

Projet d'établissement



CARCASSONNE



NARBONNE

Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (S.A.V.S)

✉ 45 Rue de Séville – 11000 Carcassonne

☎ 04.68.11.46.17

✉ 28 Rue Ernest Cognacq – ZAC Bonne Source- 11000 Narbonne

☎ 04.62.32.16.62

@ savs@apajh11.fr

Préambule

<u>Nom de la structure</u>	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
<u>Adresse de la structure</u>	45 Rue de Séville – 11000 Carcassonne 28 Rue Ernest Cognacq – ZAC Bonne Source – 11000 Narbonne
<u>Coordonnées téléphonique</u>	Carcassonne : 04.68.11.46.17 Narbonne : 04.68.32.16.62
<u>Adresse électronique</u>	Carcassonne : savs@apajh11.fr Narbonne : savs-narbonneapajh11@orange.fr
<u>Nom du directeur</u>	Mr Bourrel Philippe
<u>Type de structure</u>	<u>Code APE 8810B</u> : <i>Accueil ou accompagnement sans hébergement d'adultes handicapés.</i>
<u>Capacité et modalités d'accueil</u>	100 Personnes : → 60 Personnes / Antenne de Carcassonne → 40 Personnes / Antenne de Narbonne
<u>Numéro SIRET</u>	37812847400459
<u>Date de création</u>	17/09/1990
<u>Nature et date du dernier arrêté d'autorisation</u>	04/01/2017
<u>Organisme gestionnaire</u>	APAJH Aude

Le Projet de Service est établi conformément aux dispositions :

- de l'article L.311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles.
- du décret n°2009-322 du 20 mars 2009 relatif au projet d'établissement.

Projet approuvé le 20/10/2020 par le Conseil d'Administration de l'APAJH Aude.

Introduction	5
1^{ère} Partie : IDENTITÉ ET VALEURS.....	8
1. Valeurs associatives.....	8
2. Textes d'orientation de la Fédération et de l'apajh aude.....	9
2.1 <i>La Charte de Paris pour l'accessibilité universelle – 2014</i>	9
2.2 <i>Combat pour la laïcité – 2016</i>	9
2.3 <i>Les 10 engagements pour accompagner autrement les parcours de vie et offrir une réponse pour tous</i>	9
2.4 <i>Société Inclusive : l'accès à tout pour tous – 2018</i>	9
2.5 <i>La Charte Intimité, Vie Affective et Sexuelle</i>	10
3. Une organisation ASSOCIATIVE	10
4. PRESENTATION GENERALE DU POLE HABITAT – VIE SOCIALE	11
4.1 <i>Cadre Ethique et Valeurs</i>	12
4.2 <i>Les orientations stratégiques du Pôle Habitat Vie - Sociale</i>	14
5. PRESENTATION GENERALE DU SERVICE.....	15
5.1 <i>Historique du service</i>	15
5.2 <i>La situation géographique</i>	16
2^{ème} Partie : MISSIONS, BESOINS, OBJECTIFS ET PRESTATIONS	19
1. Les missions légales et règlementaires de la structure	19
2. Les orientations des schémas d'organisation et des plans nationaux	19
3. Les personnes accompagnées : leurs besoins spécifiques	22
3.1 <i>Les caractéristiques des personnes accompagnées</i>	22
3.1.1 <i>Déficiences observées chez les personnes accompagnées :</i>	23
3.2 <i>L'évolution du public accompagné</i>	24
3.3 <i>Les besoins des personnes accompagnées</i>	24
4. Les objectifs d'accompagnement	25
5. Les prestations	27
6. Partenariats, Stratégie d'ouverture	29
7. Modalités d'évaluation du projet d'établissement ou de service	31
3^{ème} Partie : LES MODALITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE COORDINATION DU PARCOURS.....	33
1. L'accueil et l'admission.....	33
1.1 <i>Le premier contact</i>	33
1.2 <i>La gestion de la liste d'attente</i>	34
1.3 <i>La décision d'admission</i>	34
1.4 <i>L'admission</i>	35
1.4.1 <i>La période d'accueil</i>	35
1.4.2 <i>Les intervenants</i>	36
1.4.3 <i>La fin de la période d'accueil</i>	37
2. La personnalisation de l'accompagnement et la coordination des parcours	37
3. La modularité et la souplesse dans les modes d'accompagnement	39
3.1 <i>L'adaptabilité de notre organisation</i>	40
3.2 <i>La qualité de l'accueil et permanence du lien</i>	41
3.3 <i>La permanence du lien et contraintes</i>	41
4. Les fins d'accompagnement.....	41
5. Expression et participation collectives des personnes accompagnées	42

6. La garantie des droits	43
6.1 <i>Les droits fondamentaux</i>	43
4^{ème} Partie : PILOTAGE ET FONCTIONS SUPPORT	46
1. Les ressources humaines	46
1.1 <i>Structure humaine et organisationnelle</i>	46
1.1.1 Organigramme	46
1.1.2 Tableau fonctionnel des services	47
1.2 <i>Modalités de fonctionnement de l'organisation</i>	47
1.3 <i>Gestion des ressources humaines</i>	48
1.3.1 Recrutement accueil et intégration des nouveaux salariés	48
1.3.2 Gestion des compétences	48
1.3.3 Dialogue social.....	49
2. La démarche qualité et sécurité	49
2.1 <i>Politique d'amélioration continue de l'établissement</i>	49
2.2 <i>La sécurité des biens et des personnes et la gestion des risques</i>	50
2.3 <i>La politique de prévention et de gestion des risques de maltraitance</i>	50
3. Les fonctions logistiques	51
4. La gestion des données des personnes accompagnées	51
5^{ème} Partie : PERSPECTIVE A 5 ANS	53



Comme tout citoyen, la personne en situation de handicap doit pouvoir trouver sa place, toute sa place au sein de notre société. Les grandes orientations, définies par les congrès fédéraux, les assemblées générales de l'APAJH Aude, déclinaisons des droits des personnes accompagnées, reposent sur le droit fondamental des personnes, droit à l'information, respect de l'intimité, qualité de l'accompagnement, liberté de choix, sécurité, citoyenneté... bref tout ce que l'homme – « être auquel est reconnue la capacité d'être sujet de droit » - peut et doit prétendre.

Nous nous approprions donc notre mission en nous arroyant volontiers la définition d'Henri LAFAY « l'accompagnement laïque d'un citoyen handicapé dans des valeurs humanistes ».

Ce projet de Service voulu par les responsables associatifs s'inscrit dans le cadre de la mission confiée à l'APAJH Aude par les pouvoirs publics. L'un des fondements de notre intervention en travail social est la rencontre, celle d'hommes et de femmes, citoyens et citoyennes, personnes accompagnées et professionnels, engagés sur le même chemin qui conduit ailleurs. Plus loin. Vers plus d'autonomie pour certains, vers plus de changement pour d'autres. Un long chemin à construire et à paver d'autres choses que de nos seules bonnes intentions, un long chemin à construire avec et pour les personnes accompagnées par le Service. Pour notre part, sur le complexe chemin de l'accompagnement, il devenait essentiel de réviser le projet de Service, source référentielle de notre engagement.

La révision de ce Projet de Service a été réalisée en prenant en compte les évolutions du secteur médico-social et en intégrant les orientations associatives les plus récentes.

Le Rapport Piveteau, la mission « Réponse accompagnée pour tous » et les 10 engagements de l'APAJH nous invitent à passer d'une logique de places à une logique de parcours, et insistent sur une meilleure prise en compte des attentes et besoins des personnes en situation de handicap dans l'accompagnement de leur projet de vie. Le groupe Serafin-Ph a élaboré des nomenclatures de besoins et de prestations dans un objectif de langage partagé par les professionnels du secteur médico-social. C'est sur ces nomenclatures que nous nous sommes appuyés pour décrire les attentes et besoins des personnes accompagnées et les prestations mises en place. La réponse à ces souhaits et besoins sera traduite dans leur Document Individuel d'Accompagnement (D.I.A) en termes de prestations, dans une logique de parcours. Cela implique la coopération et le partenariat, pour apporter l'ensemble des réponses nécessaires. Pour s'inscrire dans cette dynamique, notre projet vise à mettre à en place une organisation de réponses sous forme de dispositif à l'échelle Associative et du Pôle Habitat Vie Sociale.

Ce travail de réactualisation du Projet de Service aura permis d'identifier et de mettre en actes cette dynamique. Il aura également permis de valoriser nos savoir-faire, notre expertise, nos bonnes pratiques et nos pratiques novatrices. La réflexion autour ce Projet de Service, sa construction, ont fait l'objet d'un travail collectif impliquant tous les acteurs (collaborateurs, personnes en situation de handicap, ...) : c'est ce qui conditionne l'appropriation de ce projet par tous. Souhaitons que chacun s'y reconnaisse et s'y ressource, souhaitons qu'il soit un guide favorable à l'écriture de ce nouveau « contrat social » en faveur de la participation et de la citoyenneté des personnes en situation de handicap - inadaptation que nous accompagnons.

Conformément au cadre réglementaire (Art. L 311-8 du CASF), chaque service social doit élaborer un projet de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

Ce projet est établi pour une durée maximale de 5 ans après consultation de l'instance de participation des personnes accompagnées par le SAVS (cf. Réunion institutionnelle annuelle).

La démarche de conception du projet :

Le Comité de Pilotage s'est constitué de plusieurs membres acteurs du SAVS :

- 1 Représentant du Siège Social (Responsable Qualité et Sécurité),



- 1 Représentant de la Direction (Adjoint de Direction),
- 1 Cadre de proximité (Educateur Chef),
- 1 Représentant du personnel élu (Délégué du personnel SAVS),
- 1 Représentant de chaque métier (Educateur Spécialisé coordinateur, Moniteur Educateur, Psychologue Clinicien).

La présence d'un représentant des personnes accompagnées par le service, n'a pu s'effectuer. En effet, les différentes difficultés rencontrées par les personnes (en lien avec leurs problématiques) ne leur permettent pas de s'inscrire de manière continue dans une dynamique intellectuelle de cette forme. Cependant, pour faire exister la parole des usagers, dans ce processus de mise à jour, le service s'est appuyé et référé aux résultats et aux observations, issus du questionnaire de satisfaction, diffusé en 2017.

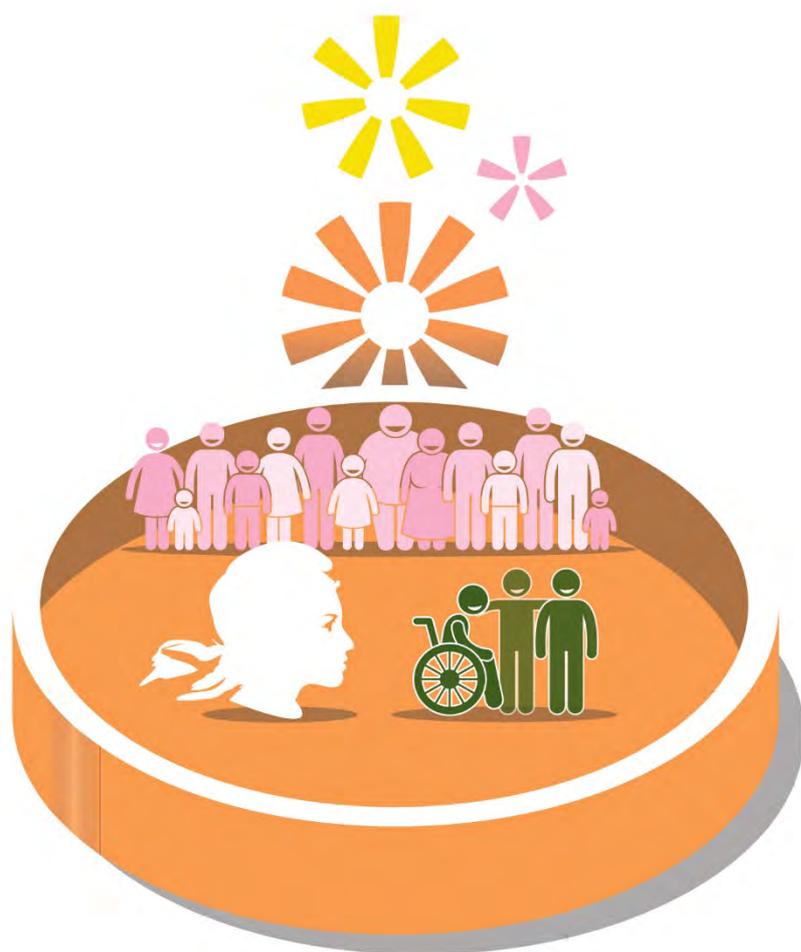
Pour inscrire la mise à jour du projet de service, dans une dynamique de participation collective, 6 Comités de Pilotage ont été réalisés, ayant pour objet :

1. Bilan et Evaluation du projet de service et de sa mise en œuvre, au cours des 5 dernières années,
2. Mise à jour des caractéristiques de la population accompagnée,
3. Définition des besoins de la population accompagnée, en référence à la nomenclature de *Serafin-PH*,
4. Définition des prestations du service répondant aux besoins définis, en référence à la nomenclature de *Serafin-PH*,
5. Définition des modalités de mise en œuvre des prestations,
6. Elaboration des indicateurs d'évaluation des prestations.

Entre ces différents Comités de Pilotage, 3 groupes de travail ont été réalisés et animés par les professionnels de terrain (Educateurs Spécialisés, Moniteurs Educateurs, Psychologues), ayant pour objet :

1. 1^{er} Groupe de travail : les caractéristiques de la population accompagnée,
2. 2^{ème} Groupe de travail : les nouveaux besoins de la population accompagnée,
3. 3^{ème} Groupe de travail : la mise à jour du Réseau et les nouveaux partenaires du service.

1^e partie : Identité et valeurs



1. VALEURS ASSOCIATIVES

Créée en 1962, la Fédération APAJH, Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés est une association loi 1901, reconnue d'utilité publique depuis 1974 qui fonde son action sur le respect des convictions individuelles et entend promouvoir la dignité des personnes en situation de handicap en œuvrant pour la mise en place de moyens favorisant leur complet épanouissement et leur meilleure intégration à toute forme de vie sociale.

La Fédération APAJH en chiffres : La Fédération intervient à trois niveaux complémentaires, au niveau fédéral, au niveau local par le biais de ses associations départementales, au niveau européen en tant que membre fondateur du Conseil Français des personnes Handicapées pour les questions Européennes (CFHE).

Ainsi, la Fédération APAJH fédère 91 associations départementales implantées sur toute la France.

La Fédération APAJH ainsi que ses associations départementales gèrent plus de 600 établissements et services, accueillent plus de 30 000 personnes en situation de handicap et emploient plus de 14 000 personnes.

L'APAJH Aude est une association membre de la Fédération APAJH. Sa création remonte à 1965, date de l'ouverture de l'IME Robert Séguy de Pépieux, qui a été le premier établissement en France géré par l'APAJH.

Laïcité, citoyenneté et solidarité sont les principes qui animent l'APAJH Aude, en référence aux Droits de l'enfant, des Droits de l'homme, ainsi qu'au respect des religions, de la philosophie et de la position sociale de chacun. Sa volonté est d'ouvrir l'adulte et l'enfant au monde d'aujourd'hui. Ces principes et ces valeurs sont centrés sur la personne en situation de handicap, dont la primauté est sans cesse affirmée dans une société démocratique :

- Le handicap concerne et implique la société tout entière
- L'engagement des militants APAJH est un engagement citoyen et solidaire
- La personne doit avoir le plein accès à tous ses droits avec tous
- L'accompagnement ou la compensation sont de la plus grande qualité.

La personne en situation de handicap prend toute sa place dans la société dont elle est un citoyen aux côtés des autres, selon les principes républicains : liberté, égalité, fraternité et laïcité. Elle participe à la vie de la Cité, avec tous les droits d'un citoyen à part entière.

L'APAJH Aude est, comme la Fédération APAJH, « tout handicap », y compris les handicaps nouveaux ou rares. Elle agit partout sur le territoire départemental, au service des personnes en situation de handicap et de leurs familles. Cette action passe par la défense du droit à compensation, les démarches inclusives (« accès à tout pour tous et avec tous »), la solidarité nationale.

Les enjeux éthiques découlant de ces valeurs méritent d'être mis en exergue :

- La personne doit être considérée avec une égale dignité et une égale citoyenneté.
- Seule une attitude bienveillante est recevable à l'égard de la personne
- La liberté entendue comme la libération des contraintes du handicap et développement de l'autonomie, avec comme garantie le choix de vie
- L'égalité conçue comme le respect des différences assurant à chacun sa place dans la société
- La fraternité vécue comme la solidarité de tous dans une relation de citoyen à citoyen

Et cet engagement, pour un projet de vie de la personne en situation de handicap, est laïque ; il est fondé sur l'affirmation, dans toute réalité humaine et sociale, du caractère universel et positif de la différence, sur la liberté de pensée de chacun, sur le respect de la sphère publique et privée pour les personnes en situation de

handicap, mais aussi pour les familles, les adhérents, les militants et les professionnels, comme aussi pour toute la société.

Avec ses valeurs humanistes, républicaines et laïques, l'APAJH Aude, par son projet associatif, par les actions organisées qui en découlent, construit un « vivre ensemble » raisonné, volontariste dans une société inclusive qu'il convient sans cesse de développer et d'affermir.

