



# Projet de service

*SAVS Renforcé – Vie à domicile*



## Préambule

|                                                 |                                                                        |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Nom de la structure                             | SAVS Renforcé - Vie à Domicile (VIADOM)                                |
| Adresse de la structure                         | 09 lotissement les Muriers 11 700 Capendu                              |
| Coordonnées téléphoniques                       | 04.68.79.07.15                                                         |
| Adresse électronique                            | <a href="mailto:foyer.capendu@apajh11.fr">foyer.capendu@apajh11.fr</a> |
| Nom du directeur                                | Philippe BOURREL                                                       |
| Type de structure                               | SAVS                                                                   |
| Capacité et modalités d'accueil                 | 28 places                                                              |
| Numéro FINESS                                   |                                                                        |
| Date de création                                | 2020                                                                   |
| Nature et date du dernier arrêté d'autorisation |                                                                        |
| Organisme gestionnaire                          | APAJH Aude                                                             |

Le projet d'établissement 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.

Présenté au Conseil de la Vie Sociale le 24/06/2020.

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

|                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introduction</b>                                                                                   | <b>5</b>  |
| <b>1<sup>ère</sup> Partie : IDENTITÉ ET VALEURS</b>                                                   | <b>6</b>  |
| <b>1. Valeurs associatives</b>                                                                        | <b>7</b>  |
| <b>2. Textes d'orientation de la Fédération et de l'Apajh Aude</b>                                    | <b>8</b>  |
| 2.1 La Charte de Paris pour l'accessibilité universelle – 2014                                        | 8         |
| 2.2 Combat pour la laïcité – 2016                                                                     | 8         |
| 2.3 Les 10 engagements pour accompagner autrement les parcours de vie et offrir une réponse pour tous | 8         |
| 2.4 Société Inclusive : l'accès à tout pour tous – 2018                                               | 8         |
| 2.5 La Charte Intimité, Vie Affective et Sexuelle                                                     | 9         |
| <b>3. Une organisation associative</b>                                                                | <b>9</b>  |
| <b>4. Présentation générale de l'établissement ou du service</b>                                      | <b>10</b> |
| 4.1 Cadre éthique et Valeurs                                                                          | 11        |
| 4.2 Les orientations stratégiques du Pôle Habitat – Vie Sociale                                       | 13        |
| <b>5. Présentation générale du service</b>                                                            | <b>14</b> |
| 5.1 Genèse du service                                                                                 | 14        |
| 5.2 La situation géographique et démographique                                                        | 15        |
| 5.3 Le projet architectural                                                                           | 16        |
| <b>2<sup>ème</sup> Partie : MISSIONS, BESOINS, OBJECTIFS ET PRESTATIONS</b>                           | <b>18</b> |
| <b>1. Les missions légales et réglementaires de la structure</b>                                      | <b>18</b> |
| 1.1 Valeurs et spécificités du SAVS « Renforcé »                                                      | 18        |
| 1.1.1 Porter un regard positif sur la personne accompagnée et favoriser sa capacité à évoluer         | 18        |
| 1.1.2 Respecter le libre choix et l'adhésion de la personne accompagnée à son projet de vie           | 19        |
| 1.1.3 Viser le bien – être de la personne                                                             | 19        |
| 1.1.4 Valoriser et encourager les essais, oser les expérimentations                                   | 19        |
| 1.1.5 Soutenir l'inclusion sociale                                                                    | 20        |
| <b>2. Les orientations des schémas d'organisation et des plans nationaux</b>                          | <b>20</b> |
| <b>3. Les personnes accompagnées : leurs besoins spécifiques</b>                                      | <b>22</b> |
| 3.1 Les caractéristiques des personnes accompagnées                                                   | 23        |
| 3.1.1 Répartition des personnes accompagnées par type de handicap                                     | 23        |
| 3.2 L'évolution du public accompagné                                                                  | 24        |
| 3.3 Les besoins des personnes accompagnées                                                            | 25        |
| <b>4. Les objectifs d'accompagnement</b>                                                              | <b>30</b> |
| <b>5. Les prestations</b>                                                                             | <b>31</b> |
| <b>6. Partenariats, Stratégie d'ouverture</b>                                                         | <b>39</b> |
| <b>7. Modalités d'évaluation du projet d'établissement ou de service</b>                              | <b>40</b> |
| <b>3<sup>ème</sup> Partie : LES MODALITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE COORDINATION DU PARCOURS</b>      | <b>43</b> |
| <b>1. L'accueil et l'admission</b>                                                                    | <b>43</b> |
| <b>2. La personnalisation de l'accompagnement et la coordination des parcours</b>                     | <b>44</b> |
| 2.1 Personnalisation de l'accompagnement                                                              | 44        |
| 2.2 Etapes d'élaboration du Projet Personnalisé                                                       | 46        |
| 2.3 Coordination du parcours                                                                          | 47        |
| <b>3. La modularité et la souplesse dans les modes d'accompagnement</b>                               | <b>47</b> |
| <b>4. Les fins d'accompagnement</b>                                                                   | <b>48</b> |
| <b>5. Expression et participation collectives des personnes accompagnées</b>                          | <b>48</b> |
| <b>6. La garantie des droits</b>                                                                      | <b>48</b> |
| <b>4<sup>ème</sup> Partie : PILOTAGE ET FONCTIONS SUPPORT</b>                                         | <b>51</b> |

|                        |                                                                                   |           |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b>              | <b>Les ressources humaines.....</b>                                               | <b>51</b> |
| 1.1                    | <i>Structure humaine et organisationnelle.....</i>                                | 51        |
| 1.1.1                  | Organigramme du Pôle HVS : .....                                                  | 51        |
| 1.1.2                  | Organigramme du Service : .....                                                   | 52        |
| 1.1.3                  | Tableau fonctionnel des services .....                                            | 53        |
| 1.1.4                  | Modalités de fonctionnement de l'organisation.....                                | 54        |
| 1.2                    | <i>Gestion des ressources humaines.....</i>                                       | 54        |
| 1.2.1                  | Recrutement accueil et intégration des nouveaux salariés .....                    | 54        |
| 1.2.2                  | Gestion des compétences .....                                                     | 55        |
| 1.2.3                  | Dialogue social.....                                                              | 56        |
| <b>2.</b>              | <b>La démarche qualité et sécurité .....</b>                                      | <b>56</b> |
| 2.1                    | <i>Politique d'amélioration continue de l'établissement.....</i>                  | 56        |
| 2.2                    | <i>La sécurité des biens et des personnes et la gestion des risques .....</i>     | 56        |
| 2.3                    | <i>La politique de prévention et de gestion des risques de maltraitance .....</i> | 57        |
| <b>3.</b>              | <b>Les fonctions logistiques.....</b>                                             | <b>58</b> |
| <b>4.</b>              | <b>La gestion des données des personnes accompagnées .....</b>                    | <b>58</b> |
| <b>5<sup>ème</sup></b> | <b>Partie : PERSPECTIVES A 5 ANS .....</b>                                        | <b>51</b> |

## Introduction

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 usagers, 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 interrogeant volontiers la définition d'Henri LAFAY « l'accompagnement laïque d'un citoyen handicapé dans des valeurs humanistes ».

