des autorités administratives et/ou judiciaires.

LES BESOINS ET LES MOYENS MIS EN ŒUVRE

Les besoins d'accompagnement

Le service est généraliste et, de ce fait, les problématiques des personnes accompagnées sont multiples et se diversifient au fil des années.

Pour définir les besoins des personnes accompagnées par le SAVS, nous nous appuyons sur les 3 blocs

BESOIN EN MATIÈRE DE SANTE SOMATIQUE ET PSYCHIQUE

Il est noté une recrudescence des problématiques de santé somatiques et psychiques et ce quel que soit l'âge. Elles concernent :

Le suivi physique

L'augmentation des personnes accompagnées concernées par des problématiques de santé psychiques est significative. Elles ne sont pas toujours associées à une déficience intellectuelle ce qui réinterroge la façon dont le professionnel accompagne et les outils supports qu'il mobilise. D'autre part, les ressources d'appui du territoire sont peu importantes ce qui, parfois, met à mal la qualité même de l'accompagnement.

Le suivi somatique préventif et curatif

Il touche toutes générations confondues et concerne les besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé (préventions, sensibilisation, traitements et compréhension) mais également les besoins d'accès au soin en secteur semi rural, parfois difficile et nécessitant un appui en mobilité.

de la nomenclature SERAFIN - PH (Services et Etablissements : Réforme pour une Adéquation des Financements aux parcours des Personnes Handicapées) qui les répertorie en 3 domaines : **La santé, l'autonomie et la participation sociale.**

L'avancée en âge et ses manifestations

Le suivi de la santé, pour cette catégorie de personnes (11 des personnes suivies ont plus de 50 ans), nécessite un étayage conséquent préventif et curatif pour vieillir en bonne santé et se maintenir dans son domicile dans de bonnes conditions.

Les troubles addictifs (alcool, drogues, jeux vidéo...)

Ces syndromes de dépendance engendrent des effets plus ou moins importants sur la vie quotidienne, la santé, les relations sociales, le travail... Ces situations ont des effets sur l'accompagnement notamment sur la régularité de l'investissement qui est souvent mis à mal et dépend de l'état physique et psychologique dans lequel se trouve la personne.

BESOIN EN MATIÈRE D'AUTONOMIE

Pour la nomenclature, l'autonomie « recouvre principalement les activités de la vie quotidienne et permettent de décrire l'autonomie de la personne dans toutes ses dimensions : l'autonomie fonctionnelle, la capacité à faire et le comportement autonome (indépendance), la capacité à prendre des décisions selon ses valeurs et à en assumer les conséquences.»²

BESOIN EN MATIÈRE DE PARTICIPATION SOCIALE

Ce domaine est le plus important. Il concerne :

- L'accès au droit et à la citoyenneté ;
- Le logement et les activités domestiques ;
- L'exercice des rôles sociaux qui regroupent l'emploi / travail, la vie familiale et la parentalité ;
- La vie sociale pour ce qui concerne les relations sociales, les interactions avec autrui - les loisirs, le temps libre, le déplacement et les moyens de transports ;
- Les ressources et l'autogestion.

² SERAFIN-PH : NOMENCLATURES BESOINS ET PRESTATIONS DETAILLÉES - comité stratégique du 21 janvier

Les moyens mis en œuvre - les réponses aux besoins identifiés

Chaque action s'effectue en lien avec les besoins repérés, croisés avec l'expertise individuelle de la personne qui s'inscrit dans une co-construction dynamique de son accompagnement.

À noter : ces 3 domaines d'intervention peuvent s'entrecroiser et être complémentaires.

L'ACCOMPAGNEMENT À LA SANTÉ

La santé qu'elle soit somatique ou psychique est une part importante de l'accompagnement mené au SAVS. Le professionnel accompagne la personne selon ses besoins, son degré d'autonomie et de compréhension.

Les axes de travail peuvent être multiples :

- Sensibiliser la personne sur le suivi de sa santé (prévention – gestion)
- Rechercher le médecin approprié
- Aider à la prise de rendez-vous et l'organisation des rencontres – (téléphone, plateforme DOCTOLIB, repérage des lieux, transport en commun, courrier facilitateur pour échanger avec le praticien en autonomie ...)
- Accompagner, si besoin, lors des rendez-vous pour une aide à la compréhension
- Pour les conduites addictives ; accompagner dans les démarches de soin, prévention des risques liés aux produits consommés...)
- Travailler sur les habilités psychosociales (gestion des émotions, ouverture et relations aux autres, mises en mots, groupes d'expressions, actions collectives, médiation animale, relai vers thérapeutes...) et sur l'estime de soi (actions de bien être, coiffeur, boutiques...)

L'ACCOMPAGNEMENT DANS LE DOMAINE DE L'AUTONOMIE

L'accompagnement par le SAVS dans les actes de la vie quotidienne a pour finalité l'autonomie et le bien-être de la personne par la réalisation d'apprentissages. Cet accompagnement peut concerner tous les pans de la vie courante : l'hygiène corporelle, alimentaire, domestique ou encore l'organisation spatio-temporelle.

Il peut s'agir par exemple :

- D'une guidance relative à la tenue vestimentaire adaptée à la météo, au contexte et à l'environnement. Une aide à la maîtrise des achats (taille, pointure, poids...).
- Une évaluation des besoins d'aides éventuels : adaptation du logement pour une meilleure accessibilité, demande de Prestation de Compensation du Handicap, sollicitation du bailleur social pour travaux d'aménagement.
- Un apprentissage des nouveaux outils de communication à distance (téléphone mobile, écoute de la messagerie, envoi de sms, photos...) mais également des éléments de compréhension et de maîtrise pour d'autres moyens ou contexte de communication/compréhension.



Madame G s'est installée dans son premier logement, découvre et expérimente son organisation quotidienne. Elle témoigne :

« Au début, c'était dur. J'avais très peur d'aller dans les magasins pour faire mes courses. Je ne savais pas quoi acheter, j'avais du mal dans les rayons. Surtout celui des fruits et légumes. Je ne voulais jamais y aller. Je n'achetais jamais de fruits et légumes. Il faut dire que la balance m'impressionnait. Il y avait des dessins et aussi des mots mais j'ai du mal à lire et j'avais peur de

me tromper ou d'être trop longue et de paniquer.

J'ai eu besoin de temps mais aujourd'hui ça va mieux j'ai appris à m'en servir. Je me débrouille et j'en suis fière. L'autre jour, il y a même une dame qui m'a aidée pour faire la différence entre deux sortes de pommes. Elle m'a dit que ce n'était pas facile et qu'elle se trompait aussi parfois... Je n'ai pas eu honte.

Finalement, j'aime bien faire mes courses et choisir dans les rayons ; je suis plus à l'aise et je connais bien « mon » magasin. »

Le référent s'adapte au mode de vie et aux valeurs de l'utilisateur : comprendre les habitudes de vie et les rituels de la personne accompagnée favorise ainsi l'apprentissage de nouveaux repères.

L'ACCOMPAGNEMENT DANS LE DOMAINE DE LA PARTICIPATION SOCIALE

À ce titre, l'accompagnement à **l'accès au droit et la citoyenneté** est un axe important que l'on retrouve dans plusieurs domaines d'interventions. Il permet l'orientation et l'inscription de la personne vers les dispositifs de droit commun : demande de logement, renouvellement carte d'identité, maison des services, Caisse d'Allocations Familiales, CAP EMPLOI etc...