2. TEXTES D'ORIENTATION DE LA FEDERATION ET DE L'APAJH AUDE

Le Projet de Service du SAVS s'appuie sur les textes fondateurs de la Fédération et en conséquence, les pratiques d'accompagnement s'inspirent plus spécifiquement des documents et déclarations suivantes :

2.1 La Charte de Paris pour l'accessibilité universelle – 2014

L'APAJH a adopté la Charte de Paris pour l'Accessibilité universelle. Cette charte propose une feuille de route dont l'ambition est de garantir l'accès à tout, pour tous, dans tous les domaines de la vie. Elle comporte 7 parties principales :

- L'inclusion de la petite enfance à l'école, « l'accès à tout avec tous » : la réalité de demain.
- L'accès à l'emploi - Vie civique : une citoyenneté à part entière.
- Se loger, selon son choix de vie : un droit universel.
- L'accès aux loisirs, au sport, aux vacances, à la culture et aux médias.
- L'accès aux soins.
- L'accès à une vie affective, à l'intimité et à la sexualité.

Elle donne ainsi des directions précises à tous les acteurs concernés par le handicap pour construire une société plus juste, garante de l'autonomie de chacun et tous. Enfin, cette charte mêle pratiques exemplaires, initiatives innovantes, témoignages, réflexions et pistes d'actions.

2.2 Combat pour la laïcité – 2016

Ce texte a vocation d'inclure les principes de laïcité et de neutralité, valeurs de l'APAJH, dans l'accompagnement de personnes en situation de handicap ou fragiles. Ce texte a vocation d'accompagner les encadrants dans leur gestion de la laïcité au quotidien.

2.3 Les 10 engagements pour accompagner autrement les parcours de vie et offrir une réponse pour tous

A l'origine de ce texte, la mobilisation du gouvernement autour de deux enjeux : la garantie d'un accompagnement adapté aux besoins des personnes en situation de handicap et la lutte contre les ruptures de parcours. Dans ce cadre, il a lancé un dispositif « une réponse accompagnée pour tous », qui s'appuie sur le rapport Piveteau « Zéro Sans Solution » et sur une mission confiée à Marie-Sophie Desaulle. La Fédération APAJH s'est pleinement inscrite dans cette démarche au service de la construction d'une société inclusive. Les 10 engagements sont une feuille de route pour accompagner autrement les parcours de vie et offrir une réponse pour tous. Ils nous ont guidés tout au long de la rédaction de ce document.

2.4 Société Inclusive : l'accès à tout pour tous – 2018

Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir elles-mêmes, comme tout un chacun, choisir leur projet de vie et bénéficier des réponses d'accompagnements nécessaires à la satisfaction de leurs besoins de compensation, dans le seul respect de leurs souhaits et de leurs attentes : respect total du projet de vie de la personne, continuité des parcours, accompagnements de qualité inscrits dans le droit commun, diversification

des réponses d'accompagnement, facilitation d'itinéraires évolutifs. Ces principes ont guidé la réalisation de ce projet.

2.5 La Charte Intimité, Vie Affective et Sexuelle

Afin de permettre aux personnes en situation de handicap accompagnées par nos établissements, de vivre la vie affective et sexuelle de leur choix, la Fédération APAJH propose cette Charte à destination des personnes, des familles, des professionnels et de administrateurs pour identifier les freins et les obstacles lever les obstacles rencontrés. Cette Charte se décline également dans l'ensemble des documents (évaluations, projets personnalisés d'accompagnement, règlement de fonctionnement...) et actions visant à accompagner et permettre l'expression d'une vie affective et sexuelle (projets EVARS).

3. UNE ORGANISATION ASSOCIATIVE

L'APAJH Aude, sous le contrôle des services de l'Etat et du Conseil Départemental de l'Aude, assure la gestion et la direction d'établissements et services ainsi qu'un siège social répartis sur l'ensemble du territoire audois:

- C.M.P.P: Centre Médico-Psycho-Pédagogique
- I.M.E: Institut Médico Educatif
- I.T.E.P: Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique
- E.S.A.T: Etablissement et Service d'Aide par le Travail
- E.A: Entreprise Adaptée
- S.E.S.S.A.D: Service d'Education Spécialisée et de Soins à Domicile
- Foyer d'hébergement
- Foyer de vie
- S.A.V.S: Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
- S.A.M.S.A.H: Service d'Accompagnement Médico-Social Adultes Handicapés
- UEMA: Unité d'Enseignement Maternelle Autisme
- 1 Siège social



Une équipe de **plus de 500 professionnels** accompagnent les personnes en situation de handicap dans ces différentes structures.

Trois grands pôles territoriaux cohabitent afin de faciliter les parcours de vie :

- Le pôle enfance
- Le pôle travail
- Le pôle Habitat Vie sociale



4. PRESENTATION GENERALE DU POLE HABITAT – VIE SOCIALE

L'Association a choisi un mode d'organisation pour assurer la mise en œuvre de ses objectifs d'accompagnement permettant d'adapter les pratiques, les outils et les structures afin de répondre à l'évolution des problématiques de toutes les personnes en situation de handicap et de leurs droits. Ainsi, face aux évolutions du secteur et de ses perspectives, la notion de Pôle devient un enjeu stratégique essentiel tant au niveau associatif, d'un site, d'établissements et services médico-sociaux qu'au niveau des instances de contrôle et de financement.

Dans cette optique, le Pôle Habitat Vie Sociale vise à promouvoir une philosophie et une identité mais aussi une qualité d'accompagnement, des prestations, une méthodologie de l'action et de son management au service des personnes en situation de handicap. Il ambitionne donc de répondre à la commande publique et de mettre en œuvre les orientations associatives tant en direction des publics accueillis qu'en direction des salariés dans le cadre de la politique managériale. Empreint des grandes évolutions du secteur médicosocial ces dernières années, il intègre les démarches d'amélioration continue de la qualité, de coopération, d'évaluation et de mutualisation.

Le Pôle HVS, affirme, porte et inscrit dans les fondements des pratiques managériales les valeurs de la fédération, de l'APAJH Aude, dans le respect des engagements fédéraux avec en perspective la mise en pratique de l'accessibilité universelle pour une société plus inclusive. Il s'agit également compte tenu de l'évolution des politiques publiques, du contexte social et des personnes accompagnées de concevoir le Pôle

Habitat Vie Sociale de manière à adapter et à permettre l'amélioration des modes d'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Notre organisation prolonge, complète et précise d'une part les objectifs et moyens prévus dans les statuts de l'association afin que cette dernière puisse mener à bien sa mission. La mise en œuvre de notre organisation en Pôle nous permet de viser de nouveaux objectifs à atteindre en matière de renforcement de la cohérence des accompagnements proposés par l'APAJH Aude pour les adultes en situation de handicap. Il s'agit, de réduire les cloisonnements et la disparité entre les diverses formes et modalités d'accueil, d'accompagner au sein des différentes structures dans une approche globale, coordonnée et concrète en fonction des problématiques identifiées sur le périmètre d'intervention du Pôle.

Cette prise en compte des politiques publiques et de leurs évolutions, des différents schémas d'organisation médico-sociale et de santé, notamment leurs impacts pour les dispositifs concernés par l'accueil d'adultes en situation de handicap, le diagnostic partagé préparatoire à notre négociation du contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens mettant en exergue les besoins de la population accompagnée, nous permettent dès à présent de mieux anticiper et définir l'activité de demain et les besoins afférents aux futures missions du Pôle Habitat Vie Sociale.

A ce jour, la notion de Pôle pourrait se définir comme suit « le Pôle traduit notre volonté d'une approche globale et cohérente de la prise en compte et de l'accompagnement des personnes accueillies. Caractérisant ainsi la continuité des missions de l'association, il se définit par le regroupement territorial de plusieurs établissements et services ayant des spécificités semblables, des missions communes ou complémentaires. Il est piloté et animé par une équipe de direction qui favorise et soutient une démarche d'unité et de projet, de transversalité des compétences et de coopération interne, de mise en réseau et d'ouverture sur le territoire d'intervention.

4.1 Cadre Ethique et Valeurs.

L'adaptation permanente des moyens aux évolutions de l'environnement, place le changement au cœur de la vie de notre organisation. Transformations et ruptures mettent constamment à l'épreuve nos pratiques quotidiennes, notre conception de l'organisation et jusqu'à notre perception du secteur social et médico-social.

Cette conduite du changement de notre organisation portée par le Pôle Habitat Vie Sociale vise à mettre en pratique les valeurs fondamentales de notre Association que sont la Laïcité, la Citoyenneté, la Solidarité et la Primauté de la Personne.

Ce cadre étant posé, plusieurs problématiques accompagnent l'animation du Pôle Habitat Vie Sociale :

- Comment adapter des pratiques, des outils et des structures (qui pour certaines sont nées au milieu des années 1970) afin de répondre à l'évolution des besoins de tous les usagers et de leurs droits ?
- Quelle forme d'organisation du Pôle Habitat Vie Sociale faut-il concevoir et mettre en œuvre pour améliorer les modes d'accompagnement des usagers dans le respect des recommandations de bonnes pratiques professionnelles ?

Nous avons donc pour ambition de présenter la plus juste réponse possible à la problématique ainsi posée. Articulé autour de trois principes de base tels :

1. Le Pôle HVS s'organise dans un esprit dynamique et participatif en utilisant les compétences de chacun.
2. Le Pôle HVS pilote la mise en place de projets, de nouvelles pratiques et d'engagements.



3. Le Pôle HVS se veut lisible et efficient dans une démarche créatrice et novatrice.

Dans le cadre des principes, valeurs et orientations associatives, le Pôle développe une approche éthique déclinant ses modes d'accueil, d'accompagnement et d'intervention. Les grandes lignes directrices de la philosophie du Pôle Habitat Vie Sociale insistent sur :

- a. La prise en compte de la personne en situation de handicap dans une approche laïque et citoyenne.
- b. Une attention particulière à l'utilisateur et à ses besoins.
- c. Une culture professionnelle (identité) centrée sur l'importance du travail social, médicosocial et ses fondamentaux éthiques et méthodologiques.
- d. La nécessité que les professionnels (divers métiers, fonctions mais aussi territoires d'intervention) se connaissent mieux pour des réponses adaptées et respectueuses des besoins des usagers.
- e. La définition d'une éthique d'intervention partagée autour du « être professionnels ensemble au sein de l'APAJH Aude et du Pôle ».
- f. L'intérêt d'une identité de « Pôle » au service de réponses complémentaires qui dépassent les simples difficultés ou limites de chaque établissement et service.
- g. Une identité du Pôle Habitat Vie Sociale envisagée sous l'angle de la multiplicité et de la complémentarité des actions et non exclusivement sur la singularité de chaque site ou dispositif.
- h. L'importance de développer la question (culture) de l'évaluation de l'action (des interventions) autour de l'efficacité et d'un pilotage pertinent et adapté.

Dans le cadre de la prise en compte des évolutions de notre secteur, de l'adaptation permanente des pratiques et de leur mise en adéquation avec le projet et les valeurs associatives, le Pôle Habitat Vie Sociale est attentif à mettre en œuvre à la fois les principes et orientations du cadre légal et réglementaire mais aussi les recommandations de bonnes pratiques (RBPP)¹. Dans ce domaine, en lien avec le processus global d'amélioration continue de l'APAJH Aude, l'éthique du Pôle prend appui sur les recommandations de bonnes pratiques et leur appropriation. Au niveau interne cela permet :

- L'intégration des orientations associatives sur certains points de vigilance (droits des usagers, culture de la bienveillance, partage d'informations...).
- La définition et la conduite d'une démarche d'amélioration continue de la qualité et la déclinaison de plans d'actions.
- L'inscription des RBPP dans un processus permanent de réflexion et d'analyse sur le sens de l'action et l'adaptation des pratiques (prestations, outils, méthodes, organisation...).
- L'information et la formation des professionnels pour une prise en compte des évolutions du secteur et de la population accueillie (cadre législatif et réglementaire, handicap mental, psychique, accompagnement hors les murs, familles...).
- Une dynamique permanente au service de la politique managériale du Pôle.
- La réflexion et le partage d'expériences lors de rencontres associatives et transversales aux services et établissements participent à cette philosophie de l'action.

La politique du Pôle Habitat Vie Sociale vise à développer une culture éthique et de bonnes pratiques professionnelles possibles par la transversalité :

- Des formations mises en place associant des professionnels de l'ensemble des dispositifs constitutifs du Pôle pour développer une culture et une réflexion commune.
- Des temps de réflexion autour des problématiques rencontrées et des évolutions à prendre en compte (questions d'actualité, évolutions de la législation, des modèles de pensée et des pratiques...).

¹ Les recommandations de bonnes pratiques ont fait l'objet de formations communes à l'ensemble des structures du Pôle HVS de 2015 à 2018 dans le cadre du PDC.



- Des temps de travail communs autour de réunions qui permettent l'analyse et la compréhension croisée, l'adaptation des pratiques ou outils et la définition d'actions respectueuses de la personne, de ses besoins, attentes et possibilités (projets personnalisés...).
- Des temps de rencontre employés à l'Analyse de la Pratique Professionnelle en favorisant la réflexion et les échanges autour de situations complexes.

D'une manière plus globale, le Pôle Habitat Vie Sociale poursuit cette réflexion permanente sur l'éthique d'intervention et l'intégration des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et présente sur la base d'un diagnostic partagé des besoins, un projet organisationnel qui développe et engendre une redéfinition des moyens de chaque structure, une mutualisation de ceux-ci, de nouveaux modes de management, le développement d'une logique de déconcentration et de décloisonnement des dispositifs. Il favorise l'émergence de projets innovants permettant d'améliorer les modes d'accompagnement des personnes accueillies quels que soient leur âge et leur situation de handicap ainsi que les actions à mettre en œuvre à court, moyen et long terme tant au niveau managérial qu'organisationnel pour atteindre les objectifs d'amélioration continue de la qualité du service rendu aux usagers.

4.2 Les orientations stratégiques du Pôle Habitat Vie - Sociale

Le Pôle Habitat Vie Sociale prend en compte les orientations du Projet Associatif 2017 - 2022 de l'APAJH Aude :

- Assurer une bonne gouvernance.
- Renforcer la communication et rendre attractive la vie associative.
- Inscrire l'APAJH Aude dans son environnement.
- Traduire les valeurs associatives dans les accompagnements.
- Adapter notre offre aux évolutions règlementaires et économiques.

Il s'agit donc de traduire à l'échelon des établissements et services la volonté associative en vue de continuer à développer et à adapter ses activités actuelles autour d'une révision de son projet et de son mode de gouvernance et ainsi piloter les évolutions présentes et à venir. Du projet associatif au projet de Pôle, la déclinaison d'objectifs pour chaque établissement et service définit des orientations générales qui s'articulent autour des axes retenus au niveau associatif et qui peuvent être traduits ainsi pour le Pôle Habitat Vie Sociale :

- **Axe 1** : Développer et adapter les activités du Pôle pour répondre aux nouveaux enjeux de l'environnement, adapter, renforcer et diversifier l'offre de services.
- **Axe 2** : Choisir une organisation interne du Pôle en mode centralisé caractérisée par une ligne hiérarchique unique, des délégations garanties et contrôlées, un centre de décision et d'animation renforcé.
- **Axe 3** : Définir un mode de gouvernance du Pôle répondant aux critères de l'Association et de la Direction Générale pour développer la qualité des accompagnements au sein des structures, optimiser les ressources et consolider les partenariats.
- **Axe 4** : Accompagner la mise en œuvre de plans stratégiques de développement ou d'adaptation pour chaque établissement et service.

Au plus près des besoins des personnes accompagnées, le Pôle Habitat Vie Sociale et les établissements relevant de son périmètre ambitionnent :

- De promouvoir le droit des usagers, la participation, la bientraitance et l'éthique d'intervention.
- De formaliser une veille sur la population et renforcer la fluidité des parcours des usagers tant en interne qu'en externe.
- De définir les orientations d'un projet « accompagnement, soins, santé et prévention ».
- De définir une politique d'adaptation des emplois et des compétences au regard de la population accueillie et de ses évolutions.
- De développer, soutenir et optimiser les services et fonctions mutualisés.

- De favoriser l'adaptation des équipements et des locaux en lien avec l'évolution des besoins et les exigences réglementaires.
- De fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action.
- De mettre en œuvre et piloter les évolutions et transformations des dispositifs selon les orientations du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens.

Le choix opéré par l'Association de la création du Pôle pour le secteur de l'hébergement et de l'accompagnement social des adultes en situation de handicap décidé en 2013 – 2014 sous la responsabilité d'une équipe de direction chargée de son animation et de son développement engendre aujourd'hui une redéfinition des règles du jeu. De sa prise en compte dans le cadre de la gouvernance associative, aux relations et liens hiérarchiques avec la Direction Générale et les services centraux du siège social, le déploiement d'un nouveau mode de management, la mise en pratique d'une logique de décloisonnement des dispositifs et des projets vise à permettre d'améliorer les modes d'accompagnement des personnes accueillies. Cette organisation fait évoluer les habitudes et fonctionnements de tous, la culture des établissements se modifie, les salariés raisonnent de façon transversale, au-delà de leur établissement. Un tel changement a besoin d'être accompagné, et une véritable vision commune est définie et alimentée.