Ce projet d'établissement 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 qui vivent dans notre établissement. Pour notre part, sur le difficile chemin de l'accompagnement, il devenait essentiel de réviser le projet d'établissement source référentielle de notre engagement.

L'élaboration de ce Projet d'Établissement a été réalisée en prenant en compte les évolutions du secteur médico-social et 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 Projet Personnalisé d'Accompagnement 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 dépasser la logique d'établissement et mettre à en place une organisation des réponses sous forme de dispositif à l'échelle Associative et du Pôle Habitat Vie Sociale.

Ce travail de réactualisation du Projet d'établissement 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 d'établissement, 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.



## 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 Ségué 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 d'établissement du SAVS Renforcé 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 des administrateurs pour identifier les freins et 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 Education à la Vie Affective Relationnelle et Sexuelle 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 DE L'ETABLISSEMENT OU DU SERVICE

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 accompagnées du secteur du 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 éthique 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 toutes les personnes accompagnées 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 personnes 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 la personne accompagnée 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 personnes accompagnées.
- 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). 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 personnes, culture de la bientraitance, 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 participant 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...).
- 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.

## 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 réglementaires 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 personnes, la participation, la bientraitance et l'éthique d'intervention.
- De formaliser une veille sur la population et renforcer la fluidité des parcours 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 découplage 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 coconstruit par tous les salariés et toutes les personnes accompagnées « 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*.
- 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

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale de type SAVS renforcé que nous nommons VIADOM, est un des services que gère l'APAJH Aude sous le contrôle du Conseil Départemental de l'Aude. Ce service s'inscrit dans les missions dévolues aux SAVS définies dans le décret n° 2005-223 du 11 mars 2005 en application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Ainsi, le SAVS VIADOM vise à promouvoir le parcours de vie de personnes en situation de handicap, par un accompagnement et un soutien personnalisé leur permettant de s'inscrire dans la vie quotidienne et sociale et de s'y maintenir.

### 5.1 Genèse du service

Un des foyers d'hébergement du pôle Habitat Vie Sociale implanté à Capendu, a fortement interrogé l'APAJH Aude quant à la pertinence de son offre de services à plusieurs titres. D'une part, l'habitat proposé (petites chambres individuelles) et locaux collectifs rendaient le cadre bâti inadapté à une population désormais différente de la population initialement accueillie dans ce type de structure. D'autre part, les personnes accompagnées aujourd'hui ont désormais des relations sociales qui s'organisent dans des réseaux de ville (cinémas, clubs sportifs, centres commerciaux, restauration rapide...) et l'implantation géographique éloignée de la ville de Carcassonne en est un frein important. Nous nous sommes donc engagés dans une démarche d'analyse afin de vérifier précisément si nos modes de réponses correspondaient ou non à l'évolution des personnes accompagnées ainsi qu'à leurs besoins et leurs attentes. Ainsi, suite à la mise en place du Pôle Habitat Vie Sociale, à l'élaboration et au vote du schéma d'organisation sociale et médico-sociale par le département de l'Aude, l'APAJH a souhaité mettre en place un dispositif de diagnostic partagé des besoins et



des attentes des personnes accompagnées. L'outil diagnostic défini alors, tenait compte de la Classification Internationale du Fonctionnement, de la Santé et du Handicap ainsi que des évaluations et projets personnalisés des personnes accompagnées. Déjà en 2015, ce diagnostic relatif à la population du foyer de Capendu indiquait que le besoin de prise en charge de type foyer d'hébergement concernerait un nombre de plus en plus restreint de personnes : à l'horizon 2020 seulement 6 personnes accompagnées correspondraient à ce type d'accompagnement.

Aujourd'hui, force est de constater la pertinence de ce diagnostic appuyé en 2019 par la mise en place des Projets Personnalisés d'Accompagnement sur la base de la nomenclature SERAFIN PH confirmant que les besoins des personnes accompagnées relèvent d'un accompagnement intermédiaire entre un Foyer d'hébergement et un SAVS « classique ». Enfin, nous avons pris fait et cause du nombre croissant de personnes en situation de handicap qui souhaitent légitimement choisir leur habitat. Avec la volonté d'apporter aux personnes accueillies la plus grande autonomie possible et de favoriser leur inclusion sociale, la Fédération APAJH fait de ce sujet, le thème de son congrès annuel en 2020. L'APAJH Aude en fait également un axe politique fort par une adaptation de son offre de services en développant un nouveau mode d'accompagnement sur la base d'un habitat inclusif.

Ainsi, proposer à des personnes en situation de handicap capables et désireuses d'autonomie quotidienne et sociale de vivre à leur domicile, c'est leur proposer :

- Avoir un « chez soi »,
- Exister socialement,
- Pourvoir manifester sa citoyenneté.

L'association a donc décidé de conduire la fermeture du foyer de Capendu en redéfinissant son offre de service par sa transformation en SAVS « renforcé ». Ce projet dans le cadre du CPOM se déploie à la fois sur plusieurs années et sur deux sites géographiques. En effet, un premier VIADOM de 14 personnes se situera à Carcassonne dès 2020 en habitats partagés transitoires dans l'attente d'une construction de logements individuels localisés au plus près du centre-ville et gérés par le Groupe Marcou. Le projet du VIADOM de Carcassonne avec 14 logements individuels sera abouti en 2023. Un deuxième VIADOM de 14 personnes se situera à Villemoustaussou. Cinq logements faisant partie de la première tranche de construction sont dédiés à notre projet. Dès 2021, cinq personnes pourront intégrer leur appartement. En 2023, neuf personnes supplémentaires pourront intégrer le dispositif finalisé.

## 5.2 La situation géographique et démographique

Le SAVS VIADOM est implanté sur deux sites : Carcassonne et Villemoustaussou, ce dernier faisant partie de l'aire urbaine de Carcassonne. Située en région Occitanie, Carcassonne est la préfecture du département de l'Aude et comptait 45 941 habitants lors du dernier recensement de 2017. C'est également la ville principale d'une communauté d'agglomération qui représente une population de 114 858 habitants répartie sur une superficie de 1 047,7 km<sup>2</sup> soit une densité de 109,6 habitants par km<sup>2</sup>. Les personnes accompagnées par le service bénéficient d'un ensemble d'infrastructures et services proposés sur le territoire :

- **Transports** : lignes de bus, gare, taxis, aéroport.
- **Commerces et services** : commerces de proximité, grandes surfaces, banques...
- **Services Publics** : Direction des Finances Publiques, Mairie, Préfecture, CAF, CPAM, Police, Gendarmerie, Caserne des pompiers, Centre hospitalier...
- **Santé** : Clinique, maison médicale de garde, médecins de ville, médecins spécialistes....
- **Loisirs** : de nombreuses manifestations locales sont organisées sur le territoire tout au long de l'année : festivals, concerts, théâtre, randonnées, brocantes... De nombreuses associations ou clubs permettent de pratiquer de multiples activités sportives, culturelles, associatives....