Il favorise également l'auto-détermination dans les choix de vie (choix d'aménagement du logement, de vacances), l'implication (co-construction) dans l'élaboration du projet personnalisé et de sa mise en œuvre.

L'accompagnement citoyen prend également appui sur l'actualité à l'aide de supports adaptés pour éviter des états anxieux (attentats, COVID, guerre) mais aussi pour éclairer et comprendre : les élections présidentielles, les modalités du vote, le développement durable et le tri des déchets par exemple.

Le logement est également un aspect de la vie important. Dans ce domaine l'accompagnement est multiple :

- Aide à la constitution du dossier de demande de logement (quel secteur, quelle superficie, quel montant etc)
- Organisation des visites et accompagnement si besoin
- Organisation du déménagement (démarches et actions listées puis organisées conjointement : cartons, ouvertures compteurs, changement d'adresse etc)
- Accompagnement à l'aménagement pratique et plaisant du logement (se sentir bien chez soi, décoration peinture...)

- Vie quotidienne et hygiène de vie (rythme des repas, sommeil et travail, alimentation, accompagnement aux achats alimentaires, prix, conservation, quantité, péremption, utilisation des balances de pesée...)

- Vie quotidienne et entretien du logement (repère du changement de linge de maison torchons, draps - utilisation de l'électroménager fiches supports mémo techniques - propositions de méthodes de nettoyage...)

- Aide à la compréhension des règles de sécurité domestiques (utilisation du gaz, appareil de chauffage, compréhension des pictogrammes et logo des produits d'entretien)

- Sensibilisation de prévention pour les relations avec le voisinage (bruits, odeurs etc).

Mise en place d'aide à domicile si besoin (aide ménagères, portage de repas) adaptation du logement pour une meilleure accessibilité (PCH pour l'installation d'une douche par ex).



Une des difficultés qui renforce le besoin d'accompagnement en matière de logement est la question des démarches qui y sont liées. En effet, la majeure partie de celles-ci doivent désormais se réaliser sur Internet et ne sont pas centralisées ce qui les rend peu accessibles pour les personnes en situation de handicap. Lorsque l'utilisateur bénéficie d'une mesure de protection, certaines démarches sont alors réalisées conjointement avec le mandataire.

L'emploi, qu'il soit en milieu ordinaire ou protégé, effectif ou en devenir, fait partie des domaines d'intervention du SAVS. Il s'agit d'aider la personne accompagnée à se situer par rapport à la valeur travail, ses représentations, ses aspirations tout en prenant en compte ses compétences et sa capacité d'adaptation et de résistance.

Pour se faire, le SAVS intervient avec l'appui de nombreux partenaires : CAP emploi, missions locales, chantiers d'insertion, les ESAT, les entreprises... Les actions sont diverses. Elles peuvent concerner les démarches et techniques de recherches d'emploi telle que l'aide à la rédaction de lettres de motivations, de CV, l'aide aux renseignements d'un arrêt de travail, soutien dans la compréhension des documents liés à l'activité professionnelle (bulletin de salaire, demande de congés) mais aussi une aide à la compréhension des droits et des devoirs liés au travail.

Ce domaine s'inscrit dans la continuité de la vie et prend en compte le repérage des manifestations de l'avancée en âge et les signes de fatigue exprimés. A ce titre une triangulation éventuelle avec l'employeur pour une adaptation du temps de travail hebdomadaire peut se mettre en place à la demande de la personne accompagnée.

L'ACCOMPAGNEMENT À LA VIE FAMILIALE

Le SAVS peut être amené à accompagner des personnes seules, en couple et des familles sur des questions de vie affective, amoureuse et sexuelle.

Il s'agit pour certaines de leur proposer des actions de prévention, d'information afin qu'elles puissent s'épanouir dans leur vie affective, amoureuse et sexuelle en connaissance de causes et en se respectant soi-même et les autres. Pour cela, le Service fait appel à des partenaires extérieurs tel

que le planning familial ou des sages-femmes dont l'intervention bienveillante est adaptée aux personnes accompagnées.

L'accompagnement à la parentalité et, ce, dès l'expression du désir d'enfant, est mené par l'apport d'informations, de conseils, de repères et le développement des apprentissages. Il s'agit de soutenir la personne dans son rôle de parent en renforçant la confiance en soi quant à ses propres compétences.



Madame L. est accompagnée par le SAVS suite à sa séparation avec son mari. Elle est mère de 3 enfants âgés de 3 à 10 ans. Elle témoigne :

« À ma séparation avec Monsieur, c'était trop dur ! Et j'étais pleine de colère. Il m'a quitté pour une autre alors que j'étais enceinte !

Quand on était ensemble il s'occupait des papiers et moi je ne m'en occupais pas. J'ai dû tout faire toute seule : les papiers, le budget, la maison, les enfants, les repas et aller au travail... J'en pouvais plus ! Le soir je m'écroulais et je me disais « j'y arriverai pas » mais en même temps j'ai du caractère et je veux me battre pour réussir. Mes enfants c'est toute ma vie !

Aujourd'hui la vie ça va mieux. Il y a des travailleuses familiales qui viennent m'aider pour le ménage à la maison. J'ai maintenant une mandataire qui a pris le relai pour les sous et ouf je n'ai plus de dette. Je lui envoie des mails quand j'ai besoin, c'est pratique. J'arrive à mieux m'organiser et à compter. Un jour j'en aurai plus besoin c'est mon but. J'ai demandé à moins travailler à l'ESAT je peux mieux m'organiser avec les enfants.

Les enfants c'est mieux aussi. Ils participent à la vie de la maison on a fait un tableau pour les tâches ménagères. C'est moins le bazar et je crie moins, on fait des trucs chouettes ensemble.

Même si ce n'est pas facile tous les jours je suis fière aujourd'hui de ma vie de femme ! »

Le SAVS intervient en collaboration avec de nombreux partenaires : les services de PMI, assistants maternels, professionnels de la protection de l'enfance, assistants sociaux, écoles et professionnels de santé. Depuis peu, le service sollicite également le nouveau dispositif de soutien à la parentalité de l'ARRED ce qui permet complémentarité et cohérence tout en limitant les éventuels doublons dans le suivi.

L'ACCOMPAGNEMENT AUX LOISIRS ET AU TEMPS LIBRE

Cette dimension, associée au besoin de lien social, est travaillée en individuel et en collectif, en appui des ressources de proximité. Il s'agit de permettre aux personnes accompagnées d'investir leur temps libre et qu'il favorise l'expression d'un désir, d'un choix, d'un centre d'intérêt.

L'accompagnement peut se traduire par des actions associées à un apprentissage comme par exemple une façon de repérer puis de choisir son propre programme télé ou bien encore investir des activités manuelles (tricots, dessins, petit bricolage...).

Le service propose dans l'année différentes sorties collectives, certaines en lien avec des temps forts de l'année (début des congés d'été et Noël) d'autres pendant la période de congés estivaux. C'est l'occasion de proposer des moments découvertes diversifiés (culturelles, festives, nature/ville, récréatives) et peut-être de susciter l'envie de refaire seul. Lorsque la destination le permet, le déplacement en transport en commun est privilégié et facilite ainsi autonomie et maîtrise.

Par ailleurs, certaines personnes ont besoin d'être accompagnées pour organiser leurs vacances ou avoir accès à des activités adaptées. En fonction de leurs attentes et souvent en collaboration avec les services de protection tutélaire, le SAVS peut faire appel à certains organismes de séjours adaptés, ou effectuer des recherches de séjours dans le milieu ordinaire (maison de vacances en pension complète, camping et location de mobil homes) avec la personne.