Le Pôle Habitat Vie Sociale est co-construit par tous les salariés et les usagers « Chacun sa place, mais pas tous à la même ». Bienveillance, écoute et vigilance sont les maîtres mots des équipes de direction :

- Pour que chacun trouve de nouveaux repères et reste concentré sur son cœur de métier : *l'accompagnement des usagers.*
- Pour que le pôle soit porteur d'une dynamique et facilitateur dans les échanges.

Des chantiers restent encore à ouvrir, des expériences à partager, le périmètre d'intervention du Pôle devra être modifié afin de permettre les réponses aux besoins des personnes sur nos territoires, la réflexion et la transversalité feront demain la richesse de notre entreprise associative qui a toujours su se transformer pour mieux s'adapter. En affinant ainsi la définition des buts poursuivis, des valeurs et orientations défendues, le Pôle Habitat Vie Sociale impulse de nouveaux chantiers, met en place des commissions, évolue dans le temps selon les opportunités et les initiatives tout en proposant un cadre efficace pour l'action au quotidien. C'est aussi se situer dans une démarche d'intérêt général bien identifiée et structurée tout en gardant sa propre manière de produire efficacement son utilité sociale.

5. PRESENTATION GENERALE DU SERVICE

5.1 Historique du service

Le S.A.V.S voit le jour au cours de l'année 1990. A cette période, un dispositif associatif accueillait des travailleurs d'ESAT² et d'EA³ de l'Association, dans des appartements autonomes, loués par un bailleur social de la ville de Carcassonne. Une équipe de professionnels composée, d'un Educateur spécialisé, d'une Infirmière et d'un Psychologue, intervenait auprès de ces travailleurs handicapés en proposant des modalités d'accompagnement individuelles. Une demande de transformation d'Habilitation a été effectuée par le Président de l'Association dont dépendait le Foyer auprès du Conseil Départemental, à titre expérimental.

C'est alors que la 1^{ère} Convention d'Habilitation entre le Conseil Départemental et l'Association a été signée, le 1^{er} avril 1990, suite à l'arrêté d'autorisation daté du 21 mars 1990, pour un Agrément de 15 places pour personnes adultes, présentant un Handicap Mental avec/ou sans trouble associé, sur la ville de Carcassonne, pour le fonctionnement d'un *Service de Suite et d'Accompagnement à la Vie Sociale*.

En 1993, l'Agrément est accordé et financé pour 38 places, toujours sur la ville de Carcassonne pour aller jusqu'à une autorisation de 100 places sur tout le département en 2001. Suite à cette nouvelle autorisation

² Etablissement et Service d'Aide par le Travail.

³ Entreprise Adaptée.



d'Agrement et de Fonctionnement pour 100 places et pour couvrir au mieux le département de l'Aude, le S.A.V.S s'implante sur un 2^{ème} site, sur la ville de Narbonne, soit :

- ❖ Carcassonne avec 60 places.
- ❖ Narbonne avec 40 places.

En 2006, en application au Décret de mars 2005, l'intitulé *Service d'Accompagnement à la Vie Sociale* voit le jour dans la Convention d'Habilitation, remplaçant le terme de *Service de Suite et d'Accompagnement à la Vie Sociale*.

En 2007, est signée la dernière Convention d'Habilitation par le Conseil Départemental, avec les mêmes modalités que la précédente Convention.

5.2 La situation géographique

S.A.V.S Carcassonne

45 Rue de Séville
11000 Carcassonne

S.A.V.S Narbonne

28 Rue Ernest Cognacq
ZAC Bonne Source
1100 Narbonne

Le S.A.V.S. intervient sur l'ensemble du Département de l'Aude, à partir de deux antennes :

- ✓ L'antenne de Carcassonne qui couvre les secteurs Carcassonnais et Lauragais.
- ✓ L'antenne de Narbonne qui couvre les secteurs Narbonnais, Littoral et Corbières.

Secteurs d'interventions des 2 Antennes du S.A.V.S.



Caractéristiques du Département de l'Aude

- ✚ Superficie : 6139 km².
- ✚ Nombre d'habitants en 2016 : 366 957.
- ✚ 5 zones urbaines : Carcassonne, Narbonne, Castelnaudary, Limoux, Lézignan-Corbières.
- ✚ Territoire très attractif de par sa situation géographique.
- ✚ Le taux de pauvreté est égal à : 21,7%.
- ✚ Le taux de chômage s'élève à : 12,4 %.
- ✚ 10 quartiers prioritaires dans le département (cela concerne 25 300 habitants).
- ✚ 12,3% = bénéficiaires de la CMU-C.

Ces caractéristiques départementales sont le reflet d'une précarisation qui impacte fortement les personnes accompagnées au quotidien. Le profil des personnes accueillies évolue dans ce sens. La déficience intellectuelle passe au second plan, les troubles psychiques dus à des accidents de parcours (perte d'emploi, divorce, addiction...) passant au premier plan.

Cette précarisation sociale de plus en plus prégnante implique un accroissement de la demande. Le nombre de places en SAVS étant de 250 sur le territoire audois (partagées entre l'APAJH Aude, USSAP-ASM, l'APF et l'ASEI), cela ne permet pas de couvrir l'ensemble des demandes. La désertification médicale du territoire vient renforcer le manque de réponse pour cette population.

Le département de l'Aude est rural et certains territoires (Haute-Corbières, Haute-Vallée, Montagne-Noire...) sont isolés. Le SAVS étant départemental (antenne Narbonne et Carcassonne), cela permet de couvrir l'ensemble du territoire et de réduire l'isolement social, mais cela génère un champs d'intervention très étendu.

2^e partie :

Missions, besoins, objectifs et prestations



2^{ème} Partie : MISSIONS, BESOINS, OBJECTIFS ET PRESTATIONS

1. LES MISSIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE

Les missions du service sont spécifiées dans le décret du 13 mars 2005 :

« Les S.A.V.S ont pour vocation de contribuer à la réalisation du projet de vie des 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 ».

Le décret précise également que les S.A.V.S proposent :

- ✓ Une assistance ou un accompagnement pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence.
- ✓ Un accompagnement social en milieu ouvert et un apprentissage de l'autonomie

Les actions du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale s'inscrivent dans la durée, à partir d'interventions ponctuelles adaptées aux besoins réels de l'intéressé, ce qui suppose l'évaluation et le réajustement réguliers du projet.

⇒ Le service joue le rôle de coordinateur et / ou de médiateur entre la personne et les divers partenaires.

Son but est d'aider la personne à se structurer pour pallier aux difficultés qu'elle rencontre de façon à lui permettre de réaliser ses projets d'autonomie et d'insertion. Le S.A.V.S peut mettre en œuvre une diversité d'actions, qui sont chacune adaptées aux besoins de la personne et à ses choix. Il construit avec elle un itinéraire qui lui convienne, sur lequel le service peut être amené à donner un avis d'expert. Les axes de travail sont notamment précisés au travers de **l'Avenant au Document Individuel d'Accompagnement (D.I.A)** qui spécifie les démarches sur lesquelles s'engagent la personne en situation de handicap et le S.A.V.S. L'accompagnement s'appuie sur des objectifs concrets et clairs définis par les politiques sociales et textes réglementaires :

- ✓ **Accès aux droits élémentaires et vitaux :**
 - ⇒ Accès aux prestations sociales.
 - ⇒ Accès au logement.
- ✓ **Accès aux soins et à la santé :**
 - ⇒ Accès aux soins généraux.
 - ⇒ Accès aux soins psychiques.
- ✓ **Accès à l'insertion professionnelle et à l'emploi :**
 - ⇒ Accès au travail.
 - ⇒ Accès à la formation.
- ✓ **Accès à la culture**

2. LES ORIENTATIONS DES SCHEMAS D'ORGANISATION ET DES PLANS NATIONAUX

A l'instar des Nations Unies et des pays de l'UE, la France a adapté sa politique globale sur les champs de la santé, du vieillissement et du handicap. En effet, la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (dite loi HPST) réorganise de façon profonde le

système de soins et de santé en France et a des conséquences dans le secteur médico-social. La création des Agences Régionales de Santé (ARS) avait été annoncée dès le plan JUPPÉ en 1995 et s'était alors traduite par la création des Agences Régionales de l'Hospitalisation (ARH). Les ARS créées le 1er avril 2010 ont des missions très larges en matière de santé publique, veille sanitaire, gestion du risque, maîtrise des dépenses et lutte contre les déserts médicaux. Elles ont désormais en charge la régulation des établissements médico-sociaux. En renforçant une logique de planification et de programmation des moyens, elles créent le Projet Régional de Santé (PRS) dans lequel s'inscrit le Schéma Régional d'Organisation Médico-Sociale (SROMS) et le programme interdépartemental d'accompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie (PRIAC) qui en est le prolongement par la prévision des réalisations en fonction des financements de la CNSA.

Les SROMS ont pour objet la prévision et l'incitation des évolutions nécessaires de l'offre des établissements et services médico-sociaux, afin de répondre aux besoins de la population handicapée ou en perte d'autonomie. Les ARS se sont ainsi saisies d'un exercice de planification en structurant les SROMS sur trois volets : les personnes âgées, les personnes handicapées, l'addictologie. Dans le domaine du handicap, trois points sont au centre des préoccupations :

- L'amélioration de la fluidité des parcours.
- La qualité et l'efficacité des prises en charge.
- L'adaptation et l'évolution de l'offre médico-sociale.

La notion de parcours de vie devient dès lors un véritable enjeu. Se faisant fortes de la mise en œuvre de ces axes stratégiques, les ARS prévoient des objectifs opérationnels et des actions déclinées notamment au travers de formules de réponses plus souples, innovantes au service de la fluidité de parcours des personnes handicapées.

L'affaire « Emilie LOQUET » secoua le monde du handicap et les pouvoirs publics. Le gouvernement commanda un rapport au conseiller d'État Denis PIVETEAU. Le 3 juin 2014, le rapport « Zéro sans solution » émet 131 propositions novatrices qui bouleversent le fonctionnement du secteur médico-social en privilégiant le décroisement, la sortie de la logique de place et une responsabilisation de tous les acteurs pour une approche de la personne dans son « parcours de vie ».

Le rapport PIVETEAU prend résolument le point de vue de la personne accompagnée. En conséquence, il propose de raisonner en termes de « réponse accompagnée pour tous (RAPT) » en engageant les gestionnaires à élaborer des « réponses modulaires » plutôt que de proposer seulement des places et en invitant les autorités publiques à structurer des « réponses territoriales ». Ainsi le rapport PIVETEAU s'inscrit dans un modèle d'inclusion sociale par l'affirmation d'items :

- Seule la subsidiarité comme recours possible aux solutions les plus proches possible du droit commun, permet d'adapter la réponse aux besoins.
- Tout travail doit se faire au service du « parcours de vie » et donc dans la transversalité sociale, médico-sociale, sanitaire et scolaire.
- Nécessaire déploiement organisé d'un système d'information.

Les politiques publiques sont désormais en évolution sur le champ du parcours singulier. Une circulaire⁴ conjointe de la DGCS et de la CNSA aux directeurs des ARS est sans ambiguïté quant aux orientations en matière de transformation de l'offre médico-sociale pour les cinq années à venir. Cette transformation de l'offre doit conduire les ESSMS à :

- Partir des besoins et des attentes des personnes elles-mêmes et de leurs aidants.
- Favoriser une vie en milieu ordinaire quand c'est souhaité et possible.

⁴ Circulaire n° DGCS/3B/2017/148 du 2 mai 2017 relative à la transformation de l'offre d'accompagnement des personnes handicapées dans le cadre de la démarche « une réponse accompagnée pour tous », de la stratégie quinquennale de l'évolution de l'offre médico-sociale (2017-2021) et de la mise en œuvre des décisions du CIH du 2 décembre 2016.

- Sortir de la logique de place et de filière pour une logique de parcours en veillant à anticiper prévenir et gérer les ruptures.

Ainsi ARS, Conseils Départementaux et MDPH dans une « gouvernance partenariale renforcée » sont tenus de faire évoluer l'organisation territoriale de l'offre et de construire, avec les acteurs du territoire, de nouveaux outils permettant notamment :

- De favoriser une vie en milieu ordinaire, par la mobilisation de dispositifs de droit commun tout en conservant l'accès au dispositif spécialisé (notion de graduation de l'offre).
- De favoriser des dispositifs souples et modulaires afin de mieux répondre à la diversité des besoins des personnes.
- De tenir compte de l'évolution dans le temps des besoins des personnes.
- Organiser des réponses aux situations complexes et d'urgence lorsqu'elles se présentent afin de prévenir ou de gérer les ruptures de parcours de vie.

Désormais la notion de parcours de vie a pris le pas sur la notion de place. La CNSA quant à elle définit le parcours de vie par « la prise en compte des étapes successives de la vie de la personne, mais également des dimensions différentes de sa situation, à un moment donné de sa vie... Les notions de parcours de vie et d'accompagnement global sont centrales dans les réponses mises en place pour satisfaire les besoins et attentes des personnes en situation de handicap et de perte d'autonomie⁵... »

Le cadre des politiques publiques éloigne les établissements et services de la tentation de trouver en interne toutes les réponses aux problématiques et situations particulières des personnes accompagnées. La fédération APAJH s'engage sur dix points pour « offrir une réponse accompagnée pour tous » dont : éviter les risques de rupture de parcours, proposer un fonctionnement plus souple ainsi que des réponses diversifiées, développer les partenariats...

La plateforme de services, concept émergent, est un dispositif en devenir, anticipé dans les futures missions du Pôle Habitat Vie Sociale. Il sera conçu dans le but de mettre en œuvre une RAPT fondée sur la logique de parcours et de sortir de la fausse alternative entre un « tout domicile » et un « tout établissement ». La plateforme de services devra permettre la mobilité, les possibilités d'allers-retours entre un établissement ou un service et le milieu ordinaire. À l'instar du concept de plateformes de services, le « Plan d'Accompagnement Global » institué par la loi de modernisation de notre système de santé⁶, s'inscrit également dans cette visée. Le concept de « plateforme de services médico-sociaux » est largement dû aux travaux récents de Jean René LOUBAT⁷. La plateforme a pour fonction l'élaboration et la mise en œuvre du parcours de vie et du projet personnalisé. À cet effet, la plateforme s'organise autour d'un système central spécialisé en charge de la coordination des parcours et des projets. En périphérie se trouvent les différents services organisés en fonction des prestations délivrées par la plateforme. Chaque service a son personnel propre, spécialisé dans un domaine de compétences pour des prestations dont la nature est identifiée.

L'Occitanie est une région très contrastée. Ses treize départements présentent des écarts importants en termes de densité et de ressources. Quatre de ses départements dont le département de l'Aude se situe parmi les dix départements les plus pauvres de France. Le département de l'Aude dans son schéma unique des solidarités adopté le 24 octobre 2014 a établi un diagnostic relatif à l'évolution des publics en situation de handicap et a défini des axes stratégiques⁸. L'un deux, portait notamment sur l'adaptation de l'offre d'accompagnement. En effet, le département de l'Aude faisait alors le constat que l'empilement des réponses

⁵ Agence Régionale de Santé. Parcours de soins, Parcours de santé, Parcours de vie. Pour une prise en charge adaptée des patients et usagers. Lexique des parcours de A à Z, Janvier 2016. 92 p

⁶ MINISTERE DE LA SANTE. Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé [en ligne]. JORF n° 0022 du 27 janvier 2016. [Visité le 5 août 2018], disponible sur internet <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031912641&categorieLien=id>

⁷ LOUBAT J.R, HARDY J.P, BLOCH M.A., 2016, *Concevoir des plateformes de services en action sociale et médico-sociale*, Paris, Dunod, p 384

⁸ Conseil Départemental de l'Aude. Schéma unique des solidarités septembre 2014 Axe stratégique n° 2 page 74 [visité le 26.06.2018], disponible sur internet : <https://www.google.com/search?q=Sch%C3%A9ma+unique+des+solidarit%C3%A9s+septembre+2014+aude&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab>

mettait à mal la trajectoire de vie de la personne. Il releva ainsi la nécessaire transformation de l'offre médico-sociale.

Néanmoins en 2019, nous ne pouvons que constater le peu d'effectivité de ces orientations. Dès lors, le Plan Régional de Santé (PRS) d'Occitanie, élaboré par l'ARS en février 2018 réitère l'ambition de rentrer dans une dynamique de réponses adaptées en passant d'une logique de places à une logique territoriale de services. Une de ses priorités⁹ est de « favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap » par notamment la promotion de l'habitat inclusif. Une autre¹⁰ relève la volonté de « promouvoir des dispositifs d'accompagnement coordonnés aux étapes charnières du parcours de vie des personnes en situation de handicap » en facilitant « les échanges entre les familles et les professionnels dans le parcours de vie des personnes en situation de handicap ».

Le département de l'Aude dans son schéma unique des solidarités avait déjà défini en 2014, des orientations inscrites dans les dynamiques engagées par l'ARS. Un des axes du schéma porte résolument sur la nécessaire transformation de l'offre médico-sociale et notamment au travers du développement d'un habitat « dit inclusif ». Sur le territoire régional et concernant plus particulièrement le territoire audois, l'ARS a qualifié le dispositif ESAT — Foyer d'hébergement de « dispositif obsolète ».

Plus récemment en 2017, le Premier ministre Édouard Philippe et la secrétaire d'État en charge des personnes handicapées ont précisé les priorités et les engagements en direction de ces dernières avec notamment comme action prioritaire « améliorer l'attribution des logements locatifs et développer l'habitat inclusif ».