### 5.3 Le projet architectural

Les mutations sociétales à l'instar des lois n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et n° 2005-102 du 11 février 2005 sont venues interroger fortement la place des personnes en situation de handicap sur tous les champs de la vie sociale. Les pensionnaires des foyers d'hébergement sont devenus résidents, usagers puis personnes accompagnées. Toutefois le concept « *d'être hébergé* » portant encore le stigmate de la différence, nous portons une véritable attention à considérer l'habitat non plus comme un simple hébergement mais bien comme un espace privatif, un vrai « chez-soi ». Le logement peut ainsi remplir à la fois une fonction symbolique dans le sens où habiter c'est considérer l'habitat comme une base d'activité citoyenne et également remplir des fonctions identitaires, relationnelles et sociales.

Nous avons donc pensé l'habitat en termes de projet architectural se mêlant étroitement au projet de service tant il est vrai que l'architecture détermine pour grande partie, ce qui pourra ou non se vivre. Ainsi, l'enjeu de ce projet fut de proposer un mode d'habitat conciliant liberté individuelle et sécurité autour d'un accompagnement adapté au service de la recherche de la plus grande autonomie possible et de l'inclusion sociale. Nous nous rapprocherons de la sociologie du logement prenant résolument en compte, l'individu-habitant (Xavier PIOLLE, thèse 1979, Les citadins et leur ville) et faisant de l'habitat un vecteur d'inclusion sociale et de citoyenneté.

Le choix de développer ce nouveau mode d'habitat dans la cité, c'est :

- Prendre résolument le parti d'une meilleure prise en compte des droits des usagers,
- Placer les personnes que nous accompagnons au cœur de leur parcours de vie en leur reconnaissant des envies, des attentes, des demandes différentes selon leur situation, leur âge, leurs potentialités ou leurs fragilités.

Si le projet d'habitat tel que nous le concevons est synonyme d'autonomie et de citoyenneté, il doit également prendre en compte les divers degrés de besoins en accompagnement des personnes en situation de handicap en garantissant à chacune un accompagnement adapté lui permettant d'évoluer en toute sécurité dans son parcours de vie. Le passage d'un lieu d'hébergement à un lieu d'habitation individuel doit permettre aux personnes en situation de handicap d'évoluer en toute sécurité dans leur parcours de vie en étant au plus près d'une vie « ordinaire » et de recevoir un accompagnement éducatif réfléchi et défini avec chacun d'eux, dans leur projet de vie.

Ce service spécialisé constitue ainsi une alternative pertinente entre la vie en institution et le milieu ordinaire avec ou sans SAVS « classique ». Cette réponse singulière permet un accompagnement au quotidien dans un équilibre entre les lieux privatifs et espaces de rencontres à disposition. En effet, la proximité des logements situés dans un périmètre à la dimension d'un quartier se double d'une salle dite de « convivialité » ayant vocation à prévenir un sentiment d'isolement et/ou de solitude souvent facteur de situations de rupture pour des personnes vulnérables. Cet espace permet de partager des repas, des activités, des animations et est également le lieu de réunions pour les personnes accompagnées mais aussi pour les professionnels.

Des locaux professionnels viendront compléter le dispositif : bureaux éducatif et administratif, coin de réchauffage repas... Le service propose des logements individuels de type T2 à titre de résidence principale. Ce sont des logements sociaux<sup>1</sup> issus de stratégies locales de développement d'habitats inclusifs<sup>2</sup>. Une convention tripartite est signée entre l'APAJH, le bailleur social Groupe Marcou et la collectivité territoriale, Villemoustaussou et Carcassonne<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Le statut de logement détermine un cadre légal spécifique, notamment sur les règles d'attribution et les normes applicables.

<sup>2</sup> Décret n° 2019-629 du 24 juin 2019 relatif aux diverses dispositions en matière d'habitat inclusif (JORF n°0145 du 25 juin 2019 – texte n°7).

<sup>3</sup> Arrêté du 24 juin 2019 relatif au modèle du cahier des charges national du projet de vie sociale et partagé de l'habitat inclusif (JORF n° 0145 du 25 juin 2019 – texte n°17).





## 2<sup>ème</sup> Partie : MISSIONS, BESOINS, OBJECTIFS ET PRESTATIONS

### 1. LES MISSIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale répond aux principes et règles définis dans le Code de l'action sociale et des familles, la Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Les SAVS sont régis par le Décret 2005-223 du 11 mars relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des SAVS et des SAMSAH et par le Décret 2005-1135 du 7 septembre 2005, plus particulièrement au travers des articles D 312-162 à D 312-170 à 176.

Les Services d'Accompagnement à la Vie Sociale ont pour vocation de « contribuer à la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité<sup>4</sup> ». Le SAVS financé par le Conseil Départemental accompagne sur notification de la CDAPH, des personnes adultes en situation de handicap dans leur vie quotidienne et à la réalisation de leur projet personnalisé. Il propose un accompagnement adapté à domicile favorisant le maintien ou la restauration des liens familiaux, sociaux ou professionnels et facilitant l'accès à l'ensemble des services proposés par la collectivité.

Cette mission d'accompagnement des personnes se traduit plus concrètement par :

- Une assistance, un accompagnement ou une aide dans la réalisation des actes quotidiens de la vie et dans l'accomplissement des activités de la vie domestique et sociale.
- Un accompagnement social en milieu ouvert pour maintenir ou développer une autonomie.
- Une évaluation des besoins et des capacités visant à proposer un accompagnement personnalisé.
- Une délivrance d'informations et de conseils personnalisés.
- Un suivi et une coordination des actions des différents intervenants.
- Un soutien aux relations avec l'environnement familial et social.
- Un appui et un accompagnement contribuant à l'inclusion sociale.

#### 1.1 Valeurs et spécificités du SAVS « Renforcé »

Le service s'adresse à des personnes en situation de handicap qui travaillent ou non et qui ont une autonomie « suffisante » dans la gestion quotidienne d'un logement ainsi que la capacité d'alerter l'éducateur en service et/ou d'astreinte en cas de situation de danger, de détresse ou de questionnement. Le niveau de veille du service s'adapte aux besoins des habitants et aux problématiques qu'ils rencontrent. La mission du service s'inscrit dans les valeurs associatives de « *laïcité, citoyenneté, solidarité* » elles-mêmes déclinées par les valeurs du service qui en sont l'émanation. Ainsi des principes éthiques fondamentaux et des règles de conduite servent de référence en matière de respect des droits et libertés des personnes accompagnées et servent également de guide dans les postures professionnelles attendues :

##### 1.1.1 Porter un regard positif sur la personne accompagnée et favoriser sa capacité à évoluer.

Pour cela nous nous appuyons sur le concept d'empowerment qui est défini dans le dictionnaire du handicap comme « *le mouvement visant à renforcer le statut social et la capacité de décision des personnes handicapées* »<sup>5</sup>. Selon Gérard ZRIBI et Dominique POUPÉE – FONTAINE, il englobe quatre aspects : « *l'autonomie, la compétence, la valeur personnelle attribuée au rôle social exercé et l'influence de celui-ci sur le destin individuel* ». L'empowerment vise ainsi à rendre la personne accompagnée actrice de sa vie, de ce qui

<sup>4</sup> Article D 312-162 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

<sup>5</sup> Gérard ZRIBI, Dominique POUPÉE-FONTAINE, 2011, Dictionnaire du handicap, Presse de l'EHESP.

lui arrive et de son choix en tenant compte de ses capacités et du contexte dans lequel elle se trouve. L'objectif du Service est donc de permettre à chacune des personnes accompagnées d'exercer son « pouvoir d'agir » sur les événements et décisions qui la concernent. Si les potentialités individuelles de la personne jouent ici un rôle primordial, il n'en demeure pas moins que le contexte en est tout autant un élément essentiel.