En complémentarité et pour répondre au besoin de lien social des personnes accompagnées, le SAVS en dehors de l'accompagnement individuel, met en place des actions collectives sur toute l'année qui associent les apprentissages et le plaisir d'être ensemble : ateliers cuisine, entretien du jardin, barbecue, médiation animale.

Lorsque l'opportunité existe, le service accompagne les personnes volontaires pour participer à des moments festifs au sein de la commune et ainsi favoriser partage et reconnaissance (cinéma en plein air, journée porte ouverte du centre social avec échantillon d'activités à tester...). Le service accompagne également vers les ressources du territoire pour la participation au sein des associations et/ou manifestations (thé dansant, cinéma, club de tricot, du 3eme âge...).



Monsieur A est à la retraite. il est avec sa compagne qui est toujours en participation à l'atelier médiation

ancien travailleur de l'ESAT, il vit en couple activité professionnelle. Il témoigne de sa animale

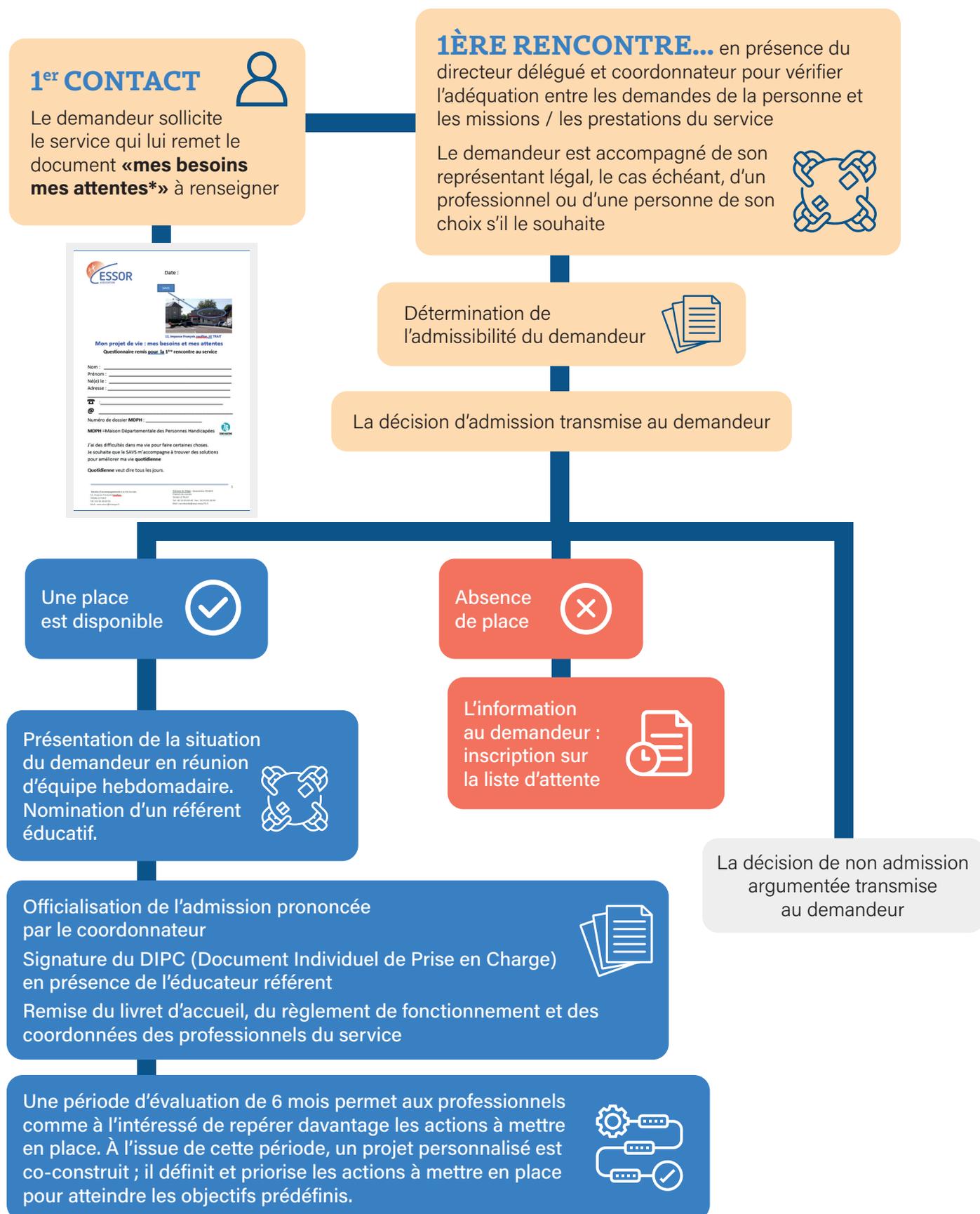
« Quand j'ai commencé à ne plus travailler, je me suis beaucoup ennuyé. Je passais mon temps à dormir et je ne voulais pas participer à des sorties que le SAVS me proposait. J'avais envie de rien....

Lorsque les 2 chiens sont arrivés au service, ça m'a tenté. J'aime bien les animaux surtout Oslo parce qu'il est joueur. On s'amuse bien ensemble. Aujourd'hui, j'aime aller me promener avec lui. Je marche, ça me fait du bien et j'ai le moral. Je suis content de me lever et de venir à la médiation. D'autres fois, je veux mieux aussi participer à d'autres activités alors qu'avant j'avais goût à rien. »

LES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement et l'admission

Le demandeur bénéficie d'une orientation MDPH pour un SAVS et peut ainsi contacter le service par mail, téléphone ou courrier et effectuer sa demande. La demande peut éventuellement venir d'un partenaire (mandataire, assistante sociale).





*Le document « mes besoins mes attentes » s'est inspiré, dans sa rédaction, de la méthode Facile A Lire et à Comprendre (FALC) et permet au demandeur de renseigner aisément les informations requises.

Ce document, envoyé avant la rencontre, sert de support au premier échange et permet de repérer les thématiques de travail à envisager.



Le processus de traitement de la demande d'accompagnement est également enregistré sur **VIA TRAJECTOIRE** (date du 1er contact, liste d'attentes, notification MDPH etc...) la plateforme est mise à jour et opérationnelle depuis septembre 2022. Elle permet le suivi des orientations en ESMS des personnes en situation de handicap.