3. LES PERSONNES ACCOMPAGNEES : LEURS BESOINS SPECIFIQUES

3.1 Les caractéristiques des personnes accompagnées

Toutes personnes susceptibles de bénéficier de ce mode d'accompagnement sont :

- ✓ Agés de plus de 18 ans,
- ✓ Vivent seuls ou en couples (avec ou sans enfant),
- ✓ Demeurent en famille ou résident avec un tiers,
- ✓ Veulent quitter le domicile des parents pour occuper leur propre logement,
- ✓ Sortent d'établissement pour vivre à domicile,
- ✓ Vivent déjà dans leur logement.

Le SAVS accompagne des personnes adultes présentant des troubles psychiques et/ou des déficiences intellectuelles avec ou sans troubles associés ; dont l'affection est stabilisée. Ces personnes présentent une forme d'autonomie psycho-sociale, leur permettant de vivre en milieu ordinaire. Ces personnes, présentent un handicap psychique dont les symptômes et les pathologies révèlent une souffrance et/ou une déficience.

Le SAVS, conformément à l'article D. 312-155-5 du décret d'application, s'inscrit dans un travail de recherche permanente d'un « accompagnement adapté » et individualisé, favorisant le maintien de la personne dans son environnement social. Il se préoccupe d'évaluer si la personne dispose de ressources suffisantes pouvant lui permettre la mise en œuvre d'un projet de vie autonome.

Les personnes accompagnées par le S.A.V.S peuvent être ou pas bénéficiaires d'une mesure de protection légale. Elles peuvent travailler en E.S.A.T, en E.A (Entreprise Adaptée) ou en entreprises du milieu ordinaire. Elles peuvent être aussi sans emploi temporairement ou reconnues inaptes, ou en situation de rupture.

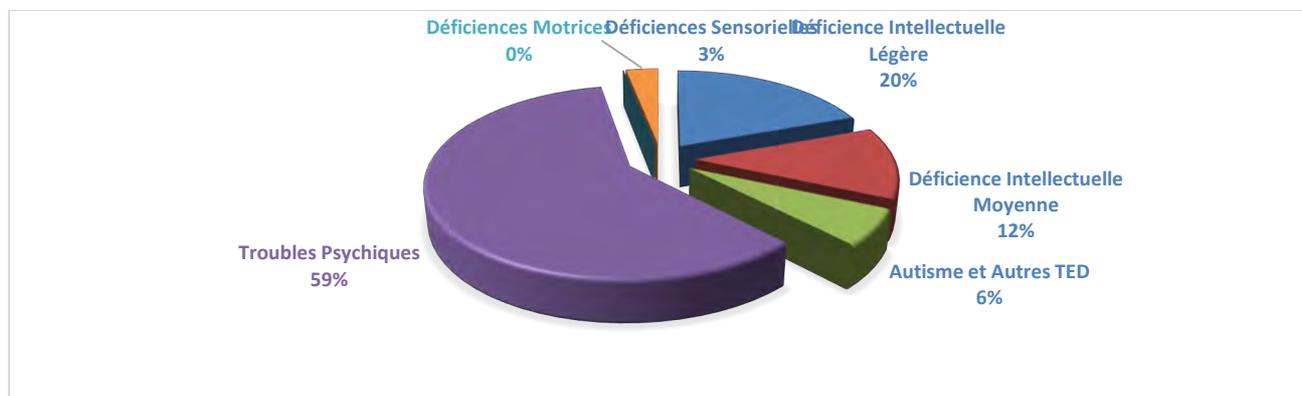
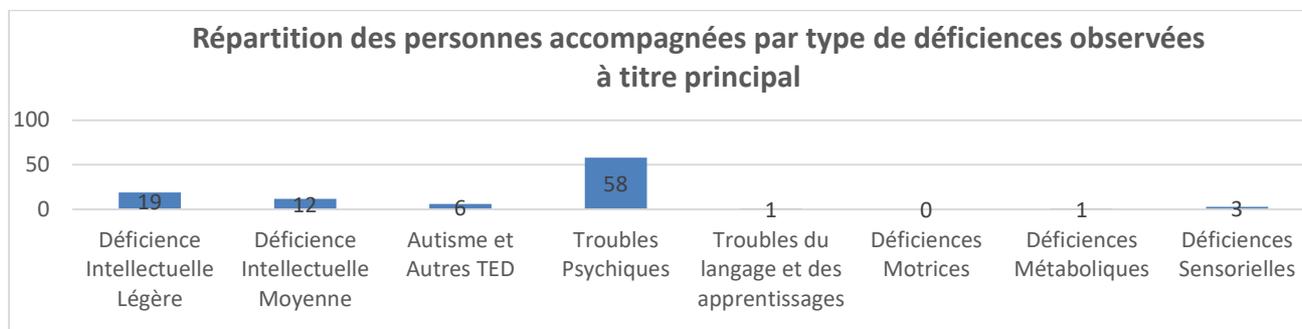
⁹ PRS Occitanie Schéma Régional de Santé 2020 priorité opérationnelle n° 3 page 41

¹⁰ PRS Occitanie Schéma Régional de Santé 2020 priorité opérationnelle n° 4 page 45

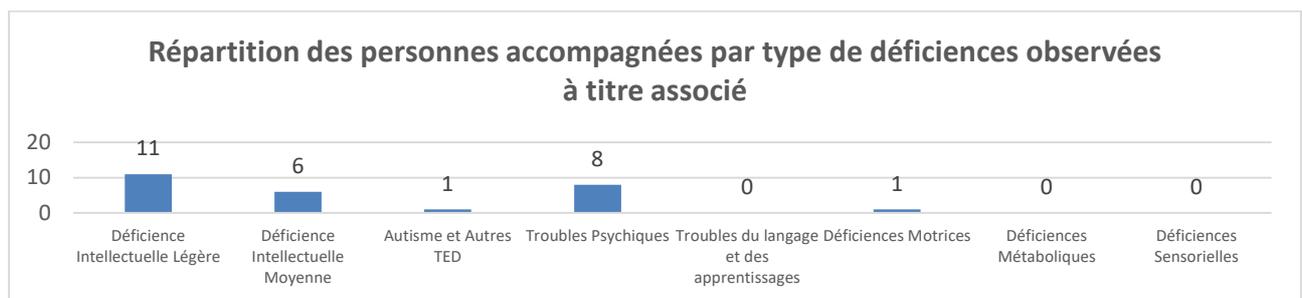


3.1.1 Déficiences observées chez les personnes accompagnées :

La population accompagnée par le SAVS représente, à ce jour, sur le Département Audois, 100 personnes qui bénéficient d'une notification d'orientation de la MDPH. Le graphique ci-dessous met en exergue une prédominance des profils présentant à titre principal des troubles psychiques (58%) au regard de la proportion des déficiences intellectuelles qui représentent 19% de la population accueillie.



Dans la plupart des cas, les personnes accompagnées présentent des déficiences secondaires associées.



Les caractéristiques observées des personnes accompagnées permettent de déterminer trois grandes tendances relatives aux déficiences associées : la principale relevant de la déficience intellectuelle légère (44%), des troubles psychiques (32%) et de la déficience intellectuelle moyenne (24%).

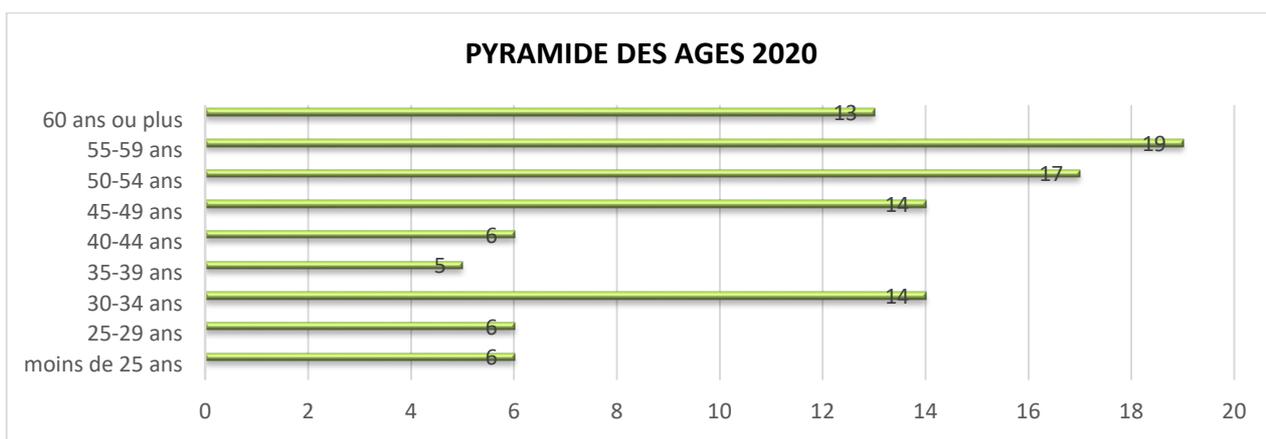
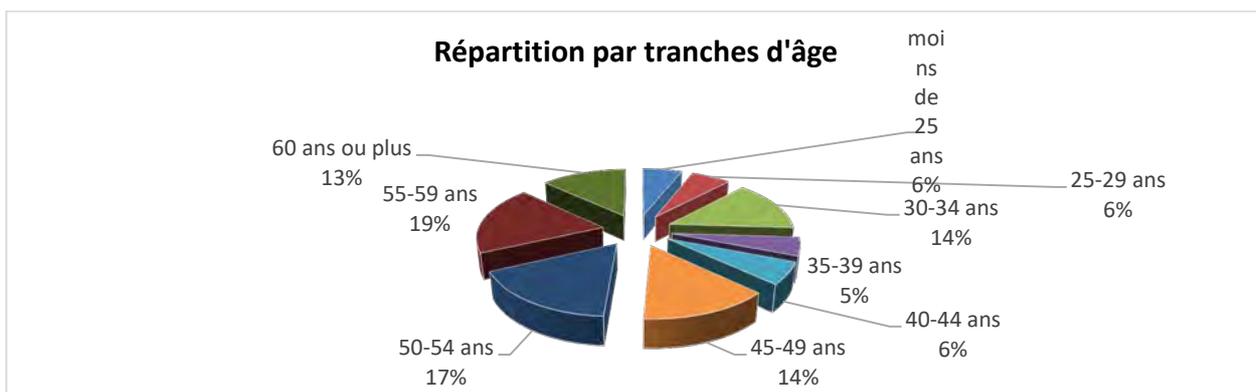
3.2 L'évolution du public accompagné

Force est de constater une augmentation des accompagnements de personnes ayant des troubles psychiques, avec une grande diversité des situations :

- Vieillesse des personnes accompagnées
- Personnes ayant des enfants
- Personnes jeunes (18-25 ans)

Face à cette évolution de la population accompagnée, des spécificités d'accompagnements apparaissent :

- Accroissement des accompagnements axés sur l'accès et le maintien du soin.
- Accroissement des accompagnements de personnes en situation de parentalité ou en devenir.
- Accroissement des accompagnements axés sur l'aide à parentalité.
- Augmentation du rythme et de la durée des interventions auprès des personnes vieillissantes.
- Accroissement des accompagnements de personnes en situation de grande précarité sociale.



3.3 Les besoins des personnes accompagnées

BESOINS	
1.1.1.10	Besoin pour entretenir et prendre soin de sa santé.
1.2.1.2	Besoin en lien avec les relations et les interactions avec autrui.
1.2.1.4	Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité.
1.3.1.1	Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté.

1.3.2.1	Besoins pour vivre dans un logement.
1.3.2.2	Besoins pour accomplir les activités domestiques.
1.3.3.2	Besoins en lien avec le travail et l'emploi.
1.3.3.4	Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle.
1.3.4.1	Besoins pour participer à la vie sociale.
1.3.4.2	Besoin pour se déplacer avec un moyen de transport.
1.3.5.1	Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique.

4. LES OBJECTIFS D'ACCOMPAGNEMENT

	<u>BESOINS</u>	<u>OBJECTIFS</u>
1.1.1.10	♣ Besoin pour entretenir et prendre soin de sa santé.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Prendre rendez-vous chez les professionnels de la santé. ◆ Coordonner les soins.
1.2.1.2	♣ Besoin en lien avec les relations et les interactions avec autrui.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Comprendre ce que les professionnels de la santé disent. ◆ Traiter le courrier administratif (médical, CAF, MDPH, EDF, impôts...)
1.2.1.4	♣ Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Soutenir la personne dans la gestion du stress lors des rdv médicaux ou lors de la mise en place / suivi de démarches administratives.
1.3.1.1	♣ Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Elaborer et faire évoluer un projet personnalisé. ◆ Etre informé des droits liés au fait d'être accompagné par un établissement médico-social. ◆ Participer aux réunions annuelles (instances de participation) mises en place par le SAVS. ◆ Etre informé des droits et libertés concernant les convictions politiques, les pratiques religieuses et le vote.
1.3.2.1	♣ Besoins pour vivre dans un logement.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Besoin pour acquérir un nouveau logement. ◆ Maintenir en l'état ou améliorer le logement (travaux).
1.3.2.2	♣ Besoins pour accomplir les activités domestiques.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Savoir confectionner des repas équilibrés. ◆ Gérer les stocks de nourriture. ◆ Acquérir de la nourriture, des vêtements, des produits ménagers, des produits exceptionnels, etc... ◆ Faire le ménage.
1.3.3.2	♣ Besoins en lien avec le travail et l'emploi.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se maintenir dans une activité professionnelle. ◆ Elaborer un projet professionnel, obtenir ou quitter une activité professionnelle. ◆ Accéder à la formation.
1.3.3.4	♣ Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Rencontrer des personnes. ◆ Instaurer et entretenir des relations familiales. ◆ Etre soutenu dans le rôle de parent (aide notamment à la scolarité des enfants).
1.3.4.1	♣ Besoins pour participer à la vie sociale.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Maintenir le lien avec le voisinage. ◆ Accéder aux loisirs, aux sports et aux associations. ◆ Partir en vacances.
1.3.4.2	♣ Besoin pour se déplacer avec un moyen de transport.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Etre conduit en voiture pour les rendez-vous médicaux, pour réaliser des tâches administratives, pour faire les courses. ◆ Utiliser un transport en commun pour se rendre aux rendez-vous médicaux, pour réaliser des tâches administratives, pour faire les courses. ◆ Se rendre seul avec son véhicule personnel aux rendez-vous (médicaux, pour effectuer des tâches administratives) ou dans différents lieux pour faire les courses.

1.3.5.1	♣ Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Constituer et suivre les dossiers "papiers" et "informatiques" permettant d'accéder aux droits communs (retraites, MDPH, assurance maladie, mutuelle). ◆ Apprendre à gérer ses ressources. ◆ Réaliser des tâches administratives (conseil et mise en œuvre des mesures de protection : organismes de tutelle).
---------	--	--

Indicateurs :

Besoin pour entretenir et prendre soin de sa santé :

- Nombre de rendez-vous médicaux
- Amélioration / dégradation de la santé de la personne accompagnée
- Satisfaction de la personne

Besoin en lien avec les relations et les interactions avec autrui :

- Evolution de la capacité d'autonomie de la personne
- Satisfaction de la personne

Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité :

- Evolution de la capacité d'autonomie de la personne
- Satisfaction de la personne

Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté :

- Participation effective à l'élaboration de son projet personnalisé
- Nombre de rencontres ayant pour objet l'accès aux droits et la citoyenneté
- Satisfaction de la personne

Besoins pour vivre dans un logement :

- Nombre de personnes stabilisées dans un logement ordinaire et décent
- Satisfaction de la personne

Besoins pour accomplir les activités domestiques :

- Amélioration / dégradation de la santé de la personne accompagnée
- Satisfaction de la personne

Besoins en lien avec le travail et l'emploi :

- Satisfaction de la personne quant à sa situation professionnelle
- Nombre de personnes ayant accès à l'emploi et/ou maintien dans l'emploi

Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle :

- Progression du nombre de personnes ayant sollicité un accompagnement dans ce domaine dans le cadre de leur projet personnalisé
- Evolution du nombre d'interventions liées à la parentalité
- Satisfaction exprimée par la personne dans ce domaine

Besoins pour participer à la vie sociale :

- Nombre de personnes ayant participé à des activités de loisirs, culturelles, sportives ou de vacances
- Satisfaction de la personne

Besoin pour se déplacer avec un moyen de transport :

- Evolution de la capacité d'autonomie de la personne dans ses déplacements

Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique :

- Nombre de personnes bénéficiant de l'intégralité de ses droits
- Evolution de la capacité d'autonomie de la personne dans la gestion de ses ressources