C'est en ce sens que la spécificité du SAVS dit VIADOM en tant qu'alternative entre l'institution et le SAVS « classique » ou même le milieu ordinaire permet de développer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées au travers d'un accompagnement et d'une organisation souples et agiles. En effet, outre la personnalisation de l'accompagnement qui est définie chaque année dans le Document Individuel d'Accompagnement, une présence éducative est assurée au quotidien et permet d'ajuster les interventions éducatives au plus près des besoins de chaque personne accompagnée.

### 1.1.2 Respecter le libre choix et l'adhésion de la personne accompagnée à son projet de vie

Le Document Individuel d'Accompagnement évoqué ci-dessus est la résultante de l'évaluation des besoins de la personne par les professionnels qui associent en permanence la personne et recherchent sa nécessaire adhésion à la construction et la mise en œuvre de son projet. Cela passe par une démarche éducative visant l'appropriation de son projet dans le respect et la prise en compte de son rythme de pensée, de compréhension et d'action.

### 1.1.3 Viser le bien – être de la personne

Nous entendons bien-être sur plusieurs champs :

- *Être en bonne santé.*
- *Se sentir bien chez soi.*
- *Être en sécurité.*

### 1.1.4 Valoriser et encourager les essais, oser les expérimentations

C'est sur la base de l'évaluation des potentialités, du contexte et des risques que le professionnel doit permettre à la personne accompagnée de faire l'expérience de situations nouvelles. De cette façon, si la notion d'empowerment peut en quelque sorte s'apparenter à la notion d'accompagnement, ces expérimentations conduiront la personne à aller encore plus loin en développant sa capacité d'autodétermination. Nous retiendrons la notion d'autodétermination selon Michael LEE WEHMEYER<sup>6</sup> qui la définit comme « *habiletés et attitudes requises chez une personne, lui permettant d'agir directement sur sa vie en effectuant librement des choix non influencés par des agents externes* ».

À l'instar des auteurs Marie-Claire HAELEWYCK et Nathalie NADER - GROBOIS<sup>7</sup> nous partons des postulats suivants comme conditions à l'autodétermination :

- Le fonctionnement autonome : il se définit par la capacité à faire un choix pour résoudre un problème et prendre une décision même si cette dernière peut aller à l'encontre de la volonté d'autrui.
- L'autorégulation : elle se caractérise par la connaissance de soi, de son propre fonctionnement. Elle nécessite également la capacité à se fixer des buts ainsi que les moyens pour les réaliser.
- L'appropriation psychologique : il s'agit de la capacité à reconnaître ses propres responsabilités et celles d'autrui ainsi qu'à faire valoir son avis et ses droits. Ceci représente les prémices de la connaissance de soi, de son fonctionnement, de ses forces, ses points d'efforts et ses limites.
- La réalisation personnelle : implique la capacité d'intégrer et d'interpréter les résultats des expériences et in fine d'en tirer des enseignements.

<sup>6</sup> Michael LEE WEHMEYER, né le 9 octobre 1957, professeur d'éducation spécialisée à l'université du Kansas.

<sup>7</sup> Marie-Claire HAELEWYCK et Nathalie NADER – GROBOIS, 2004, l'autorégulation : porte d'entrée vers l'autodétermination des personnes avec retard mental ? Revue francophone de la déficience intellectuelle. Volume 15, n°2, 173-186

Les personnes accompagnées par le service présentent un handicap intellectuel ou/et psychique et n'ont pas forcément la capacité de mettre en œuvre toutes ces compétences. Ainsi pour certaines d'entre-elles, il sera difficile de mettre en place des stratégies d'affirmation personnelle ou de se positionner devant des choix multiples. L'autodétermination prend ici la forme de responsabilité personnelle qui « *se situe dans la mesure de leurs capacités, de leurs responsabilités ...Il faut croire en elles<sup>8</sup>* ». Ainsi dans le cadre d'une « prise de risque accompagnée », la responsabilité personnelle est encouragée et favorisée par les professionnels de l'accompagnement qui évaluent les capacités de la personne ainsi que les conditions de sécurité des expériences nouvelles. Ils se positionnent comme facilitateurs de situations, l'encouragent à s'affirmer, à faire des choix de manière objective en proposant différentes alternatives, et in fine à prendre des décisions. Ceci implique la prise en compte de son avis, renforce le sentiment de valeur personnelle et influe sur la qualité de vie.

### 1.1.5 Soutenir l'inclusion sociale

Le service s'inscrit dans le maillage environnemental. Les professionnels par leurs connaissances du territoire de proximité, orientent et soutiennent les personnes dans le repérage et l'apprentissage à un accès autonome aux possibilités offertes par l'environnement.

## 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

---

<sup>8</sup> Marlis PÖRTNER, 2010, Approche centrée sur la personne – Pratique et recherche, Editeur ACP-PR

décloisonnement, 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 circulaire<sup>9</sup> 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.
- 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'autonomie<sup>10</sup>... »

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...

---

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> 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. 92p

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 santé<sup>11</sup>, s'inscrit également dans cette visée. Le concept de « plateforme de services médico-sociaux » est largement dû aux travaux récents de Jean René LOUBAT<sup>12</sup>. 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 stratégiques<sup>13</sup>. 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 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 priorités<sup>14</sup> est de « favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap » par notamment la promotion de l'habitat inclusif. Une autre<sup>15</sup> 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

---

<sup>11</sup> MINISTERE DE LA SANTE. Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé. JORF n° 0022 du 27 janvier 2016.