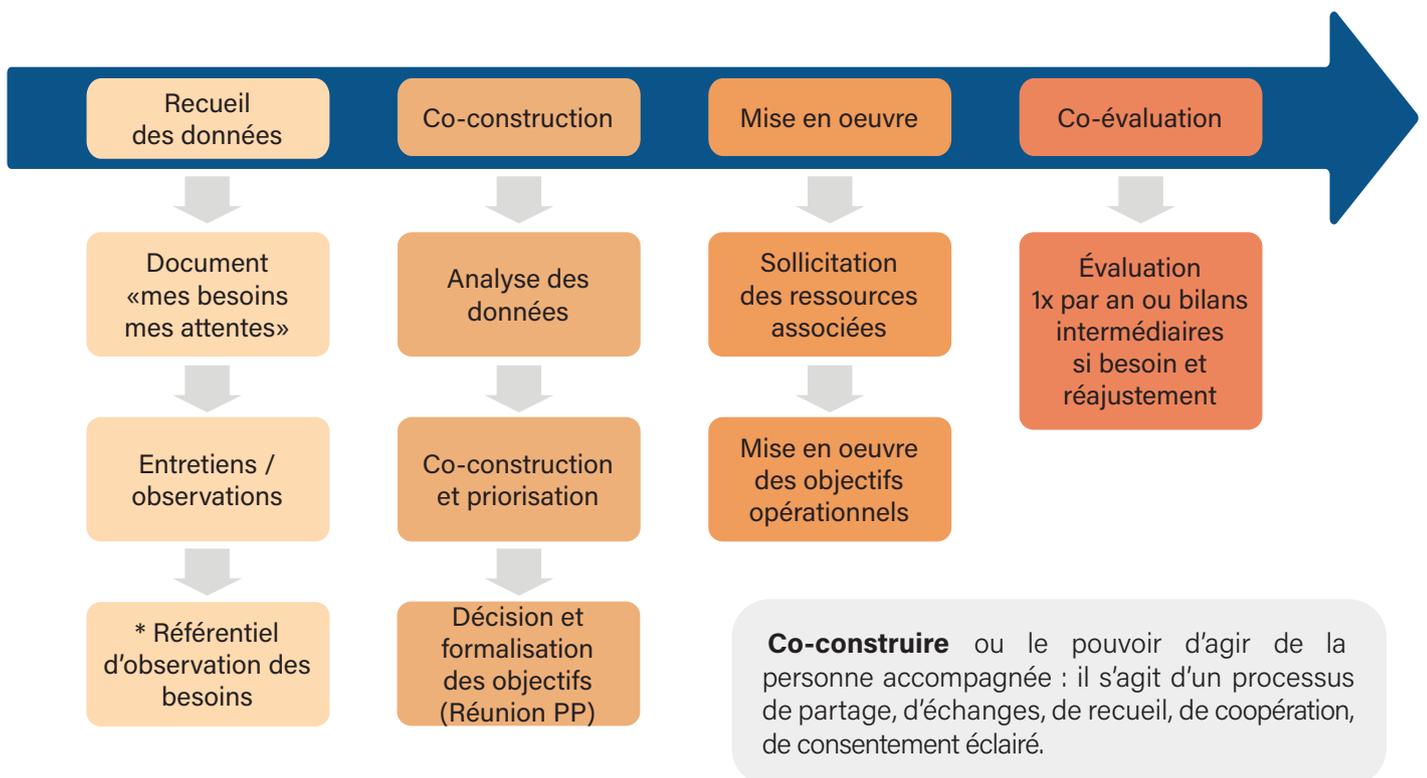
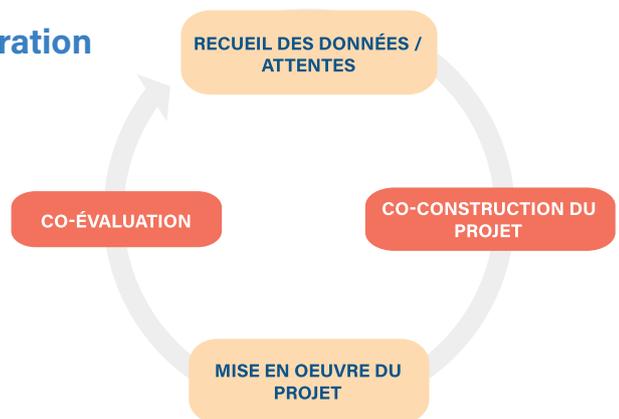
La personnalisation de l'accompagnement Le document individuel de prise en charge (DIPC)

Il est signé à l'admission avec la personne accompagnée, le responsable du service et le référent professionnel. Ce document définit les engagements réciproques de part et d'autre. C'est un outil d'information sur les modalités d'accompagnement et les domaines d'interventions. Il précise qu'à l'issue d'une période de 6 mois d'observation un projet personnalisé d'accompagnement sera conjointement élaboré.

Le projet personnalisé et ses modalités d'élaboration

Conformément à la réglementation³ et à la Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles⁴, un projet personnalisé est élaboré conjointement avec la personne accompagnée. Le premier projet se fait à l'issue des 6 mois d'observation et renouvelé chaque année, ou par anticipation si le besoin s'en fait ressentir.

Il s'inscrit dans une dynamique d'amélioration en s'appuyant sur la personne, ses ressources et son environnement.



Co-construire ou le pouvoir d'agir de la personne accompagnée : il s'agit d'un processus de partage, d'échanges, de recueil, de coopération, de consentement éclairé.

³ Articles D312-19 et D312-12 du CASF

*Le Référentiel d'observation des besoins est construit en s'appuyant sur la nomenclature SERAFIN PH et reprend les 3 domaines (santé- autonomie- participation sociale). Il a été élaboré à partir d'indicateurs issus du travail d'équipe ; cette approche évaluative multidimensionnelle (personnelle et environnementale) « permet de décrire le fonctionnement des personnes, comment elles réalisent des activités et participent à la vie sociale, tout en prenant en compte les difficultés quant aux fonctions du corps. »



L'outil utilisé pour l'élaboration du projet, sa mise en œuvre et son évaluation comprend 3 volets :

Le parcours de vie qui est actualisé au fil des projets et qui permet à la personne accompagnée de maîtriser sa vie dans la connaissance des étapes qui la jalonne.

Le référentiel des besoins, qui se présente sous la forme d'un fichier excel et qui une fois renseigné, génère une carte graphique révélant les besoins à travailler.

La fiche du projet personnalisé qui reprend le bilan du projet antérieur, décline les objectifs de travail et la façon dont ils vont être mis en œuvre. Il est co-signé par la personne accompagnée, le référent éducatif et la direction du pôle. Est annexé à ce document, la fiche « bilan intermédiaire » qui est utilisée si nécessaire avant l'échéance d'un an.

Le document support utilisé pour les projets personnalisés est en cours d'ajustement pour :

- Une utilisation plus aisée et efficiente
- Une meilleure compréhension pour la personne accompagnée

Le référent de l'accompagnement

Pour chaque personne accueillie, il est désigné, lors de son admission, une référence (réfèrent/co-réfèrent) qui représente un interlocuteur privilégié dans l'accompagnement.

Ses missions :

- **Recueillir les besoins**, en complément et en articulation avec d'autres professionnels, **les attentes, les choix, les demandes de la personne** et de son entourage dans la conception et la mise en œuvre du projet
- **Evaluer les besoins** de la personne en équipe.
- **Prendre part à l'élaboration et aux évaluations du Projet Personnalisé** ainsi qu'aux réajustements le concernant.
- **Etablir** une relation de confiance et de juste distance avec la personne accompagnée.
- **Prendre en compte** l'environnement de la personne et coordonner le travail en partenariat avec les différents intervenants qu'il rencontre lors des réunions.
- **Partager** l'information utile et nécessaire à l'accompagnement de la personne.

Si les missions du référent éducatif sont claires, il convient de poursuivre la réflexion sur l'évolution des pratiques et les postures professionnelles qui en découlent en lien avec les recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

POINT DE VIGILANCE SPÉCIFICITÉ DU TRAVAIL EN SAVS

La pratique de l'accompagnement en SAVS s'effectue en milieu ouvert. Elle implique un certain isolement dans l'intervention ce qui renforce la nécessité du travail d'équipe. Ainsi l'élaboration de l'accompagnement, les stratégies qui en découlent, les outils supports utilisés sont autant d'éléments pensés conjointement avec l'ensemble des membres du Service, à ce titre, c'est bien le Service qui accompagne et qui garantit le projet personnalisé de l'utilisateur.