5. LES PRESTATIONS

<u>Prestations</u>	<u>OBJECTIFS</u>	<u>INTERVENANTS</u>
2.2.1.1	♥ Prise de rendez-vous ou aide à la prise de rendez-vous chez des spécialistes de la santé.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.2.1.1	♥ Aide à la mise en œuvre et au maintien de la coordination des soins.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs / Psychologue
2.2.1.2	♥ Reformulation orale des informations données par les spécialistes de la santé.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs / Psychologue
2.2.1.2	♥ Lecture, explication orale du contenu des courriers.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.1.1.3	♥ Présence et écoute de la personne dans la gestion du stress lors des rdv médicaux.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs / Psychologue
2.3.1.1	♥ Accompagnement pour favoriser l'expression de la personne à propos de son projet personnalisé et pour l'élaboration conjointe de son projet. ♥ Evaluation, réflexion et construction du PP dans le cadre de la synthèse. ♥ Rédaction du projet d'accompagnement.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs / Psychologue / Cadre intermédiaire
2.3.1.2	♥ Transmission d'information concernant : - Le droit au respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité. - Le droit à la confidentialité des données les concernant. - Le libre accès à l'information les concernant. - L'obligation de les informer de leurs droits fondamentaux et voies de recours.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs / Cadre intermédiaire
2.3.1.2	♥ Accompagnement des personnes pour leur participation aux formes de participation mises en place par le SAVS visant à les associer au fonctionnement du service.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs / Psychologue / Cadre intermédiaire / Direction / Gouvernance Générale
2.3.1.2	♥ Transmission d'information et aide à la compréhension concernant les droits et libertés en lien avec les convictions politiques, les pratiques religieuses et la citoyenneté.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs / Cadre intermédiaire
2.3.2.1	♥ Accompagnement à la recherche d'un logement, appel des agences, réalisation de visites, volet informatique.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.2.1	♥ Aide à l'aménagement et à l'installation du logement. ♥ Aide à la gestion et au maintien à domicile.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.2.2	♥ Aide à / conseil concernant la préparation des repas.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.2.2	♥ Suivi et vigilance du stock de nourriture.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.2.2	♥ Accompagnement lors de la réalisation des courses.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs

2.3.2.2	♥ Vigilance et conseil concernant l'état de propreté du logement.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.3.3	♥ Soutien dans l'exercice de l'activité professionnelle ou à caractère professionnel. ♥ Accompagnement à l'évolution professionnelle.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.3.2	♥ Aide à l'élaboration d'un projet professionnel (accompagnement à l'orientation). ♥ Aide à la réorientation professionnelle (dont la recherche de stage). ♥ Aide à la recherche d'une activité professionnelle.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.3.2	♥ Aide à l'information et à l'accès à la formation.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.3.5	♥ Favoriser le lien social et l'ouverture sur l'extérieur. ♥ Ecoute des besoins et des questions autour de la vie affective.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.1.1.3	♥ Ecoute par un psychologue des besoins et des questions autour de la vie affective.	Psychologue
2.3.3.5	♥ Aide aux liens avec la famille. ♥ Médiation des relations familiales.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.1.1.3	♥ Ecoute des questionnements / difficultés autour des relations familiales et affectives.	Psychologue
2.3.3.5	♥ Guidance parentale (Ecoute, conseil, accompagnement).	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.2.1	♥ Médiation et aide à la cohabitation avec le voisinage et du respect des règles sociales.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.1.1.3	♥ Ecoute et échanges autour des difficultés concernant les relations sociales.	Psychologue
2.3.4.2	♥ Accompagnement éducatif (repérage, aide à l'organisation et à l'accès) effectué pour la mise en œuvre d'activités, de participations à une activité sportive ou pour l'adhésion à une association.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.4.2	♥ Accompagnement dans la préparation et la mise en place de vacances. ♥ Coordination avec les partenaires (organismes tutélaire, organismes de séjours, continuité du soin). ♥ Accompagnement physique à l'installation.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.4.3	♥ Amener les personnes à leurs rendez-vous (médicaux et autres) ou pour faire des courses.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.4.3	♥ Accompagnement des personnes à l'arrêt de bus / gare et/ou prendre le bus / train avec les personnes afin qu'ils puissent se rendre à leurs rendez-vous (médicaux ou autres) ou faire des courses.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.4.3	♥ Aide à l'ouverture des droits d'utilisation de transports spécifiques (Taxis, VSL, ...). ♥ Accompagnement à l'organisation et à l'utilisation des transports spécifiques (Taxis, VSL, ...).	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.4.3	♥ Soutien pour la connaissance des règles de la circulation routière, en tant que piéton.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.4.3	♥ Accompagnement vers les organismes spécifiques à l'apprentissage de la conduite d'un véhicule.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.4.3	♥ Soutien pour la connaissance des règles de la circulation routière, en tant que conducteur. ♥ Aide à l'accessibilité du Code de la route.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.3.5.1	♥ Délivrance d'informations sur l'aide sociale et sur les prestations sociales de droit commun versées (pension de retraite, prise en	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs

	charge de frais liés à la maladie, prestations familiales, indemnisation du chômage, aide au logement, minima sociaux). ♥ Accompagnement l'accès au droit commun. ♥ Aide à l'ouverture des droits sociaux. ♥ Aide et soutien à l'élaboration, à l'instruction et au suivi d'un dossier administratif.	
2.3.5.2	♥ Délivrance d'informations et de conseils en matière d'économie (valeur de l'argent, gestion d'un budget, consommation). ♥ Cogestion avec la personne de l'argent "reste à disposition". ♥ Médiation et coordination avec les représentants légaux et mandataires judiciaires à la protection des majeurs et délégués aux prestations familiales.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.1.1.3	♥ Ecoute et soutien concernant la relation à l'argent (dépendance, précarité, peur de manquer, valeur, etc....).	Psychologue
2.3.5.3	♥ Information et à la compréhension de l'existence des différentes mesures de protection juridique des majeurs. ♥ Aide à l'élaboration et à la mise en œuvre de la demande de mise sous protection. ♥ Coordination et médiation avec le mandataire judiciaire. ♥ Conseil auprès des bénéficiaires potentiels de l'existence des mesures de protection juridique des majeurs, et accompagnement si nécessaire dans les démarches afin de mobiliser les mesures de protection adaptées.	Educateurs Spécialisés / Moniteurs Educateurs
2.1.1.3	♥ Ecoute, soutien et travail d'acceptation concernant la mise en œuvre d'une mesure de protection.	Psychologue

Les périodes, les fréquences et les lieux sont définis en fonction du projet personnalisé de la personne.

6. PARTENARIATS, STRATEGIE D'OUVERTURE

Afin d'être au plus près du Projet de vie de la Personne Accompagnée par le SAVS, plusieurs réunions avec les différents acteurs intervenants auprès de la personne ont eu lieu. L'élaboration de conventions avec ces différents établissements et secteurs est toujours en cours.

✓ Partenaires :

◆ Protection des mineurs et des majeurs :

- Organismes tutélaires (UDAF, ATDI, APAM11, Mandataires privés).
- Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ).
- Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

Ces partenariats ont pour but de répondre aux besoins :

- Pour la vie familiale et la parentalité
- En matière de ressources et d'autosuffisance économique
- Pour accéder aux droits et à la citoyenneté

◆ Sanitaire :

- Clinique / CMP / Hôpital de Jour / CATTP (Privé et/ou Public).
- Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMIPP).
- Professions libérales (Médecine Générale, Spécialisée, Soins à Domicile, ...).

Ces partenariats ont pour but de répondre aux besoins :

- Pour entretenir et prendre soin de sa santé



◆ Associations :

- Services d'aide à domicile (ADMR, CIAS, ADHAP).
- Accueil Info Drogue et Addiction 11 (Aide 11).
- Association Départementale d'Aide aux Femmes et Familles (ADAFF).
- Union Nationale des Familles et Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM).
- Point Informations Médiation Multi-Services (PIMMS).
- Centre d'Informations des Droits des Femmes et de la Famille (CDIFF).
- Groupe d'Entraide Mutuel (GEM).
- Maison des potes.
- Etc...

Ces partenariats ont pour but de répondre à l'ensemble des besoins rencontrés en situation de vie autonome.

◆ Formation/Activité professionnelle :

- Pôle Emploi/ Cap Emploi.
- Centre de Formation et d'Apprentissage Spécialisé à Lézignan-Corbières.
- ESAT APAJH11 /AFDAIM /ANSEI.

Ces partenariats ont pour but de répondre aux besoins :

- En lien avec le travail et l'emploi

◆ Services sociaux :

- Centres Médico-Sociaux (CMS).
- Centre Communal d'Action Sociale (CCAS).
- Service d'Aide à Domicile Aux Familles (SADAF).

Ces partenariats ont pour but de répondre aux besoins :

- Pour la vie familiale et la parentalité
- Pour accéder aux droits et à la citoyenneté
- Pour vivre dans un logement
- En matière de ressources et d'autosuffisance économique

◆ Hébergements sociaux :

- Maisons relais et Pension de famille ADOMA.
- Système Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO).
- Bailleurs sociaux.

Ces partenariats ont pour but de répondre aux besoins :

- Pour vivre dans un logement

◆ Services Médico-Sociaux :

- SAVS ANSEI.
- SAVS-SAMSAH APF.
- SAVS USSAP/ASM.

◆ Le Mouvement d'Accompagnement et d'Insertion Sociale (M.A.I.S)

◆ Le Comité Local d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (C.L.A.A.D)

Ces partenariats ont pour but de répondre aux différents besoins via des prestations indirectes (relation avec le territoire, coopérations avec les acteurs spécialisés et du droit commun, appui, ressources et partenariats institutionnels).

7. MODALITES D'EVALUATION DU PROJET D'ETABLISSEMENT OU DE SERVICE

L'évaluation de la qualité des prestations et du projet de service est une obligation continue du responsable de structure qui rend compte régulièrement au Directeur du Pôle Habitat Vie Sociale (cf. compte administratif, rapport d'activité...), selon les réglementations spécifiques aux établissements services. Les évaluations internes et externes sont les dispositifs de l'évaluation de la qualité des prestations. Ces évaluations et les constats qui en découlent engendrent la mise en place de nouvelles actions au niveau des structures identifiées et analysées annuellement dans le cadre du plan d'amélioration continue de la qualité.

L'Adjoint(e) de Direction/ l'Educateur(trice) Chef, en lien avec le directeur du Pôle s'assure de l'évaluation permanente du projet de service de la réalisation des objectifs poursuivis. Pour cela, il s'appuie sur les personnels ressources qu'il peut mobiliser et développe des indicateurs de suivi et de niveau d'atteinte des objectifs (démarche qualité, sécurité, conditions de travail, formation et ressources humaines, accompagnement et pratiques éducatives...).

Il s'agit de mettre en œuvre les indicateurs les plus pertinents permettant de vérifier l'étendue et la qualité de l'offre de service proposée pour améliorer les modes d'accompagnement des usagers. Ces indicateurs sont déterminés à partir d'un questionnement évolutif et portent :

- Sur la pertinence du projet de Service ⇒ Les objectifs du projet sont-ils en adéquation avec les besoins et priorités identifiées ?
- Sur la cohérence du projet de Service ⇒ Existe-t-elle au regard des moyens humains et matériels dont nous disposons ?
- Sur l'efficacité du projet de Service ⇒ Les résultats obtenus sont-ils conformes aux objectifs fixés ?
- Sur l'impact ⇒ Est-il positif/négatif sur les personnes accompagnées, leur environnement social, les salariés, les partenaires et le territoire.

Il s'agit de vérifier le degré de satisfaction des usagers, des salariés et des partenaires à travers des enquêtes de satisfaction, les entretiens individuels, les réunions de droit d'expression, les CVS, les autres formes de participation mais aussi d'utiliser des indicateurs plus classiques comme :

- L'évolution du taux d'activité du Service, l'évolution de la liste d'attente et des orientations.
- La fréquence des fiches d'évènements indésirables.
- L'agrégation des évaluations des projets personnalisés d'accompagnement construits autour des objectifs d'accompagnement définis dans ce projet de Service.

3^e partie :

Les modalités de l'accompagnement et de coordination de parcours



3^{ème} Partie : LES MODALITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE COORDINATION DU PARCOURS

1. L'ACCUEIL ET L'ADMISSION

Le Pôle Habitat Vie Sociale ambitionne de développer une identité de pôle, de fédérer les équipes autour de projets partagés, de permettre la fluidité des parcours des personnes accompagnées dans ses établissements et services et d'enrichir les pratiques professionnelles en s'appuyant sur les expériences de chacun pour construire ensemble les pratiques de demain.

La demande d'admission émane de la personne en situation de handicap, soutenue, si nécessaire, par son entourage, son représentant légal ou un professionnel d'un service médico-social.

Document indispensable :
Orientation de la CDAPH vers un S.A.V.S.

⇒ L'Adjoint(e) de Direction / l'Educateur(trice) Chef, par délégation du Directeur du Pôle HVS, programme une rencontre.

La première rencontre :

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix. L'Adjoint(e) de Direction/L'Educateur (trice) Chef reçoit la personne afin de présenter le Service, les prestations proposées et d'évaluer ses besoins en fonction de la situation sociale et de son projet de vie.

Document remis lors de la rencontre :
Plaquette du Service

L'admission : La personne est inscrite sur la liste d'attente, lorsqu'une place est disponible, Le Directeur du Pôle HVS prononce l'admission.

- Courrier liste d'attente
- D.I.A. signé entre les deux parties
- Livret d'accueil
- Règlement intérieur
- Saisie de l'admission sur Via trajectoire

1.1 Le premier contact

Le premier contact avec le S.A.V.S. peut avoir diverses origines. Il peut provenir :

- D'une personne isolée,
- De la famille de l'intéressé,
- D'un foyer d'hébergement et/ou Foyer de vie,
- D'un établissement spécialisé (I.M.E, I.T.E.P, S.E.S.S.A.D, ...)
- D'une structure de travail protégé,
- D'un organisme de tutelle ou d'un tuteur privé,
- D'un C.M.P,
- D'un C.M.S, comme de divers autres services sociaux....

Accepter d'être accompagné dans son milieu ordinaire de vie ne peut se concevoir pour chaque personne sans un minimum de volonté et de désir. Dans tous les cas, donc, il est demandé à la personne, aidée ou pas d'un tiers, *d'effectuer par écrit ou par téléphone, sa demande d'accompagnement*. Ceci afin d'acter qu'elle est partie prenante de ce projet. Dès réception de la demande par le service, ou dès réception d'une notification d'orientation S.A.V.S. communiquée par la M.D.P.H, et quelle que soit l'origine de la demande d'accompagnement, un entretien est organisé par le chef de service ou l'Adjoint de Direction.

Lors de cet entretien un *document administratif spécifique à l'admission* est renseigné par celui qui le réalise.

L'importance des conditions de réalisation de l'entretien nécessite de privilégier qu'il puisse se réaliser dans les locaux du service. Toutefois, selon les informations données par les partenaires, en rapport notamment au lieu géographique d'hébergement de l'intéressé ou d'autonomie limitée de déplacement de celui-ci, un autre lieu plus adapté à la spécificité de la situation sera alors envisagé pour la réalisation de cet entretien. La présence d'un partenaire concerné par la situation de la personne est possible.

Lors de cet entretien, est expliqué notamment le fonctionnement du service, ses missions et le rôle de chacun des intervenants. Il doit permettre aussi :

- D'entendre la personne sur ses attentes et ses besoins,
- De repérer si elle porte un minimum cette demande d'accompagnement,
- D'échanger sur les représentations qui sont les siennes quant aux perspectives d'être accompagnée dans son parcours de vie,
- D'échanger sur ce qu'elle appréhende des conséquences du changement éventuel de sa situation sociale, notamment si elle vivait dans sa famille, était hébergée en foyer, ou encore était hospitalisée en milieu psychiatrique,
- D'évaluer si l'orientation notifiée par la M.D.P.H est adaptée.

L'acceptation de l'accompagnement par le service n'est donc pas conditionnée que par la décision d'orientation prononcée par la M.D.P.H. sollicitée par son environnement social ou par un partenaire.

1.2 La gestion de la liste d'attente

La gestion de la liste d'attente est sous la responsabilité de l'Adjoint de Direction et du Chef de Service, cependant, afin de garantir qu'elle est effectuée sans caractère discriminatoire pour les personnes en attente, sa mise à jour est portée à la connaissance de l'ensemble des équipes lors de la réunion hebdomadaire précédant une décision d'accompagnement à prendre par la direction.

- La règle qui prévaut est respectueuse de l'ordre chronologique d'arrivée des demandes.
- Cependant, pour garantir la notion de parcours des personnes accompagnées par l'APAJH Aude et ainsi réduire les risques de rupture de parcours, les personnes issues d'un des dispositifs médico-sociaux de l'Association, sont prioritaires sur la liste d'attente.
- Enfin, des *cas particuliers* peuvent toutefois nécessiter de prioriser une demande plutôt qu'une autre. A savoir, par exemple les personnes dont leur compagne ou compagnon sont déjà accompagnés par le S.A.V.S, les personnes accompagnées par le S.A.V.S. d'un autre département et qui arrivent dans l'Aude, les personnes qui avaient arrêté l'accompagnement et qui renouvellent leurs demandes...
- Ces situations ne deviennent pas pour autant prioritaires, les critères pouvant être très divers et multiples. Elles seront par contre examinées par la Direction du service.

La durée moyenne sur liste d'attente est de 3 ans.

1.3 La décision d'admission

Décider d'accompagner ou envisager qu'il y a là, dans le contexte de l'entretien d'admission, une possibilité de travail et plus particulièrement de travail éducatif, relève le plus souvent d'une appréciation subjective tant les éléments sous-jacents en toile de fond à celui-ci sont nombreux.

Par ailleurs l'expérience passée a montré que l'entretien d'admission permet seulement de supposer qu'il y a une possibilité de lien et de travail avec la personne, il ne le garantit jamais. Vouloir qu'il y ait une demande perceptible d'emblée, suffisamment lisible et donc rassurante en termes de contenu, permettant ainsi aux intervenants du S.A.V.S de repérer ce qu'il y aura à faire ou ne pas faire avec elle est insuffisant.