<sup>12</sup> 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

<sup>13</sup> Conseil Départemental de l'Aude. Schéma unique des solidarités septembre 2014 Axe stratégique n° 2 page 74

<sup>14</sup> PRS Occitanie Schéma Régional de Santé 2020 priorité opérationnelle n° 3 page 41

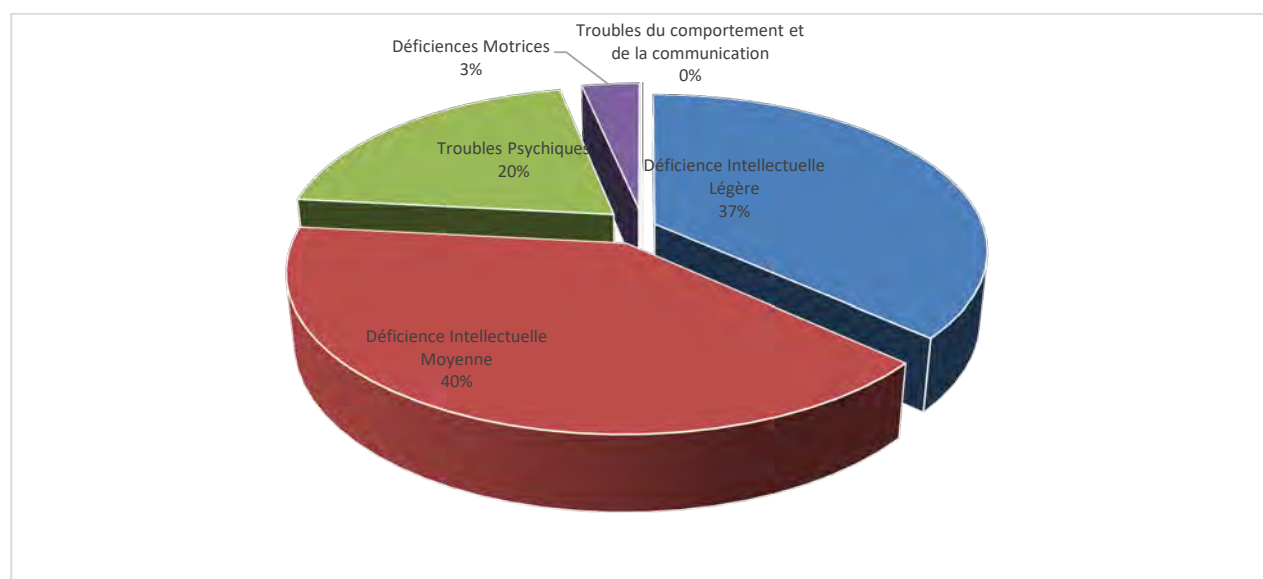
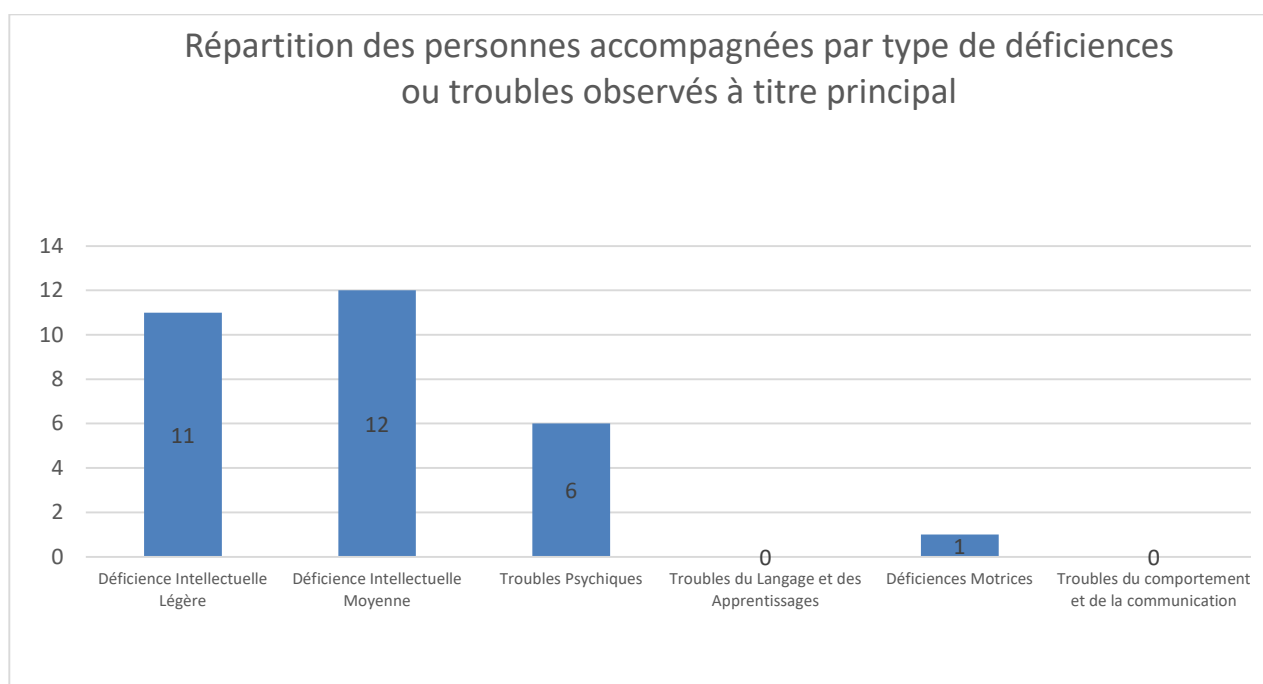
<sup>15</sup> PRS Occitanie Schéma Régional de Santé 2020 priorité opérationnelle n° 4 page 45

### 3.1 Les caractéristiques des personnes accompagnées

Le SAVS renforcé dit « VIADOM » accompagne 28 personnes en situation de handicap, travaillant ou non en Etablissement et Service d'Aide par le Travail et présentant un handicap mental ou/et psychique selon que ce soit à titre principal ou associé. Les personnes en situation de handicap mental sont à différents degrés, autonomes en ce qui concerne la réalisation matérielle des actes de toilette, habillage, alimentation et hygiène corporelle. Elles éprouvent toutefois des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication et de prise de décision qui doivent être compensées par un accompagnement adapté à leur degré de déficience et à leur situation. Les personnes en situation de handicap psychique présentent quant à elles, des troubles qui peuvent affecter la pensée, la perception, le comportement, l'humeur et ont des incidences sur la vie quotidienne, les relations sociales et le travail. Nous pouvons toutefois constater des caractéristiques communes et des besoins communs qui en découlent.