⁴ RBPP Les attentes de la personne et le projet personnalisé ANESM décembre 2008

⁵ Nomenclature SERAFIN PH - Besoins et prestations détaillées 21 janvier 2016 p12

Le dossier unique au service de la fluidité des parcours

Chaque personne accompagnée bénéficie d'un dossier unique. Il est enregistré sur le serveur avec des droits d'accès.

Il est actuellement constitué de 4 volets :

- Administratif (courriers, Document Individuel de Prise en Charge (DIPC), état civil...)
- MDPH (notification, rapport MDPH...)
- Outils d'évaluation (référentiel des besoins, bilans de stages...)
- Projets personnalisés (projets personnalisés, bilans intermédiaires)

L'accès au dossier et sa consultation se fait dans le respect des modalités prévues par la loi du 4 mars 2002 et le décret du 29 avril 2002. Le bénéficiaire ou son représentant légal peut avoir accès à son dossier par demande écrite auprès de la directrice. Le service propose un accompagnement pour la prise de connaissance de son contenu.

Dans le cadre du virage numérique du secteur social et médico social, l'association participe à un appel à projet qui permettra la mise en place du Dossier Unique Informatisé (DUI).

VERS UN DOSSIER UNIQUE INFORMATISÉ (DUI) FIN 2022 DÉBUT 2023

La technologie au service des enjeux du secteur médico-social et social. Le DUI est un accélérateur dans la transformation vers une logique de parcours coordonné entre différents intervenants et structures. Il répond à 3 logiques et attentes complémentaires :

- Une exigence d'articulation et de complémentarité des interventions, de coordination des activités, de coopération et de cohésion des intervenants.
- Une exigence de mise en perspective, de permanence et de continuité des interventions
- Une exigence de conservation des informations



FONCTIONS ET OBJECTIFS DU DUI

FONCTIONNALITÉS

Outil de suivi

Partage d'informations
Entre professionnels
Famille ou aidants

Centralisation des informations de la personne accompagnée

Amélioration de la qualité de la prise en charge

OBJECTIFS



Améliorer la traçabilité et la transmission des informations



Gain de temps pour les professionnels



Construire le projet personnalisé de la personne accompagnée



Faciliter l'évaluation de la qualité de prise en charge

Les fins d'accompagnement

Dans une démarche inclusive qui souligne la liberté et la capacité de choisir et d'agir, les fins d'accompagnement sont travaillées dès l'admission. Il est souligné que le travail d'accompagnement représente un soutien, un étayage, une guidance sur un temps donné pour des sujets précis

Les interventions s'effectuent durant la base du projet co construit et progressent en fonctions des objectifs à atteindre ou à réajuster.

Globalement, trois cas de figures représentent la fin d'un accompagnement

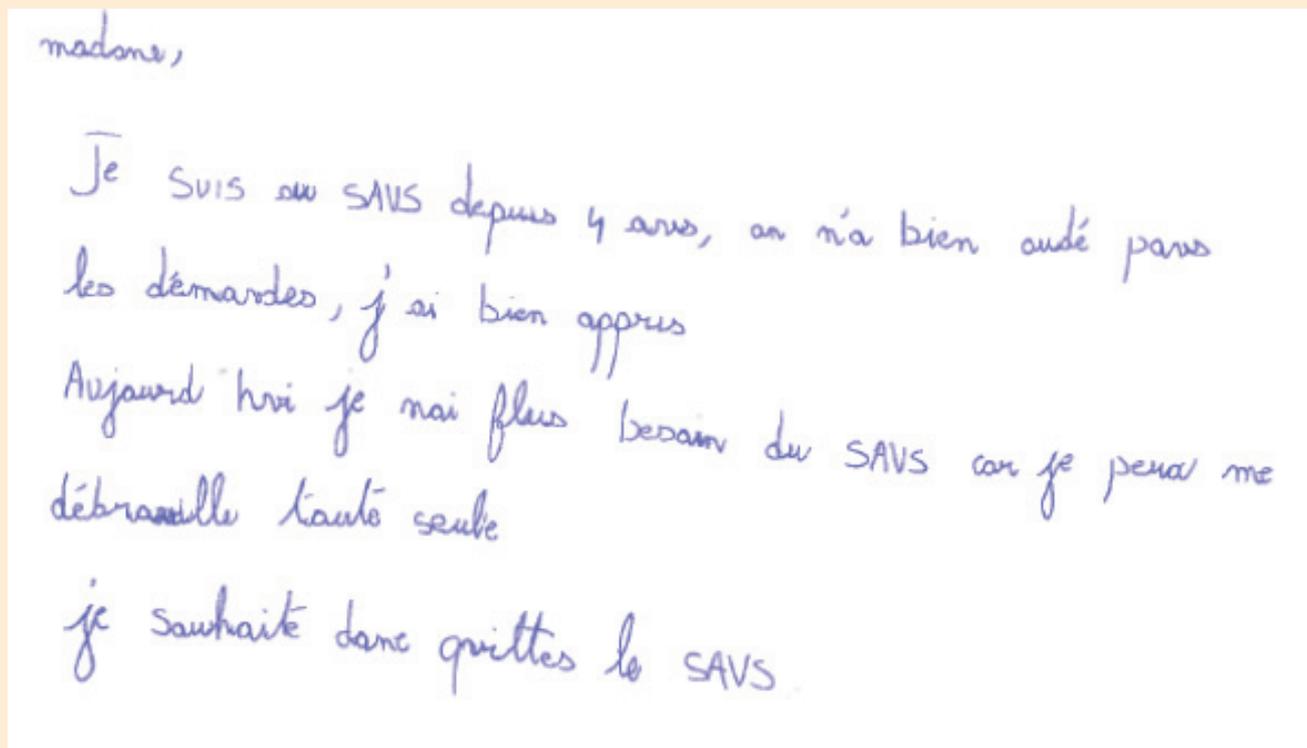
- La personne accompagnée n'adhère pas, ne répond pas aux sollicitations, ne respecte pas ses engagements
 - À défaut de rencontrer la personne un courrier lui est envoyé pour l'informer de sa sortie des effectifs, le SAVS demande à la MDPH sa sortie des effectifs.
- La personne considère ne plus avoir besoin d'être accompagnée et l'exprime. Un dernier projet de fin d'accompagnement est mis en place pour une durée qui peut aller de 6 mois à 1 an et permet ainsi un arrêt progressif du suivi
 - Un bilan conjoint est alors effectué. Il souligne les étapes de travail et le chemin parcourus
 - Un courrier de fin d'accompagnement est demandé à la personne accompagnée

La personne rencontre des besoins qui vont au-delà des missions du SAVS. Une réorientation est alors nécessaire vers, par exemple, un hébergement spécifique, un SAMSAH, dispositif personne âgée

Pour éviter toute rupture de parcours, un accompagnement se poursuit jusqu'à la mise en place d'un relais

Veille et disponibilité : à l'issue de la sortie des effectifs, il est précisé à la personne qu'elle peut, si elle l'estime nécessaire, interpellier le service pour un questionnement une difficulté ponctuelle, une demande de renseignement. La guidance s'effectue alors par téléphone ou au bureau du service. Ponctuellement, le SAVS peut accompagner lors de rendez de suivi santé complexe, pour cela, le SAVS demande à la MDPH de statuer sur la sortie des effective mais de maintenir la notification d'orientations SAVS active.

EXEMPLE DE COURRIER DE FIN D'ACCOMPAGNEMENT



madame,
Je suis au SAVS depuis 4 ans, on m'a bien aidé pour
les démarches, j'ai bien appris
Aujourd'hui je n'ai plus besoin du SAVS car je peux me
débrouiller toute seule
je souhaite donc quitter le SAVS.