⇒ La période d'accueil allant de 3 à 6 mois qui est proposée à la personne est aussi garante d'une confirmation possible ou non de son admission.

1.4 L'admission

Après que le Directeur du PHVS ait validé l'admission de la Personne, Un Document Individuel d'Accompagnement est alors signé par le Chef de service ou l'Adjoint de Direction et est proposé à la signature à la personne dès le début d'accompagnement lors d'une rencontre organisée en sa présence. Cette rencontre a aussi pour fonction de présenter l'éducateur référent chargé de l'accompagnement, et de remettre le Livret d'Accueil.

Le D.I.A. est le Document qui atteste l'engagement du S.A.V.S. à accompagner la personne dans les domaines listés dans le document lui-même. Ce document, conforme aux exigences de la loi de Janvier 2002, aux décrets d'application y attachés, et au décret d'application concernant les S.A.V.S. est signé par le Directeur du S.A.V.S, ou son représentant l'Adjoint de Direction et/ou le Chef de Service, et par la personne, dès le début de l'accompagnement. Il est reconduit et signé à la date administrative précisée par le renouvellement de ladite Notification de décision d'orientation S.A.V.S.

L'admission au sein du S.A.V.S. se concrétise donc par une signature conjointe du D.I.A dont le contenu générique déterminant l'ensemble des domaines possibles d'intervention du S.A.V.S est précisé, sans pour autant qu'ils constituent une obligation de mise en travail pour la personne.

⇒ L'échéance du D.I.A. correspond à l'échéance de la notification de décision d'orientation S.A.V.S. prononcée par la C.D.A.P.H.

Hormis le préalable que constitue l'acceptation de la personne, celui qui préside à la décision d'accompagnement, il est nécessaire tout d'abord de travailler au lien à construire avec elle, de l'accueillir, et de se donner pour cela le temps d'être avec elle, à côté d'elle, pendant une période qualifiée d'accueil, consécutive à son admission.

L'objectif priorisé est de la soutenir et l'aider à formuler ses demandes, et de se donner comme moyen le temps. Ce qui n'exclue pas par ailleurs, durant cette période, que puisse se mettre en œuvre un contenu d'accompagnement nécessité par les circonstances sociales et psychiques de la personne.

Pour ce faire, il importe également que le lien social avec le service puisse s'élaborer, non pas uniquement à partir des interventions du référent. Notre organisation et notre fonctionnement doivent permettre aussi aux personnes accompagnées de mieux repérer que l'action du référent éducatif s'inscrit dans une démarche d'accueil institutionnelle : l'entretien psychologique.

Préalablement à l'information de la personne sur la décision d'accompagnement qui la concerne, et à la réunion d'équipe pluridisciplinaire qui officialise le début d'accompagnement, un entretien psychologique est aussi exigé.

Cet entretien ne participe pas à la décision d'accompagnement. Il a pour but de permettre aux membres de l'équipe d'avoir quelques éclairages paraissant essentiels, sur la structure psychique de la personne avec laquelle ils vont devoir travailler au lien à construire dans la période d'accueil.

⇒ Chaque situation, relative à une fin de période d'accueil, devra être évaluée à partir d'un travail pluridisciplinaire, spécifique à la période.

1.4.1 La période d'accueil

Période pendant laquelle l'éducateur référent rencontre la personne chaque semaine et détermine avec elle, dans une cohérence tenant compte des éléments relatifs à sa situation sociale et psychique, les moyens nécessaires permettant que s'élabore le travail de lien.

Pour ce faire, la référence normative pour que le lien puisse se construire est fixée à 2 rencontres par semaines et doit être présentée ainsi à la personne. Toutefois ce rythme n'en constitue pas une obligation pour elle. Le rythme des visites doit s'envisager en menant de pair la nécessité de repérer les besoins sociaux spécifiques à la situation de la personne au début de l'accompagnement, et la nécessité de tisser une relation de confiance.

Toute modification de ce rythme nécessite d'être validée en réunion d'équipe pluridisciplinaire, dès le début de l'accompagnement, après avoir été parlée et négociée avec l'intéressé(e).

Cette orientation de notre pratique comme fil conducteur doit trouver tout son sens dans la mise en œuvre après admission de ce que l'on nomme la démarche d'accueil. Il est important de souligner donc l'importance du début de l'accompagnement, en insistant sur le fait que, le travail d'accueil et de lien à construire avec la personne, doit pouvoir permettre d'appréhender la place que l'on peut occuper auprès d'elle, et de suffisamment l'informer sur notre fonctionnement. Le fondamental de la démarche étant pour les professionnels la recherche d'espaces de rencontre possibles pour tisser un lien de confiance.

⇒ Cette période, peut s'apparenter donc à une période d'expérimentation, dont la conclusion est la confirmation ou pas d'un accompagnement individualisé.

La qualité du travail d'analyse et de synthèse, réalisé par l'ensemble des intervenants concernés à l'issue de cette période, doit favoriser le choix d'orientation à donner au travail d'accompagnement.

En conclusion, si la démarche d'accueil ne peut exclure la mise en œuvre d'un début de travail de soutien tant au niveau social qu'au niveau psychique, elle trouve tout d'abord sa raison d'être dans le fait :

- De travailler au lien avec le service et pour ce faire, de mettre en œuvre une pratique individualisée, adaptée à la situation sociale et psychique de la personne.
- De se donner un temps suffisant pour entendre les demandes de la personne et repérer ses besoins. Plus précisément, en quoi notre service peut être un soutien pour elle, en quoi notre accompagnement peut-il faire sens pour elle.
- De pouvoir faire à terme un bilan social, médical et professionnel.
- D'affirmer une analyse et d'aboutir à des propositions d'orientation à donner à l'accompagnement.
- De confirmer ou pas la poursuite de l'accompagnement.

1.4.2 Les intervenants

♣ Le Personnel Educatif

Un éducateur, désigné comme référent, intervient auprès de la Personne durant la période. Toutefois, selon les premiers éléments repérés dans le cadre de l'entretien d'admission et de l'entretien psychologique, 2 éducateurs référents pourront être désignés durant la période d'accueil.

⇒ L'éducateur référent s'attachera également à présenter, chaque fois qu'il lui en sera possible, l'ensemble des intervenants du service, afin que le travail d'accompagnement puisse permettre à la personne de repérer que ce lien individualisé s'inscrit dans notre démarche d'accueil institutionnelle.

♣ Le psychologue

La personne devra également rencontrer le psychologue durant cette période et selon un rythme adapté et négocié avec elle. Cette exigence institutionnelle lui est annoncée lors de l'entretien d'admission. Il conviendra

toutefois, là aussi, d'adapter cette exigence au cas par cas, afin que cela ne constitue pas un élément de rupture du lien.

1.4.3 La fin de la période d'accueil

♣ Synthèse à l'issue de la Période d'Accueil

A l'issue de la période d'accueil, une synthèse à cette période est préparée et présentée en réunion d'équipe, par les intervenants concernés. Cette synthèse devra permettre de confirmer s'il y a une possibilité de travail avec la personne, et déterminer si c'est le cas, les orientations à donner à l'accompagnement.

⇒ **L'écrit de synthèse est rédigé à l'issue de la réunion d'équipe pluridisciplinaire par l'éducateur référent. Il devra être validé et signé par le Chef de Service ou l'Adjoint de direction.**

A l'issue du travail de synthèse, une rencontre organisée et animée par le Chef de Service ou l'Adjoint de Direction a lieu, en présence de la personne, l'éducateur référent et le psychologue (sauf contre-indication spécifique à la présence du psychologue dans le dispositif et selon l'orientation de l'accompagnement qu'il est envisagé de prendre). Dans le cas où la décision serait de ne pas poursuivre l'accompagnement, l'information sera également transmise à la M.D.P.H, avec une proposition de réorientation prenant appui sur l'analyse de la situation de la personne. Dans la mesure du possible, une rencontre avec la personne pourra être organisée.

2. LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT ET LA COORDINATION DES PARCOURS

En continuité des différents projets engagés au sein du Pôle HVS, un groupe de travail a été mis en place sur la thématique des Projets personnalisés d'Accompagnement → P.P.A (pour les Foyers) et des Documents Individuels d'Accompagnement → D.I.A (Pour le SAVS).

Pour ce faire, les professionnels se sont appuyés sur :

- **La Classification Internationale du Fonctionnement du Handicap et de la Santé¹¹**, modèle bio-psycho-social qui permet d'envisager les situations individuelles sous l'angle dynamique de l'interaction entre les fonctions et les structures du corps, les facteurs personnels et les facteurs environnementaux pour identifier les restrictions de participation et les limitations d'activités. Cette approche systémique permet d'identifier des situations de Handicap, des obstacles et des facilitateurs, afin d'envisager l'accompagnement de la personne dans sa globalité et sa singularité.
- **La Nomenclature Serafin-PH¹²**, élaborées sur l'approche multidimensionnelle de la CIF, elles permettent de qualifier les besoins des personnes accompagnées et les prestations proposées par les ESMS, en réponse aux besoins.
- **La Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles « Les attentes de la personne et le projet personnalisé »¹³**, socle de réflexion autour de la prise en charge en compte des besoins et des attentes, de l'expression et de la participation de la personne accompagnée ainsi que la personnalisation des réponses d'accompagnement.
- **L'Engagement n°1 de la Fédération des APAJH pour accompagner autrement le parcours de vie et offrir une réponse pour tous** : élaborer des projets d'accompagnement qui partent des droits, souhaits, attentes et besoins de la personne.

¹¹ CIF, Organisation Mondiale de la Santé, 2001.

¹² Services et Etablissements : Réforme pour une Adéquation des Financements aux parcours des Personnes Handicapées.

¹³ « Les attentes de la Personne et le projet personnalisé », ANESM, 2008.

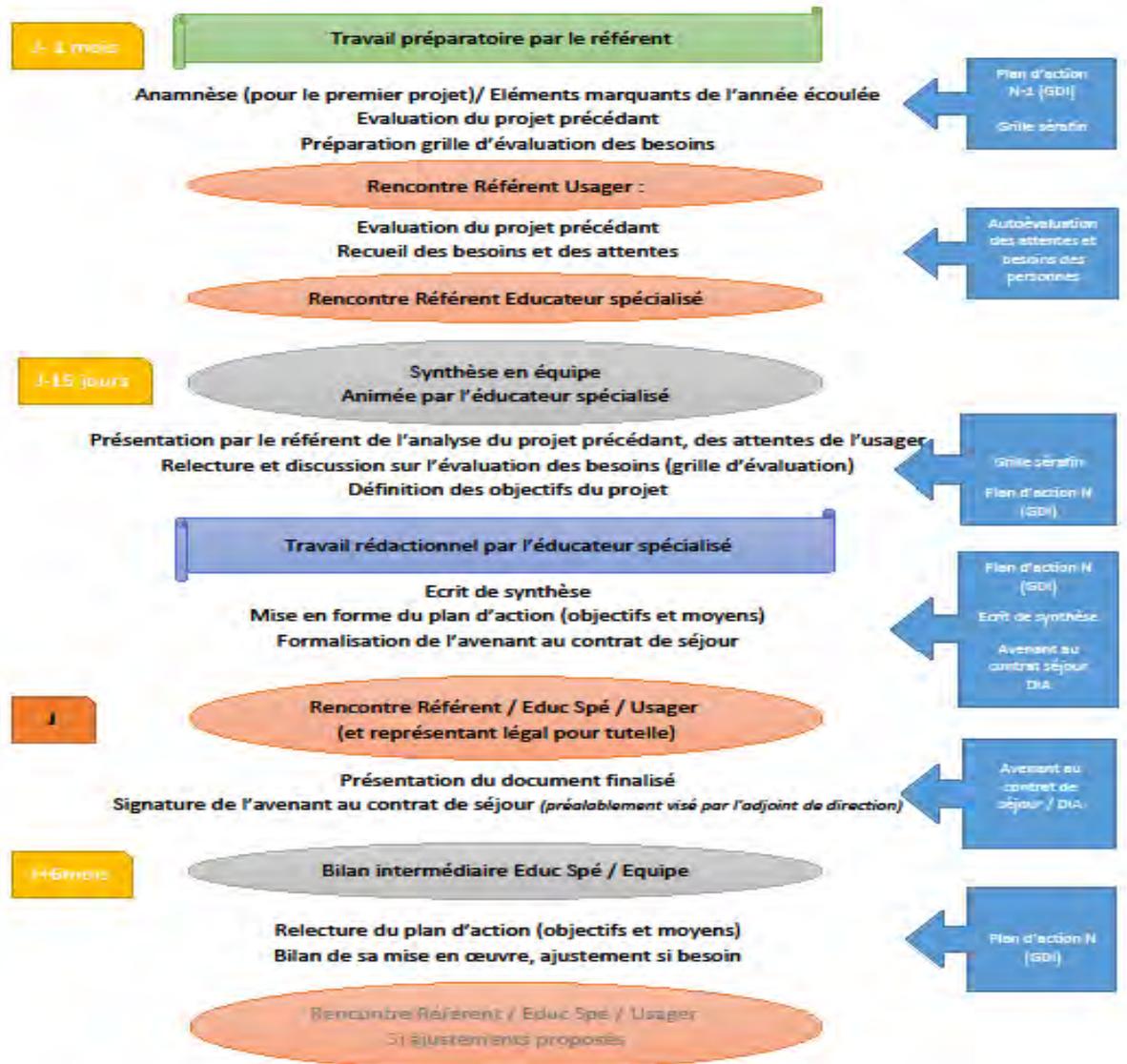
Fort de ces appuis théoriques, le groupe de travail a construit une grille d'évaluation des besoins en référence à la nomenclature SERAFIN-PH, sous forme détaillée à destination des professionnels éducatifs et dans une version simplifiée dont le mode de passation est l'autoévaluation par la personne.

Ces outils répondent à un double objectif :

- ✓ Permettre à la Personne Accompagnée d'exprimer ses besoins et ses attentes.
- ✓ Permettre aux professionnels d'objectiver les capacités et ressources de la personne et utiliser le document comme support à l'échange avec la personne accompagnée (croiser les points de vue, entendre les souhaits).

Le groupe de travail s'est ensuite attaché à définir les différentes étapes d'élaboration du projet personnalisé et à déterminer les rôles et les interventions de chacun (Educateur Spécialisé Coordonnateur, Moniteur Educateur Référent, Equipe Educative). Cette nouvelle procédure a été validée en Janvier 2019 et mise en œuvre sur le SAVS, tout au long de cette même année, au fur et à mesure de l'actualisation des Projets d'accompagnement des Personnes.

Construction du Projet Personnalisé



Document validé CODIR du 12/10/2018

Pôle HVS

N.BONY

Au-delà de l'espace particulier de la construction du Projet Personnalisé, il s'agit de proposer tout au long de l'accompagnement une réponse adaptée aux attentes, aux besoins et potentialités de la personne. La personnalisation de l'accompagnement s'étend également dans la dimension plus large et globale du parcours de vie de la personne, où le service l'accompagne dans ses expérimentations, ses épreuves de réalité, dans l'expression de ses souhaits, afin de construire ensemble des solutions adaptées à sa situation.

3. LA MODULARITE ET LA SOUPLESSE DANS LES MODES D'ACCOMPAGNEMENT

La promotion du parcours de vie de la personne accompagnée est le fil rouge qui guide nos réflexions et nos actions. Pour cela, nous nous attachons à :

- Œuvrer dans le cadre éthique défini par la Fédération APAJH,



- Définir et mettre en œuvre une organisation cohérente,
- Adapter les plateaux techniques aux évolutions des besoins et attentes des personnes accompagnées.

Le dispositif du pôle HVS s'attache à garantir à chaque personne un accompagnement souple et adapté ainsi que des réponses agiles permettant un parcours de vie fluide et respectueux des situations individuelles. D'une part, la composition du pôle HVS permet de répondre à une logique de parcours des personnes accompagnées par la diversité de son offre de service : SAVS – SAMSAH – SAVS Renforcé – Foyers d'hébergement – Foyers de Vie. D'autre part, l'interdisciplinarité des équipes et la mise en place de coordonnateurs de projets permettent une diversification de réponses et de prestations.

Le pôle HVS, dans le cadre d'une harmonisation des pratiques s'appuie sur la nomenclature SERAFIN PH comme support au projet personnalisé. Cela permet d'objectiver les besoins, d'identifier des objectifs d'accompagnement et de définir les prestations nécessaires comme réponse aux besoins identifiés. L'utilisation de cet outil renforcé par une méthodologie d'accompagnement permet d'effectuer un diagnostic global et nous dote d'un niveau d'expertise supplémentaire. Ainsi, nous pouvons être en mesure d'avoir l'agilité nécessaire pour anticiper les évolutions et opérer des changements sur divers registres (modalités d'accueil, prestations, évolutions des dispositifs et des pratiques, nouveaux besoins en formation, vigilance et prévention des risques...).