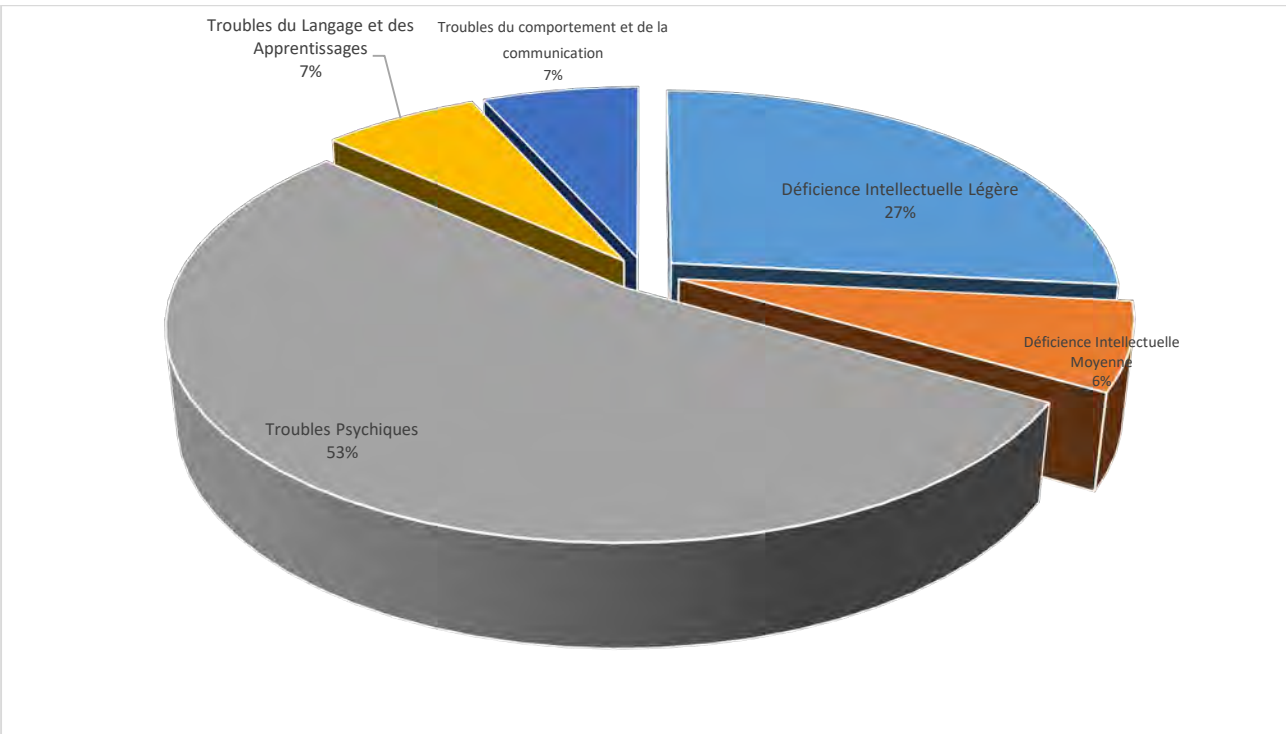
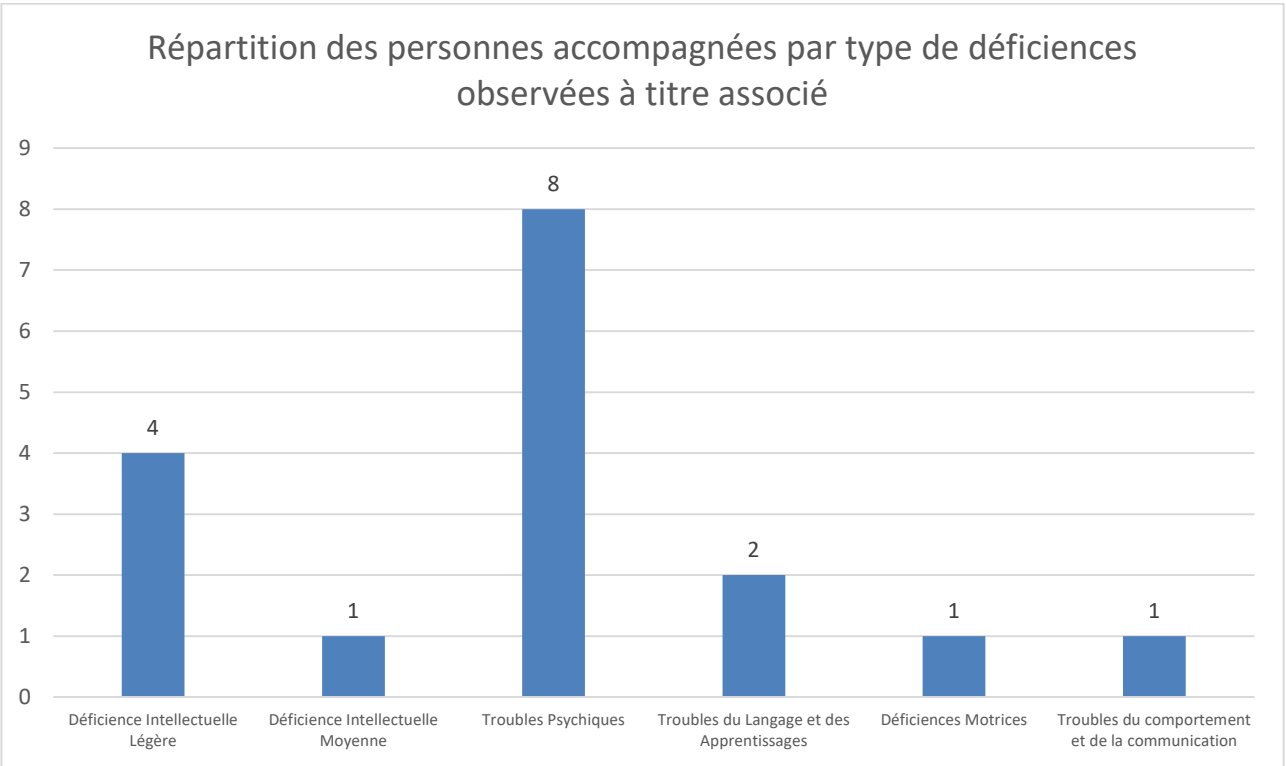
#### 3.1.1 Répartition des personnes accompagnées par type de handicap

Les deux caractéristiques majeures des personnes accompagnées par le service sont le handicap mental avec des déficiences légères ou moyennes et le handicap psychique à une moindre proportion à titre principal.



Vingt-trois personnes présentent une déficience intellectuelle soit 77% de la population. Si les troubles psychiques ne représentent que 20% à titre principal, nous retrouvons fortement cette caractéristique à titre

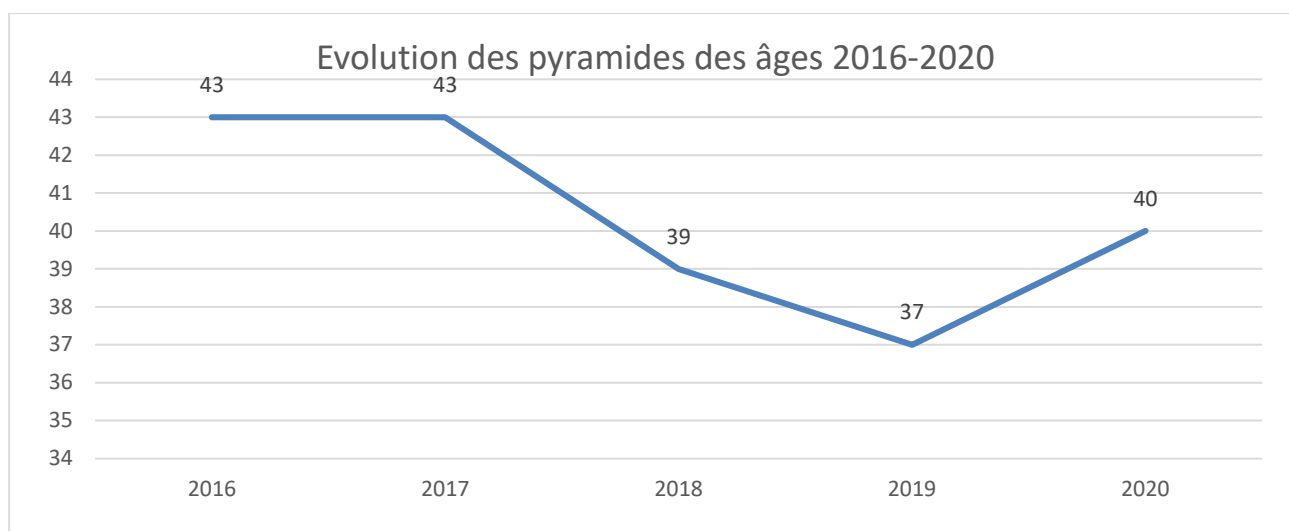
associé. En effet, le handicap psychique a une dynamique, une dimension temporelle non linéaire. Il se retrouve à proportion quasi égale à titre principal ou à titre associé.