Partenariat et transversalité

L'implantation du service en secteur semi rural très étendu, à la jonction de grandes villes (Rouen et son agglomération) et de plus petites, souligne la nécessité de diversifier (en genre et en nombre) les partenaires.

La dynamique inclusive dans laquelle le SAVS s'inscrit, permet de diversifier les approches, de partager les ressources et de mutualiser les compétences.



PARTENAIRES INSTITUTIONNELS / ASSOCIATIFS

Région, département, formations, secteurs enfants / adultes



SEINE-MARITIME
- LE DÉPARTEMENT -



DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Administration, budget, justice



MOBILITÉ / TRANSPORT



PARTENAIRES SANTÉ

Entretien santé, soins somatiques, psychiques, addictions, prévention



FORMATION / TRAVAIL



LOGEMENT



LOISIRS & VIE SOCIALE

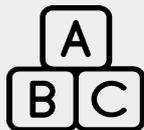
Loisirs, vacances adaptées, associations

Centre social la ZERTELLE



PARENTALITÉ

Lieu de vie



RÉORIENTATION



SOLIDARITÉ

Multiservices



Bateau de Brotonne

TENDANCES ET ORIENTATIONS

Les tendances : l'évolution des profils

L'évolution des problématiques des personnes accompagnées sont multiples et se diversifient au fil des années. Elles correspondent à l'évolution de la société et à la dynamique inclusive qui représente le socle de l'intervention.

Globalement, Il n'est pas rare d'avoir des demandes d'accompagnement exprimées directement par les personnes concernées : par téléphone, par courriers voire même par mails.

La démarche repose sur des attentes exprimées en lien avec des domaines de la vie (travail, logement, gestion administrative, lien social etc...).

Même si souvent, la personne est accompagnée par un tiers, qu'il soit professionnel du social ou issu de sa sphère personnelle, il se montre davantage acteur et prend sa place pour exprimer ses désirs et ses besoins. D'autre part, un grand nombre d'entre elles, utilise davantage les nouveaux outils

de communications notamment le téléphone et ses ressources pour accéder à l'information et à l'échange de communication.

On note également une baisse de la durée de l'accompagnement qui est davantage co-construit et qui correspond à des objectifs à atteindre à travers différentes étapes de mise en œuvre et d'ajustement. A contrario, les accompagnements inscrits antérieurement dans la durée (supérieurs à 10 ans) sont cristallisés et souvent associés à 2 paramètres importants : le suivi important de la santé pour des personnes avançant en âge et le lien d'attachement affectif avec le service.

Cette baisse dans la durée moyenne des accompagnements s'accompagne par une augmentation des demandes et par voie de conséquence de la file active.

Plus généralement le service constate :

- Une augmentation des personnes souffrant de **handicap psychique** qui est souvent associé à d'autres troubles : déficience intellectuelle, addiction, difficultés sociales, pathologies diverses (neurologiques)...

Le handicap psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles mais plutôt leur mise en œuvre. Il est toujours associé à des soins et ses manifestations sont variables dans le temps.

Dans le handicap psychique, c'est la capacité d'organisation qui est altérée, comme l'organisation du temps, l'anticipation des conséquences d'un acte, la possibilité de communiquer de façon participative, mémoriser, concevoir les réactions des autres... associés à la non reconnaissance des troubles, à la dénégation, à l'absence de participation sociale.



- Une augmentation des **problématiques de santé somatique** regroupant celles liées à l'avancée en âge et ses manifestations mais également liées au suivi et à l'entretien de la santé y compris celles concernant les addictions et à la problématique des déserts médicaux.

La dynamique d'inclusion est souvent entravée par **une inadaptation du dispositif de santé** en

direction des personnes accompagnées n'ayant pas toujours accès à la lecture ou ayant des difficultés de compréhension. La prise de rendez-vous via répondeur à choix multiples, utilisation d'une plateforme informatique, orientation au sein d'un établissement de santé complexe avec un appui vocabulaire par toujours simple, une explication de la problématique santé etc. ne sont pas toujours adaptés au niveau de compréhension de la personne.



Madame G. habite Barentin et doit se rendre à l'hôpital plusieurs fois pour un suivi médical associé à une intervention chirurgicale. Elle témoigne des difficultés rencontrées :

«Ça a été difficile au début. J'ai dû apprendre à prendre le train au départ de Barentin et acheter mon billet en lisant sur un écran. Il n'y a pas de guichet en personne pour renseigner. Ce n'était pas simple. Après j'ai appris à prendre le Téo. Maintenant je sais.

Arrivée à l'hôpital, j'étais un peu perdue. Il fallait prendre un ticket et attendre que le numéro s'affiche. Je n'ai pas compris tout de suite que le numéro du guichet était indiqué avec mon numéro d'appel. La dame derrière son bureau m'a demandé ma situation familiale : je n'ai pas compris ce que ça voulait dire puis ensuite elle m'a dit de suivre la ligne jaune. Arrivée à un nouveau bureau une autre dame m'a demandé si j'avais « la liasse » tout ça c'était très stressant. Des fois les gens sont gentils et prennent le temps d'expliquer des fois ils ne sont pas aimables.»

● Une augmentation de personnes jeunes (20/25 ans) quelque soit le type de handicap avec des carences éducatives et sociales importantes. Certaines d'entre elles sortent d'IME avec parfois un parcours au sein de l'Aide Sociale à l'Enfance et doivent quitter la dynamique institutionnelle sécurisante et contenant pour accéder à une autonomie pour laquelle ils ne sont pas toujours prêts. Ces situations transitoires peuvent parfois engendrer une rupture de parcours. En effet ces jeunes peuvent désirer prendre de la distance avec l'accompagnement éducatif vécu comme une privation de liberté. Ils sont alors confrontés parfois à la question du vide et de l'absence de structuration du

temps et de l'espace.

Ils sont en recherche d'un nouveau réseau social, à de nouvelles figures d'attachement et d'identification. Ces nouvelles étapes de la vie peuvent les confronter à leurs fragilités et engendrer mal être physique et psychique.

Ces tendances, dans leurs manifestations peuvent mettre à mal le maintien dans le logement dans de bonnes conditions de sécurité et de bien-être. Il est parfois difficile de trouver une solution intermédiaire d'hébergement adaptée faute de place ou de dispositif existant.



Madame M. au début de son accompagnement était âgée de 24 ans sans activité vivait chez sa mère et son beau-père. La situation familiale était tendue. Mme M aspirait à vivre dans son logement et avoir un travail. Elle témoigne :

«Ma vie a été très compliquée. Même si je sais faire plein de choses que j'ai CAP petite enfance que je sais prendre l'avion toute seule, que je sais utiliser mon smartphone.... J'ai rencontré plein de galères. J'ai essayé de travailler. J'ai fait plein de petits boulots : en maison de retraite en blanchisserie, en école comme aide de cuisine, en bibliothèque pour le rangement et le classement de livres. Ça n'a pas marché. Puis après, dans plusieurs ESAT comme aide de cuisine puis en blanchisserie... ça n'a pas été bien non plus. Il faut dire que je ne tiens pas en place, je me couche tard, je sors, je veux des amis, et quand j'en trouve je ne veux pas les quitter du coup c'est compliqué parce ils me rejettent ou alors ils me volent mes affaires...