Enfin, chaque situation est particulière et multidimensionnelle. Cette démarche interne doit donc se doubler d'une mise en réseau sur le territoire. Les établissements et services du pôle Habitat Vie Sociale s'inscrivent résolument dans la démarche d'une « Réponse Accompagnée Pour Tous » en s'inscrivant activement dans le maillage territorial et en coopérant avec les divers établissements et services médico-sociaux et sanitaires. Enfin, nous nous appuyons sur l'outil Via Trajectoire dans nos processus d'admissions et de sorties et contribuons autant que faire se peut, à apporter des réponses à des Plans d'Accompagnement Global dans le cadre de Groupes Opérationnels de Synthèse.

3.1 L'adaptabilité de notre organisation

Qu'il s'agisse d'une intervention supplémentaire permettant une anticipation suffisante pour s'adapter et s'organiser en conséquence, ou d'une intervention permettant moins cette anticipation, dans tous les cas, il va de soi que c'est l'éducateur référent qui est le principal concerné par la situation exceptionnelle à laquelle est confrontée la personne, à l'accueil qu'il réserve à l'imprévu, comme à la faculté des autres intervenants à adapter leur propre organisation selon le besoin

Cela nécessite d'être donc ni dans une rigidité de fonctionnement des emplois du temps individuel, comme tout autant de ne pas s'inscrire dans une instabilité excessive de ceux-ci pour être repérant. Tout en respectant les règles de droit du travail et de la C.C.N.51, le travail social, en milieu ouvert, exige de fait une adaptabilité et une disponibilité suffisante des intervenants quels qu'ils soient ; adaptabilité aux contraintes qu'imposent souvent l'environnement médico-social, et l'actualité sociale et psychique des personnes.

De ce fait, l'intervention dite supplémentaire est à appréhender non pas prioritairement de notre côté, à savoir seulement à partir de notre organisation et des emplois du temps, mais plutôt à partir du fait que le caractère « supplémentaire » ne l'est que pour nous-mêmes alors que l'évènement exceptionnel s'inscrit lui, dans la continuité du parcours de vie de la personne. Cela ne signifie pas pour autant qu'il faille répondre avec précipitation aux sollicitations des personnes que l'on accompagne, différer pouvant avoir sa pertinence éducative, notamment lorsque la personne nous assigne à une place de « prestataire » au sens consumériste du terme. Mais d'être attentif à accueillir et répondre en temps utile en donnant du sens à nos interventions.

Cela suppose également une fluidité suffisante des liens interprofessionnels, et implique aussi de développer le plus possible les échanges pluridisciplinaires formels et informels, en maintenant les outils d'information et de fonctionnement existants sensés les favoriser.

3.2 La qualité de l'accueil et permanence du lien

Cette question relevant de la pratique à l'épreuve du quotidien, invite à une rigueur, et à une vigilance quant à la cohérence avec l'approche clinique que nous soutenons au regard d'une organisation individuelle et collective devant s'adapter en permanence.

⇒ Un des objectifs de ce projet consistera ainsi à poursuivre une réflexion permanente sur la qualité de l'accueil que nous proposons, à partir de la disponibilité énoncée 24h/24. Des propositions d'amélioration de notre organisation et de notre fonctionnement doivent en découler afin de tendre vers cette exigence.

3.3 La permanence du lien et astreintes

Si la question du lien social demeure une complexité à laquelle chaque personne est confrontée, le service se doit aussi d'offrir à chacune la possibilité de construire, puis de maintenir un lien de confiance de tous les instants suffisamment repérant et donc rassurant. Les personnes accompagnées par le service sont des sujets dont la structure psychique produit des manifestations symptomatiques et des problématiques diverses pouvant survenir à tout moment.

Ces troubles sont d'autant plus exacerbés lorsque viennent se rajouter la précarité et la solitude. Tenir compte de ces états de détresse et d'angoisse nous impose d'offrir à chacune des personnes que nous accompagnons la possibilité d'être en lien permanent avec les intervenants du service qu'elles connaissent. La recherche d'une réassurance face aux situations qu'elles ont à rencontrer dans leur quotidien ne passe pas en effet uniquement par la réponse « matérielle » au problème rencontré, mais aussi par la disponibilité d'écoute de tous les instants que nous avons à leur proposer.

« Contenir », « désamorcer » des situations de crise sur la scène familiale, sociale, comme professionnelle font partie intégrante du travail d'accompagnement. C'est particulièrement vrai pour les sujets présentant des troubles psychiques dont la stabilisation est souvent précaire et pour lesquels une « présence » suffisamment sécurisante, fixe, s'avère nécessairement permanente.

⇒ Accompagner cela, suppose donc aussi que notre organisation permette à chaque personne de mesurer cette réalité que constitue la possibilité de nous interpeller à tout moment de la journée, de la nuit, les Dimanches et les jours fériés.

Ainsi cette offre de service, de par son existence même, revêtira simplement pour certaines personnes un caractère symbolique mais rassurant, alors que pour d'autres, l'usage relativement fréquent ou occasionnel qu'elles en font pourra être un indicateur de leur état psychique. Permettant quelques fois d'orienter aussi notre pratique d'accompagnement en rapport à cet usage... ou d'en alerter par exemple nos partenaires.

⇒ Ainsi, la qualité de cette offre se mesure moins par la quantité des appels, que par l'existence même du dispositif d'écoute et de disponibilité 24H/24 qu'elle contient.

En tout état de cause, l'expérience montre que la continuité du lien social de proximité qu'offre l'organisation des astreintes sur chacun des sites du S.A.V.S. est rassurante pour l'ensemble des personnes. Cette continuité possible du lien ne s'inscrit pas dans les réponses à apporter devant les situations dites d'urgence, mais est un élément non négligeable qui contribue à leur stabilité face à la souffrance psychique.

4. LES FINS D'ACCOMPAGNEMENT

Interroger la durée d'un accompagnement, c'est aussi, à terme, envisager et appréhender son arrêt, et donc réfléchir à comment le préparer. Envisager l'arrêt, c'est tout d'abord ne pas écarter toute idée de maturation, d'émancipation de la personne. C'est repérer, par les évaluations, ses compétences, ses capacités, ses potentialités, et adopter une dynamique de valorisation. Mais c'est aussi, en rapport aux difficultés spécifiques de la personne, travailler les étayages existants ou possibles, par un cheminement adapté à chacune d'elles.

Réfléchir à la démarche d'arrêt suppose d'interroger la place que l'on occupe lors de l'accompagnement, et dans quelle dynamique de service on veut que notre pratique s'inscrive.

⇒ Le souci de ne pas induire, par notre pratique au quotidien, une dépendance exclusive synonyme d'aliénation est permanent.

⇒ La recherche de la « juste place » est donc une préoccupation constante que le travail de réflexion sur nos pratiques, en équipe, peut permettre.

L'arrêt d'un accompagnement, ne peut être un acte administratif déshumanisé car il recèle en lui une série de questionnements importants, permanents, dont les réponses sont à construire au cas par cas. De ce fait, une fois l'arrêt administrativement décidé d'un commun accord ou pas, il n'y a plus de rendez-vous proposés à la personne, mais il est offert à l'intéressé la possibilité d'interpeller ponctuellement le service à tout moment, en cas de difficulté.

Un courrier est alors élaboré auprès de la Personne, avec en copies les représentants légaux et/ou la famille, les partenaires extérieurs intervenants auprès de la situation et bien évidemment, auprès de la M.D.P.H (et saisi sur le logiciel « *Via Trajectoire* »), afin d'informer de la situation d'arrêt, ayant comme objet le motif de la décision d'arrêt d'accompagnement de la personne.

⇒ Mise en œuvre du Dispositif « *Post-Accompagnement* » pour une durée de 3 ans.

Parallèlement à cette disposition, le service, comme la loi l'y oblige, devra chercher à s'informer d'une manière adaptée à chaque cas, sur ce qu'il en est de la situation des personnes, dans les trois années qui suivent leur sortie de l'effectif du S.A.V.S. et devra donc intégrer cette exigence dans son organisation.

5. EXPRESSION ET PARTICIPATION COLLECTIVES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

La loi n°2002-2 du 02/01/2002, par laquelle est régie le SAVS, organisent différentes obligations et différents outils qui aident à construire et à sécuriser le parcours de l'usager. Parmi ces obligations, se trouve celle d'instaurer de la « *participation directe (de la personne) ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et l'accompagnement qui la concerne* ».

De plus, l'article L. 311-6 du CASF impose également au SAVS « *d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation (...)* ».

La notion de participation de l'usager est primordiale et se traduit par la mise en place obligatoire d'un outil garantissant l'exercice effectif de ce droit.

Le Décret n°2004-1136 du 21/10/20014 appliquant cet article de la loi, précise la composition et les compétences de ce type de conseil mais également les autres formes des participations possibles pour les établissements et /ou services non assujettis à cette forme de participation de type « CVS ». Cet outil se réfère aux RBPP de l'ANESM « *Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale* » qui aident à organiser au mieux la participation des usagers relevant du secteur en milieu ouvert. Pour cela, le SAVS met en œuvre 2 modalités d'expression et de participation collectives pour les personnes accompagnées :

♣ La réunion annuelle institutionnelle :

Cette Instance collective est organisée au minimum une fois par an. Elle est composée, d'un Administrateur Référent du site, de la Direction, du Cadre Intermédiaire, de l'Equipe pluridisciplinaire, des représentants

légaux et de toutes les Personnes Accompagnées par le service. Les personnes accompagnées sont invitées par écrit, via un courrier officiel du service, avec un ordre du jour. Les personnes accompagnées peuvent inviter la/les personnes de leur choix. Cette instance a pour objet de présenter, informer, expliquer et poser toutes les questions relatives au fonctionnement et à l'organisation du service. A la suite de cette réunion, un compte-rendu est écrit et diffusé aux personnes accompagnées par l'intermédiaire de l'éducateur référent.

♣ **Le questionnaire de satisfaction :**

Un questionnaire de satisfaction portant sur l'organisation et le fonctionnement du service est diffusé auprès de toutes les personnes accompagnées, tous les 2 ans.

6. LA GARANTIE DES DROITS

La garantie des droits individuels des personnes accompagnées s'inscrit dans le respect des droits inaliénable du citoyen, ré-exprimés dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

6.1 Les droits fondamentaux

Les besoins en accompagnement des personnes et l'accompagnement proposé par les professionnels pour accéder aux droits

- **Respect de la dignité** : L'Association dispose d'une procédure de promotion de la bienveillance que nous mettons en œuvre sur le SAVS. Tous les salariés de l'établissement sont impliqués dans cette démarche et associés régulièrement à des temps de réflexion sur la considération de l'autre, l'égalité, la bienveillance.
- **Respect de l'intimité et de la vie privée** : Les interventions du personnel, au domicile des personnes sont organisées et planifiées en fonction des disponibilités des personnes et toujours avec leur accord (sauf situation d'urgence).
De plus, les espaces de travail des personnels éducatifs garantissent la confidentialité des échanges. Enfin, la gestion des données personnelles est organisée de telle sorte que seules les personnes ayant qualité et intérêt professionnel pour en connaître le contenu y aient accès. Tous les salariés et stagiaires sont soumis à une clause de confidentialité vis-à-vis des informations dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.
- **Citoyenneté et droits spécifiques** : notre action en faveur de la citoyenneté vise à expliquer, porter à connaissance et aider à exercer aux droits de chaque citoyen. Nous travaillons également avec les personnes accompagnées et leurs représentants légaux en faveur de l'accès aux droits spécifiques tels que le droit à compensation, allocations, tarifs préférentiels, etc.
- **La liberté d'expression** : elle se traduit par la mise en œuvre des espaces collectifs d'expression et de participation évoqués précédemment dans lesquels la tolérance et le respect imposé à chacun sont garants de cette liberté. Des temps d'échanges individuels sont également proposés régulièrement au cours desquels la parole de la personne accompagnée est accueillie et considérée avec attention (entretiens individuels, projets personnalisés, etc.).

Modalités d'élaboration et réactualisation du règlement de fonctionnement

Un groupe de travail est constitué pour la réactualisation, tous les 5 ans, du règlement de fonctionnement (solicitation de professionnels du pôle et du service, des personnes accompagnées et de personnels des fonctions supports du Siège social).

Modalités de formation et information des professionnels sur les droits des personnes et le soutien à leur exercice

Outre leur formation initiale, les professionnels bénéficient de formations de sensibilisation aux recommandations des bonnes pratiques professionnelles. Toutes les recommandations sont mises à disposition et abordées régulièrement en réunion de service.

Des séances d'analyse des pratiques professionnelles viennent renforcer leurs postures sur ces champs.

Une veille juridique et des abonnements à des revues sociales complètent et mettent à jour les connaissances sur ce sujet

4^e partie :
Pilotage
et fonctions support

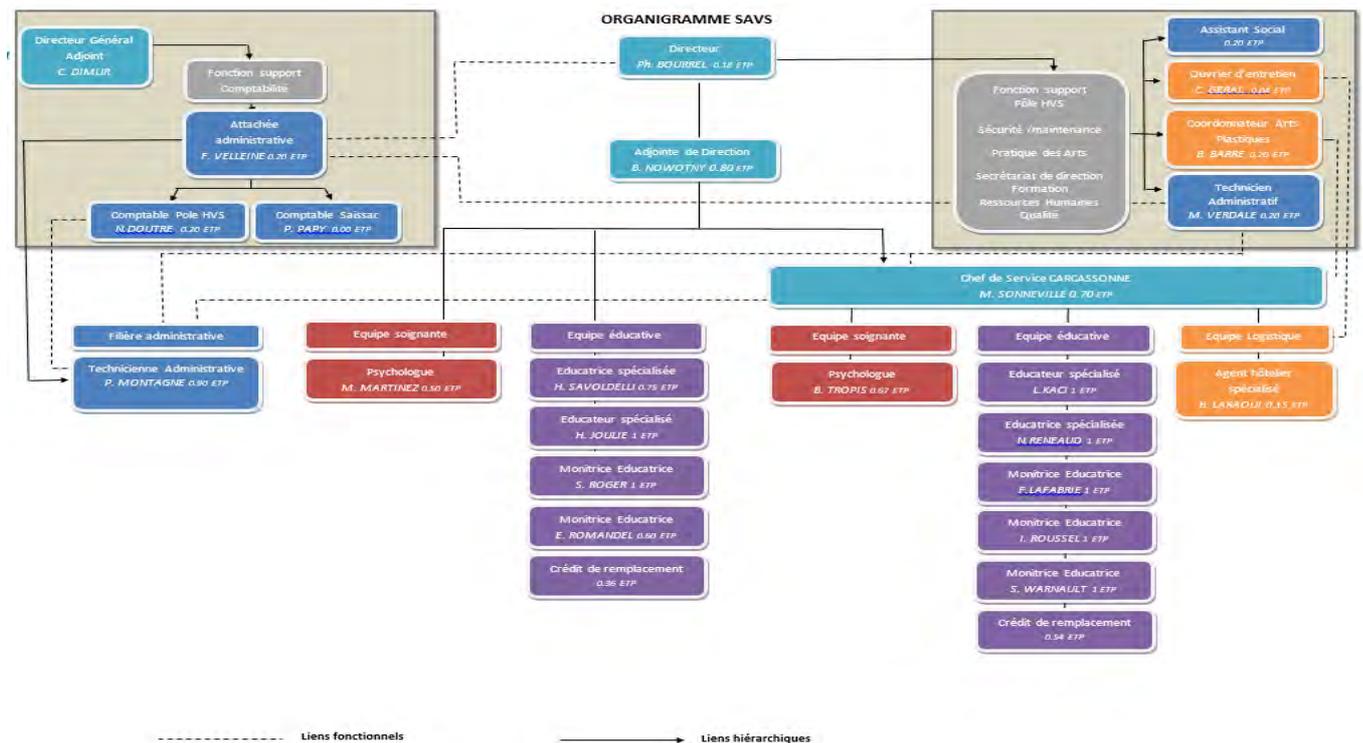
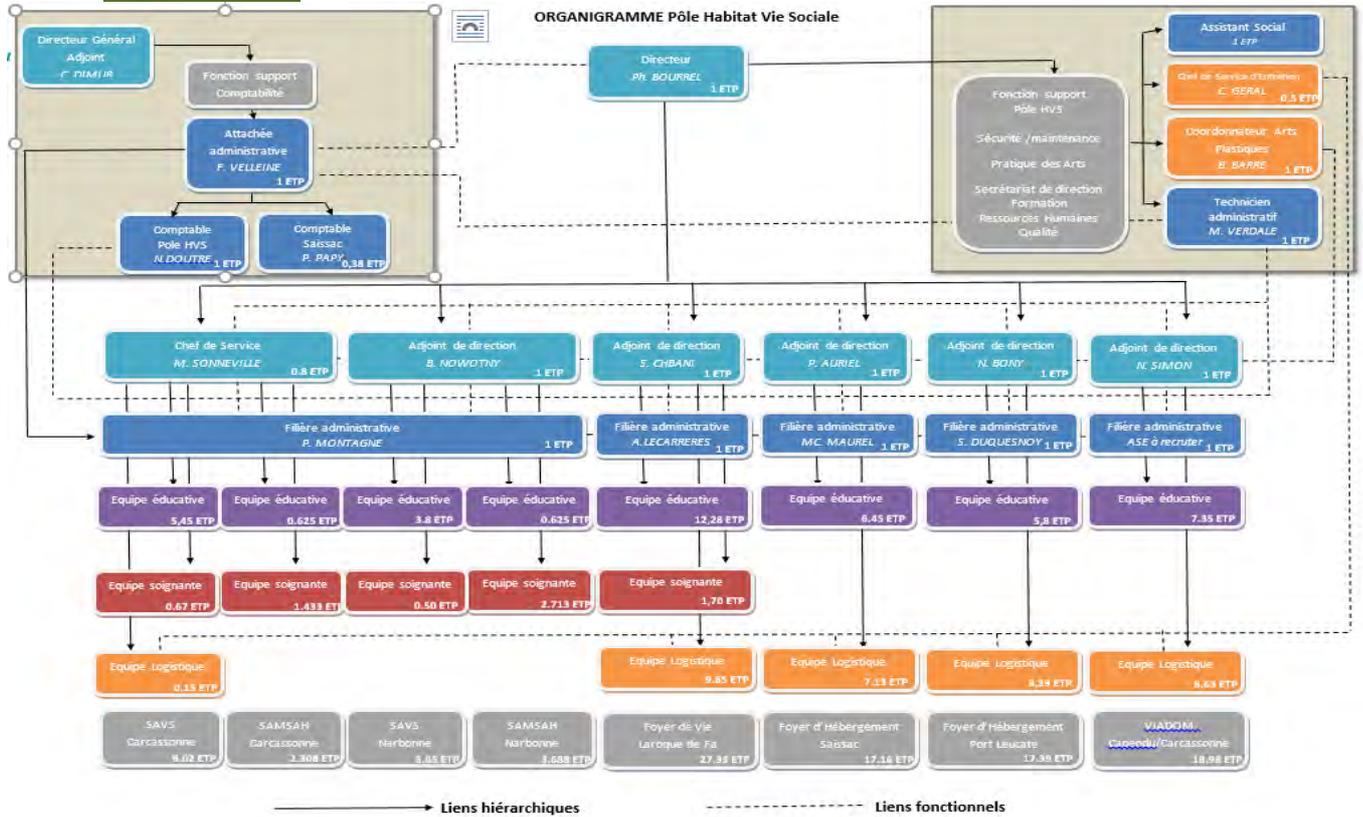