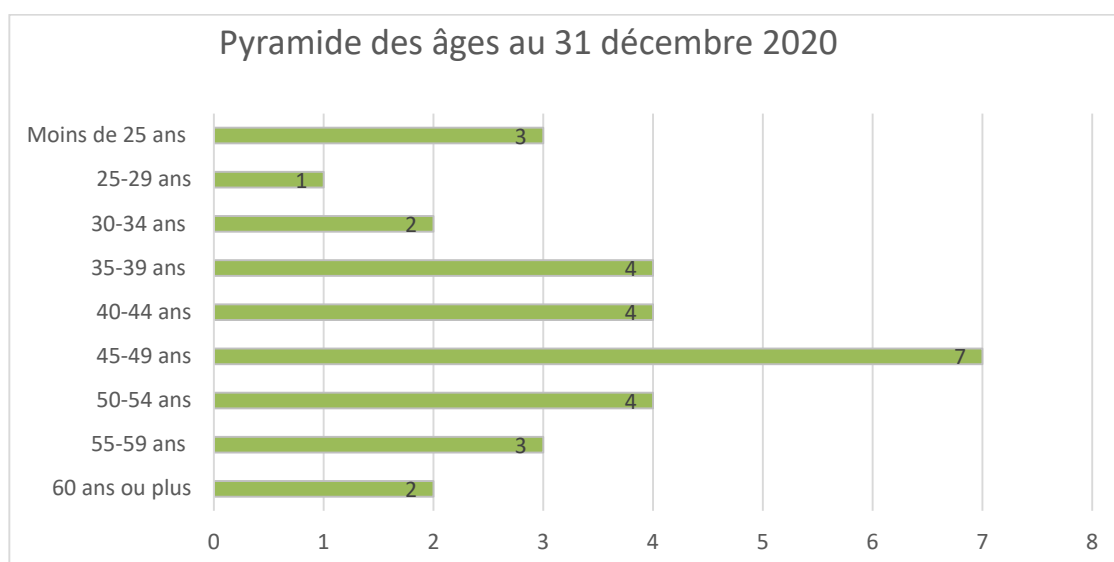
Les graphiques ci-dessus démontrent combien il est nécessaire de prendre en compte les handicaps ou troubles associés. En effet, les troubles psychiques en représentent 50% ; cela correspond à 27% de la population accompagnée. De même, la déficiência intellectuelle représente 25% des déficiences associées soit 13% de la population accompagnée.

3.2 L'évolution du public accompagné





Les pyramides des âges ont fluctué durant les quatre dernières années au gré des départs et arrivées des personnes accompagnées pour atteindre une moyenne d'âge de 40 ans en 2020.



Le graphique ci-dessus fait apparaître une homogénéité des tranches d'âges avec toutefois une prédominance pour les personnes dont l'âge se situe entre 45 et 50 ans et qui constitue 23% de la population. Nous pouvons également relever que ce sont les tranches d'âges les plus jeunes qui sont le moins représentatives : moins de 25 ans, 25-29 ans, 30-34 ans. L'évolution de la pyramide des âges des personnes accompagnées va certainement s'infléchir dans les premières années de la mise en place du service.

### 3.3 Les besoins des personnes accompagnées

*« Chaque personne accompagnée a des attentes et des besoins singuliers, que le professionnel s'emploie à intégrer dans le projet. Le processus à mobiliser pour cela — véritable apprentissage d'une co-construction patiente entre la personne et l'accompagnant — représente la meilleure réponse que peuvent apporter les professionnels face aux risques d'une approche standardisée qui s'opposerait à l'objectif de personnalisation<sup>16</sup>. »*

Le Pôle Habitat Vie Sociale a inscrit les établissements et services de son périmètre, dans une méthodologie d'accompagnement basée sur une démarche de co-construction du projet personnalisé entre la personne accompagnée, son représentant légal et les équipes professionnelles. Pour cela, nous nous appuyons sur la

<sup>16</sup> Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et services sociaux et médico-sociaux, recommandations. Les attentes de la personne et le projet personnalisé.

nomenclature SERAFIN PH. Cette dernière, basée sur la Classification Internationale du Fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF), définit le besoin comme « *écart à la norme de réalisation en s'appuyant sur les capacités et potentialités, les habitudes et le projet de vie de la personne*<sup>17</sup>. »

Les projets personnalisés ainsi que le diagnostic partagé relatif au CPOM, nous a permis de repérer les besoins qui ont fondé le projet du SAVS VIADOM. Ces derniers, seront classifiés ci-après selon les trois grands domaines de la nomenclature : la santé, l'autonomie et la participation sociale.

Ici, la nomenclature s'appuie sur les fonctions et structures du corps afin de pouvoir prendre en compte la déficience.

|                                                               |                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.1 BESOINS EN MATIÈRE DE SANTÉ SOMATIQUE OU PSYCHIQUE</b> |                                                                                               |
| <b>1.1.1</b>                                                  | <b>BESOINS EN MATIÈRE DE SANTÉ SOMATIQUE OU PSYCHIQUE</b>                                     |
| <b>1.1.1.1</b>                                                | <b>Besoins en matière de fonctions mentales, psychiques, cognitives et du système nerveux</b> |
| <b>1.1.1.10</b>                                               | <b>Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé</b>                                    |

→ **1.1.1.1 : Besoins en matière de fonctions mentales, psychiques, cognitives et du système nerveux**

Ce besoin s'exprime selon le champ d'application de la CIF (code b 122). En effet, un déficit d'aptitudes en termes de relations sociales réciproques générant des difficultés aussi bien en termes de signification que de finalité sont repérées à des niveaux différents selon le type de handicap. Les personnes présentant une déficience intellectuelle n'ont pour certaines, pas pu acquérir les apprentissages sociaux ; les personnes présentant un handicap psychique ont pour leur part des difficultés à créer ou à maintenir des liens sociaux, amicaux ou familiaux.