Je suis arrivée dans un foyer de vie sans hébergement à Rouen. C'était bien. Au début je

faisais la route pour rentrer chez ma mère à Caudebec. C'était fatigant. j'ai eu ensuite un hébergement au foyer jeune travailleur. Je voulais mon chez moi et c'était un début. Sauf que ça n'allait pas. Je grignotais tout le temps, je faisais plein de courses, je perdais plein de nourriture, je sortais tard et je rencontrais plein de gens. Je dépensais beaucoup... J'ai essayé de progresser je savais que tout ça ce n'était pas bien. Je n'allais pas bien dans ma tête.

J'ai demandé à vivre en appartement thérapeutique avec l'aide d'un SAMSAH. Ils n'ont pas voulu et ils ont dit que je n'étais pas assez autonome. J'ai voulu aussi être hospitalisée au CHRS mais il n'y avait pas de place. J'ai accepté d'avoir une curatelle renforcée. Ça m'a aidée. Même si je sais compter, je n'avais pas tout ça à penser. Ça m'a rassuré.

Aujourd'hui je vis dans un foyer et dans la journée je vais au Groupe d'Entraide Mutuelle. Je suis contente.»

Cette situation a été très difficile avant de trouver une solution adaptée à Mme M.

On remarque également depuis peu de temps des demandes d'accompagnement introduites par un conseiller du dispositif emploi accompagné. Elles concernent les personnes en situation de handicap dit « invisible » (handicap psychique, déficience intellectuelle, les troubles du spectre de l'autisme ou bien encore les troubles du neuro-développement) dont le projet est l'accès à l'emploi. Cet étayage est soutenu en complémentarité avec le SAVS qui intervient alors sur d'autres versants de la vie telle que l'hygiène de vie, les relations sociales, le soutien administratif etc...

L'orientation des politiques publiques pour une société inclusive

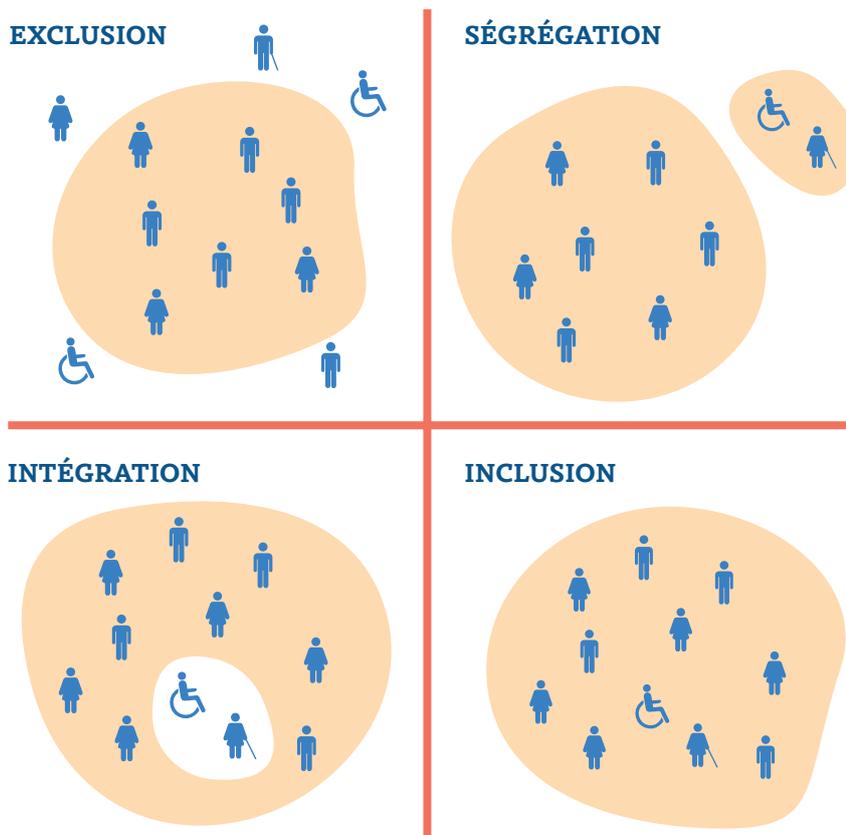
L'évolution de l'offre médico-sociale est en pleine transformation et va de pair avec les orientations du schéma départemental.

La conférence nationale du handicap du 11 février 2020 souligne le changement de paradigme : il s'agit « de partir des besoins et attentes de la personne, de son environnement de vie et des acteurs qui jalonnent son parcours, et non plus de l'offre telle qu'elle existe et a longtemps conditionné les choix de vie »

Cette mutation, cette évolution structurelle veut « que la personne « accompagnée » soit pleinement actrice de son accompagnement, dans une logique de reconnaissance de sa citoyenneté et des droits qui s'y attachent »

La définition du travail social par le décret du 6 mai 2017, s'inscrit dans cette même ligne : « le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. (...) il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement

Il s'agit d'une profonde conversion de la relation d'accompagnement à l'écoute des choix et préférences de la personne (.../...) « qui consiste à ne pas décider à sa place, à respecter ses choix, à la mettre en capacité de réaliser elle-même et d'apprendre par ses succès et ses échecs».



**« Tout ce qui est fait pour moi, sans moi, est fait contre moi. »
Gandhi & Nelson Mandela**

⁶ Kit pédagogique Volet 1 orientation des politiques publiques pour une société inclusive - ministère des solidarités et de la santé
^{7, 8, 9, 10} Experts, acteurs ensemble...pour une société qui change. Denis PIVETEAU 15 février 2022

Cette évolution sociétale, ce changement de paradigme invite les professionnels à repenser leur pratique qui convient de soutenir à travers des espaces de formation adaptés, une réflexion sur les postures professionnelles et la recherche de réponses innovantes. Il convient d'être vigilant dans l'appropriation et la compréhension de ces nouveaux concepts d'autodétermination ou de société inclusive.

« « L'autodétermination » n'est pas de placer toute personne, y compris lorsque son discernement est altéré, face à des choix qui peuvent la mettre en danger ou devant des responsabilités qu'elle ne peut pas assumer. Il s'agit seulement d'adopter la position « d'aider à décider » ou « d'apprendre à décider », plutôt que de « décider à la place », et de s'organiser pour susciter et encourager les choix et préférences de vie, en sachant ensuite y répondre. »⁹

**«Faire avec» plutôt que «Faire à la place de»
«Accompagner» plutôt que «Conduire»
«Aider» plutôt qu' «Assister»**

Développement partenarial et réponses innovantes

Cette diversité dans les demandes, les problématiques, les contextes de vie et de parcours nécessite une adaptation constante avec des modalités d'accompagnement différentes, la recherche de réponses innovantes et la mise en place de nouveaux partenariats.

Il s'agit de penser l'intervention davantage dans un cadre ouvert, diversifié, interactif et complémentaire entre la personne et son environnement au sens large : entre Établissement Sociaux et Médicaux Sociaux entre professionnels de différentes compétences (emploi accompagné, soutien à la parentalité...) et cultures, mais également avec l'extérieur (et

notamment avec les dispositifs de droit commun, qu'il s'agisse du libéral, de l'ambulatoire ou tout simplement de l'associatif, de la ville, des acteurs du social, du culturel, du sport, etc.).

Le savs contribue ainsi à faire du lien et à prendre une place active dans la coordination de l'ensemble des acteurs de l'accompagnement. « Les professionnels sont (.../...) au service de la « mise en accessibilité » de la société et de ses services de droit commun, au lieu d'être cantonnées dans la seule réponse aux besoins de « compensation du handicap » émanant de la personne elle même.