4^{ème} Partie : PILOTAGE ET FONCTIONS SUPPORT

1. LES RESSOURCES HUMAINES

1.1 Structure humaine et organisationnelle

1.1.1 Organigramme



1.1.2 Tableau fonctionnel des services

SERVICE	Type de poste	ETP	Missions (principales)
<u>DIRECTION</u>	Directeur	0,18	Veille à l'efficience du projet d'établissement dans le respect de la commande publique et du projet associatif de la Fédération APAJH.
<u>ADMINISTRATIF</u>	Adjoint de Direction	0,80	Supplée le Directeur dans la gestion du Service.
	Technicien Administratif	1,10	Effectue la comptabilité et les tâches administratives, l'accueil et le secrétariat de l'établissement.
<u>SOCIO EDUCATIF</u>	Educateur Chef	0,70	Assure le bon fonctionnement des équipes éducatives tout en développant un travail de partenariat afin de répondre au mieux aux demandes d'accompagnement des personnes en situation de handicap
	Educateurs spécialisés	3,75	Assure la coordination de l'action éducative en faveur des personnes accompagnées.
	Moniteurs Educateurs	4,68	Assure l'action éducative en faveur des personnes accompagnées.
<u>PARAMEDICAL</u>	Psychologue	1,17	Assure le suivi psychologique des personnes accueillies.

- **Fonctions support**

Une Attachée Administrative à 0.20 ETP, une Comptable à 0.20ETP, une Assistante Ressources Humaines et une Responsable Qualité Sécurité et Environnement font parties des fonctions supports au SAVS et sont situées au Siège de l'Association.

- **Fiches de poste**

Tous les salariés ont une fiche de poste remise à leur arrivée. Un travail de révision et d'élaboration de l'ensemble des fiches de postes en lien avec les orientations GPEC a été réalisé.

- **Délégations**

Au-delà du Document Unique de Délégation (DUD) obligatoire en place pour le Directeur, un document de subdélégation est réalisé pour les cadres intermédiaires, permettant de formaliser leurs délégations de responsabilités, notamment en ce qui concerne les signatures et les engagements du Service à l'extérieur.

1.2 Modalités de fonctionnement de l'organisation

<u>Cartographie des réunions et instances internes</u>				
Type de réunion	Nom réunion	Objectifs visés	Participants	Fréquence
<u>CODIR</u>	Réunion de direction	Orientations stratégiques et mises en œuvre opérationnelles.	Directeur/Adjoints de direction/Chefs de service/ponctuellement des professionnels invités selon l'ordre du jour.	Mensuelle
<u>Réunion d'équipe éducative</u>	Réunion de service	Analyse des situations Transmission Informations	Chef de service Coordinateur éducatif Educateurs spécialisés Moniteur Educateur Psychologue	Hebdomadaire

<u>Réunion de fonctionnement</u>	Réunion de fonctionnement	Organisation fonctionnelle, évènements	Chef de service Coordinateur éducatif Educatrices spécialisés Moniteur Educateur Psychologue	Mensuelle
<u>Réunion de synthèse</u>	Synthèse Projet Personnalisé	Organisation fonctionnelle, évènements	Coordinateur éducatif Educatrices spécialisés Moniteur Educateur Psychologue	Hebdomadaire
<u>Réunion annuelle</u>	Instance de participation et d'expression des personnes accompagnées	Information, Evaluation, Présentation des projets, Bilan annuel, ...	Directeur Administrateur Personnel Personnes accompagnées	Annuelle

1.3 Gestion des ressources humaines

1.3.1 Recrutement accueil et intégration des nouveaux salariés

Le recrutement et l'intégration de nouveaux collaborateurs sont des étapes importantes de la politique de gestion des ressources humaines et plus particulièrement de la démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Le service porte donc une attention particulière au recrutement et à l'accueil des nouveaux collaborateurs et applique les principes et procédures de l'APAJH AUDE lors d'un recrutement.

- **Le recrutement :**

Le recrutement de nouveaux collaborateurs se doit d'être un processus rationnel de recherche d'adéquation c'est-à-dire un recrutement empreint des caractéristiques suivantes :

- Objectivité et neutralité lors du recrutement
- Une décision d'embauche concertée et rationnelle (commission)
- Une adaptation immédiate et durable

Pour atteindre ces objectifs l'APAJH AUDE met en œuvre lors du recrutement le processus suivant :

- La définition de la fiche de poste de l'emploi à pourvoir
- La mise en place d'une commission de recrutement
- L'utilisation d'une grille d'entretien

- **Le parcours d'intégration :**

Le nouveau collaborateur se voit remettre dès son arrivée un **Kit d'accueil du nouveau salarié** afin qu'il puisse mieux cerner son nouvel environnement de travail et connaître l'organigramme du service. De plus le nouveau collaborateur de SAVS participe à un parcours d'intégration élaboré par l'APAJH AUDE. Ce parcours permet de le sensibiliser aux valeurs institutionnelles de l'association, de renforcer son sentiment d'appartenance aux projets engagés et de mieux appréhender la complexité de son environnement de travail. Enfin, cela lui permet d'être conforté dans sa décision de rejoindre un établissement ou service de l'APAJH AUDE en lui garantissant un accompagnement dans ses premiers pas et une prise de fonction plus aisée.

1.3.2 Gestion des compétences

Comme le prévoit l'association APAJH AUDE du SAVS applique une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) qui se traduit notamment par la réalisation d'entretien d'évaluation et d'entretien professionnel.

- L'entretien d'évaluation est une rencontre entre le salarié et son supérieur hiérarchique, il s'agit d'un moment d'échange privilégié qui constitue un véritable acte de management. Il permet notamment d'échanger sur les réalisations de l'année écoulée et de les évaluer. Les points forts et/ou les éventuelles difficultés rencontrées par le professionnel seront également abordées lors de cet entretien qui permet également de fixer les objectifs.
- L'entretien professionnel rendu obligatoire par la loi du 5 mars 2014, est tourné vers les projets d'évolution du salarié et se déroule tous les 2 ans.

Nous distinguons l'entretien « professionnel » de l'entretien « d'évaluation » :

- 2 supports - trames distinctes.
- 2 temps distincts, soit à la suite l'un de l'autre, soit espacés de quelques jours.

Le traitement des données issues de ces entretiens et les réponses au salarié sont effectués par le service RH du siège social, en lien avec la Direction du service.

- De plus, chaque année un plan de formation associatif est construit, il permet de décliner notamment les orientations associatives et les axes stratégiques prioritaires en lien avec les recommandations de l'HAS et les besoins et/ou attentes formulées par les professionnels lors des entretiens annuels.

Pour conclure, le service des Ressources Humaines travaille actuellement à l'implémentation d'un système d'information (SI-RH) qui sera définitivement livré et opérationnel en 2021. Ce système d'informations permettra à tous les collaborateurs de disposer d'un espace personnel et de pouvoir accéder à tout moment aux offres de mobilité interne, de formation, et à terme à la bibliothèque des compétences.

1.3.3 Dialogue social

Le SAVS, comme l'ensemble des établissements et services en gestion de l'APAJH AUDE, accorde une place importante à la qualité du dialogue social et respecte les accords d'entreprise de l'association. Ces échanges constructifs permettent notamment d'assurer aux collaborateurs un cadre de travail garantissant des conditions de travail favorables et sécurisées afin de protéger leur sécurité tant physique que psychologique.

L'organisation du dialogue social dans l'entreprise s'est modifiée au 1^{er} janvier 2020 : Le Comité Social et Economique s'est substitué aux instances antérieures de représentation du personnel que sont les Délégués du Personnel, le Comité d'Entreprise, le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail.

2. LA DEMARCHE QUALITE ET SECURITE

2.1 Politique d'amélioration continue de l'établissement

La politique d'amélioration continue du SAVS s'inscrit dans celle de l'association avec :

- La présence d'un Responsable Qualité Sécurité et Environnement dans l'association,
- La nomination d'un Référent Qualité,
- La réalisation sur le service des évaluations internes et externes.

Ainsi, la démarche qualité a conduit à la mise en place :

- De Plans d'Améliorations Continues (PAC) : un plan associatif et un plan sur le service qui sont mis à jour annuellement.
- De procédures écrites associatives qui sont produites en groupes de travail, composés de professionnels désignés par la Direction. Les bases fédérales peuvent servir de modèle.
- D'une veille réglementaire et documentaire par la diffusion des RBPP.

2.2 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/le service 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 de la structure.
- Le registre de sécurité :
Le registre de sécurité est mis en place, il est mis régulièrement à jour notamment lors du contrôle des installations. Le contrôle des installations techniques (installation électrique, installation de gaz, installation de chauffage, ...) et du système de sécurité incendie est effectué régulièrement.
- Les formations obligatoires et exercices incendie :
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, ...).
- La sécurité des véhicules de service :
Le parc automobile est entretenu et renouvelé régulièrement.
- Le circuit du médicament :
Une procédure associative écrite permet d'organiser la prescription des médicaments, leur dispensation, leur préparation et leur administration.
- Le plan bleu (Plan de Gestion de Crise) :
Ce document reste à élaborer.

2.3 La politique de prévention et de gestion des risques de maltraitance

L'HAS nous indique dans ces recommandations que pour prévenir les risques de maltraitance et promouvoir la bientraitance il est nécessaire de construire une culture :

« 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 [la personne accompagnée] en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs. »

- Prévention de la maltraitance :

Le SAVS met en place des dispositifs pour prévenir les situations de maltraitance avec :

- L'utilisation d'une grille d'évaluation de la maltraitance avec :
 - o L'identification des situations à risques et des éléments de prévention, élaborée avec des professionnels, intégrant des cotations du niveau de risque et des actions correctives intégrées dans le PAC,
 - o L'évaluation annuelle et la mise à jour à partir des événements indésirables signalés dans l'année.
- L'information régulière des professionnels par les cadres, sur la législation et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP).

- Gestion des situations de maltraitance :

Le SAVS prévoit des mesures si une situation de maltraitance se présente avec :

- Une fiche de déclaration « événements indésirables » remplie par les professionnels. Selon la situation, la Direction organise une instance pluridisciplinaire qui analyse le degré de gravité et d'impact sur les jeunes accueillis. La Direction décide si le signalement externe doit être fait auprès des autorités administratives et/ou judiciaires.
- Un registre des plaintes et réclamations traitées en interne : La Direction réunit un groupe d'analyse de la situation pour le traitement de la plainte et la réponse à donner à la personne concernée.
- Toutes les déclarations d'événements indésirables signalés aux autorités sont transmises également à la Direction Générale.

- Promotion de la Bienveillance :

Le SAVS s'engage dans la promotion de la Bienveillance avec :

- La procédure associative de Promotion de la bienveillance diffusée et commentée à tous les professionnels.
- Une lettre d'intention : la bienveillance au sein de l'APAJH Aude est remise à chaque salarié lors de son recrutement et à disposition dans le service,
- Une intégration de cette dimension dans les fiches de poste,
- Des modalités d'accompagnement empreintes de bienveillance et de bienveillance, déclinées dans le Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA),
- Un questionnaire régulier des professionnels au travers du référentiel APAJH, du projet associatif, du projet de service et des PPA,
- La formation des professionnels,
- L'analyse des pratiques professionnelles,
- L'affichage des numéros nationaux d'appel à disposition des éventuelles victimes de maltraitance.

3. LES FONCTIONS LOGISTIQUES

Le Technicien Administratif du Pôle HVS assure une fonction de soutien auprès de la filière administrative du Service, à 0.20 ETP.

De plus, un Ouvrier d'Entretien à 0.04 ETP assure la mise en œuvre et le suivi de la sécurité et la maintenance du Service en coordination avec la Direction du Pôle et les ouvriers d'entretiens des autres établissements du Pôle HVS.

Enfin, une Coordinatrice des Arts Plastiques vient également assurer l'articulation et la coordination des activités d'arts plastiques mis en œuvre sur le service, 0.20 ETP.

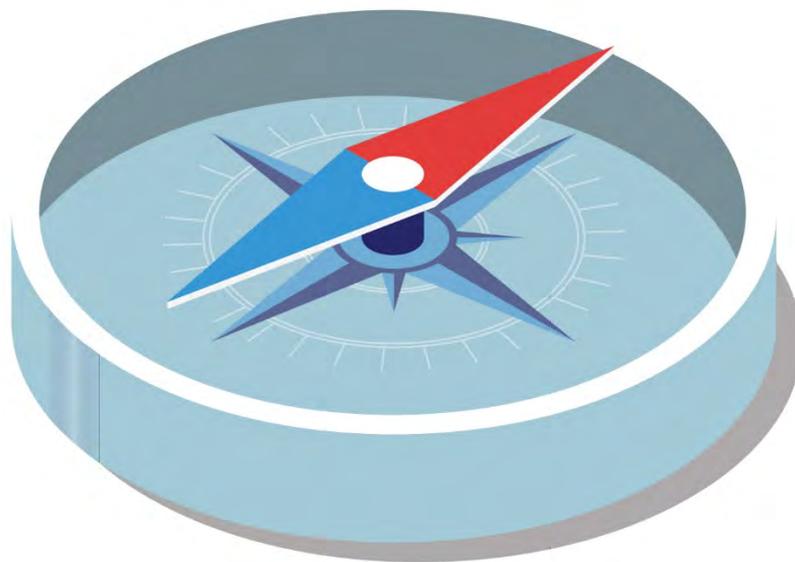
4. LA GESTION DES DONNEES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

Une procédure Associative intitulée « *Dossier de l'Usager / Politique et Cadre Juridique* » a été élaborée en Janvier 2010. Elle s'applique à l'ensemble des établissements et services de l'Association. Cette procédure définit :

- Le positionnement politique de l'association concernant le dossier de l'utilisateur (ou dossier de la personne accueillie).
- Les modalités de gestion du dossier de l'utilisateur :
 - Son contenu
 - Sa création
 - Son utilisation (accès, diffusion, conditions de stockage)
 - Son archivage.

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD), nouveau cadre juridique de l'Union européenne qui gouverne la collecte et le traitement des données à caractère personnel des utilisateurs est entré en vigueur le 25 mai 2018. Un travail sera initié en partenariat avec le service qualité du Siège social de l'APA JH Aude afin de répondre à ce nouvel enjeu.

5^e partie :
Perspective à 5 ans



Le SAVS présente, depuis plusieurs années maintenant, un allongement de sa liste d'attente avec son corollaire, un nombre qui s'accroît de personnes, dont les situations sociales se fragilisent et/ou se dégradent et malheureusement, sans solution d'accompagnement.

Courant l'année 2020, les préconisations du SAVS portent sur une augmentation de la capacité du service de 10 places sur l'Ouest du Département (antenne de Carcassonne) en lien avec l'évolution du Foyer d'Hébergement de Capendu qui permettrait de réduire les besoins de création de SAVS VIADOM. De même, une augmentation de 20 places sur l'Est du Département (Antenne de Narbonne) est proposée, afin de rééquilibrer nos réponses d'accompagnement sur l'ensemble du territoire Audois et en cohérence avec les demandes en attente. En termes d'accompagnement, nous pourrions répondre à cette augmentation de places par l'intégration de 2 salariés de l'Association (Accompagnant Educatif et Social + Moniteur Educateur) et nous prévoyons également des augmentations d'ETP de certains personnels éducatifs, à temps partiel.

Fin 2020, le SAVS aurait ainsi atteint une capacité de 130 places et permis de repositionner certaines personnes accompagnées et salariés issus du Foyer d'Hébergement de Capendu.