À ce titre le SAVS pourrait :

- Imaginer des interventions de sensibilisation et de compréhension en direction d'autres professionnels du monde de la santé, du logement, de la petite enfance etc qui ont besoin de monter en compétence pour s'adresser à des enfants ou des adultes en situation de handicap.
- En complémentarité des maisons France service de proximité, mettre en place des ateliers numériques (jeux de mise en situation de scénettes de la vie quotidienne filmées). Il s'agit de favoriser l'accueil au sein des locaux du SAVS de personnes désireuses de travailler sur la maîtrise de compréhension (termes spécifiques) et de gestion (stress, orientation dans l'espace...) lors de démarches réalisées vers le droit commun.
- Partager les compétences et les savoirs doubler du plaisir d'être en relations (fête des voisins, barbecues partagés, jardins potagers de la ville et du service, activités collectives croisées avec des SAVS d'autres secteurs géographiques, avec d'autres établissements de l'association).

Les axes d'amélioration et plan d'actions

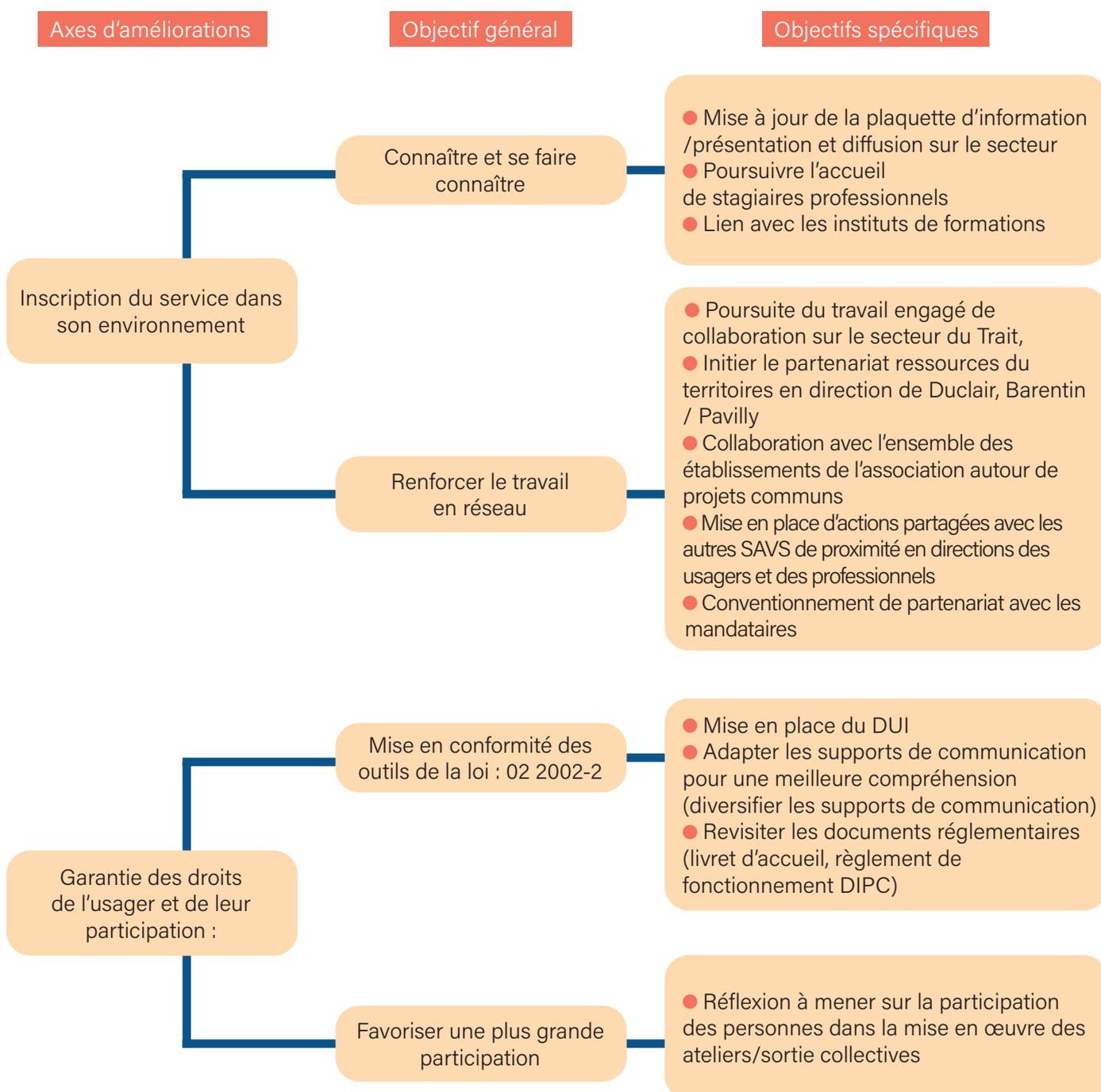
L'actualisation du projet de service a permis :

- D'intégrer dans les éléments descriptifs, les évolutions constatées
- De revoir les projections et les objectifs d'améliorations pour les 5 ans à venir.

Un certain nombre de thématiques abordées dans le plan d'action est commun à l'ensemble des établissements de l'Association mais déclinés différemment selon les secteurs (enfants/adultes)

Les axes d'amélioration cités sont en lien étroit avec le référentiel d'évaluation et concernent l'ensemble des établissements. Ils sont détaillés de façon opérationnelle dans le plan d'action de l'amélioration continue de qualité.

Cette deuxième version du projet de service s'inscrit dans une société mouvante en pleine évolution qui introduit une nouvelle terminologie («pouvoir d'agir», «autodétermination», «transformation inclusive»), des repères différents, des façons de faire et d'agir novatrices mais parfois déroutantes, des interactions avec d'autres acteurs sociaux, médico-sociaux ou sanitaires plus importantes et diversifiées mais également davantage d'interactions avec le milieu dit «ordinaire».



Promotion de l'autonomie, de la qualité de vie, de la santé et de la participation sociale

Mise en place d'actions collectives au service

- Diversifier davantage les ateliers collectifs - réflexions à mener sur un atelier numérique pour favoriser l'accès autour de dispositifs de droits communs
- Mise en place d'interventions collectives extérieures mutualisées avec partenaires (ex : la maison des services au Trait) favoriser l'entre aide, RPA, jardin potagers municipaux, fêtes des voisin

Accéder à un logement adapté

- Habitat inclusif et ses différentes déclinaisons possibles (type d'habitat nature du logement, le statut de l'occupant, le mode d'organisation du service...

Travailler l'accès au soin en autonomie

- Apprentissage et maîtrise des transports en communs complexes (bus + TEOR etc.) pour se rendre aux rendez vous
- Quels moyens supports pour une aide à la compréhension en matière de santé ?

Prise en compte de la vie affective et sexuelle (VAS)

- Formation et sensibilisation des professionnels
- Mise en place d'espaces d'échanges, d'information adaptée et d'éducation

Continuité et fluidité des parcours (une réponse accompagnée pour tous)

Prise en compte des demandes et gestion des fins d'accompagnement

- Identifier les personnes relevant d'un accompagnement en file active
- Prise en compte des fins d'accompagnement IME/ASE quelles modalités de transitions vers l'autonomie
- Les fins d'accompagnement et après... ? réflexion sur la mise en place d'une veille

Faciliter les passages de relais

- Connaissances partagées (ESMS et droit commun) et appuis possibles entre les différents dispositifs (PA PHV EPHAD)