De même, nous constatons des besoins sur le champ des fonctions de l'énergie et des pulsions (CIF code b130). Cela se traduit par des inerties au niveau des projets de vie ou projets à courts termes pour notamment les personnes présentant des troubles psychiques. Ces dernières ne parviennent pas à aller de l'avant avec persistance pour atteindre un but donné. Les personnes présentant une déficience intellectuelle ont pour leur part des difficultés à se projeter et à fixer des objectifs pour atteindre un but et par voie de conséquence à maintenir des fonctions d'énergie suffisantes.

→ **1.1.1.10 : Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé**

**a) Des besoins pour entretenir sa santé, se manifestent fortement.**

Les personnes accompagnées par le service présentent majoritairement des difficultés à accéder spontanément aux soins courants ou primaires (CIF code 5702) que nous retrouvons notamment en termes de :

- Besoins en soins dentaires : nous repérons plusieurs entrées à ce besoin. D'une part, la déficience intellectuelle peut constituer bien souvent un obstacle à l'accès à la dispensation de ce type de soins. D'autre part, sont parfois liés aux traitements psychotropes des troubles psychiques, des effets indésirables sur la zone bucco – dentaire (pathologies infectieuses, caries...) aggravés parfois par la prise de substances toxiques (tabac, alcool...). Enfin, l'hygiène bucco-dentaire bien souvent insuffisante accroît les besoins dans ce type de soins.
- Besoins en soins gynécologiques et contraception : nous retrouvons l'obstacle majeur de la difficulté à conceptualiser la notion de schéma corporel à savoir que bien souvent la déficience intellectuelle peut rendre difficile ce type de consultation. De même l'accès à la contraception n'est pas spontané soit du fait d'un déficit de compréhension ou par difficulté à aller au bout d'une démarche de consultation jusqu'à la mise en place d'une contraception et de son suivi.

<sup>17</sup> Nomenclature SERAFIN PH Besoins et Prestations détaillées – Comité stratégique du 27 avril 2018, page 15.

- Besoins en soins ophtalmologiques : nous repérons sur ce champ un besoin qui même s'il est inférieur aux besoins précités, n'en demeure pas moins réel et important. Ce besoin se repère davantage sur l'observation des professionnels que sur l'expression de ce besoin par les personnes accompagnées qui s'habituent progressivement à leurs troubles visuels.
- b) Le champ du « prendre soin de sa santé » relève également des besoins importants (CIF code 570).**  
En effet, les personnes accompagnées par le service ne sont pas toujours en mesure d'exprimer leurs besoins en matière de prise de soin de sa santé. Cela se traduit par :
- Besoins de régulation de niveaux de demandes de soins : les personnes accompagnées présentent un déficit ou une exacerbation d'expression des besoins de santé : certains ne repèrent pas des dysfonctionnements de santé et ont un rapport inhibé à la douleur. D'autres, au regard de situations de forte anxiété, ont des demandes de soins exacerbées et/ou un rapport à la douleur qui peut être extrême. La hauteur des demandes n'est donc pas toujours proportionnée à l'état de santé.
  - Besoins en matière de suivi de santé : les personnes en situation de handicap mental ou psychique ont des difficultés en matière de compréhension d'informations médicales, d'ordonnances, de prise de traitements et suivi de rendez-vous médicaux.
  - Besoins d'accès au dépistages et vaccinations : les personnes accompagnées par le service ne manifestent pas spontanément le souhait d'accéder aux campagnes de dépistages et de suivre leur calendrier de vaccinations. Pour autant, nous relevons comme dans la population nationale, les mêmes types et risques de cancers ou maladies.
  - Besoins en termes d'éducation à la santé : les risques liés à la santé sont souvent soit méconnus par les personnes accompagnées, soit banalisés ou encore occultés dans les domaines de blessures potentielles, de maladies (sexuellement) transmissibles, de dépendance à des substances toxiques...

|                |                                                                           |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.2</b>     | <b>BESOINS EN MATIÈRE D'AUTONOMIE</b>                                     |
| <b>1.2.1</b>   | <b>BESOINS EN MATIÈRE D'AUTONOMIE</b>                                     |
| <b>1.2.1.2</b> | <b>Besoins en lien avec les relations et les interactions avec autrui</b> |
| <b>1.2.1.4</b> | <b>Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité</b>    |

Les besoins en matière d'autonomie relatif à la nomenclature SERAFIN PH correspondent au chapitre activités et participation sociale.

#### → 1.2.1.2 Besoins en lien avec les relations avec autrui

Pour les personnes que nous accompagnons, les besoins en lien avec les relations avec autrui s'expriment à plusieurs niveaux :

La communication (CIF code d3 et GEVA volet 6) : même si les personnes que nous accompagnons ont accès au langage, il n'en demeure pas moins que des difficultés apparaissent parfois lorsqu'il s'agit d'avoir une conversation soutenue en dualité ou également au sein d'un groupe. De même, elles peuvent pour la plupart d'entre-elles, avoir des difficultés dans l'utilisation d'appareils et de techniques de communication.

Les relations et interactions avec autrui (CIF code d7 et GEVA volet 6) : ne sont pas toujours conformes aux convenances. En effet, la déficience intellectuelle et/ou un environnement peu stimulant durant la petite enfance n'ont pas permis d'accéder aux règles sociales. De plus, les troubles psychiques induisent parfois des réactions, actions ou attitudes inappropriées.

#### → 1.2.1.4 Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité

Prendre des décisions (CIF code d177 et GEVA volet 6) : les personnes accompagnées par le service ont pour la grande majorité d'entre-elles, la capacité à effectuer un choix entre plusieurs options. Toutefois, elles ne peuvent la plupart du temps, anticiper les conséquences de ces choix ni en tirer un enseignement durable.

Gérer le stress et autres exigences psychologiques (CIF 240) : bien souvent, des situations complexes entraînent rapidement du stress pouvant mettre en échec une tâche, une relation, un objectif alors que même les compétences attendues sont présentes. Pour certains, il s'agit simplement d'un besoin constant de réassurance pour se sentir en sécurité.

Fonctions d'orientation (CIF code b 114) : les capacités et incapacités d'orientation sont multiples et variées. D'une part, certaines personnes accompagnées ont des difficultés à se repérer dans l'environnement et dans le temps à moyen terme avec en corolaire, des difficultés à se projeter. D'autre part si d'autres d'entre-elles ont de bons repères spatiaux – temporels, elles peuvent toutefois avoir des difficultés d'orientation par rapport à la personne (soi, l'autre, le groupe). Cela se manifeste à l'instar des relations et interactions avec autrui par des comportements ou paroles parfois inadaptés.

### **1.3 BESOINS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE**

#### **1.3.1 BESOINS POUR ACCEDER AUX DROITS ET A LA CITOYENNETE**

##### **1.3.1.1 Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté**

C'est sur le champ de la participation sociale que les besoins repérés sont les plus nombreux.

#### → 1.3.1.1 : Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté

Considérant qu'être citoyen à part entière, c'est vivre dans la cité avec et au milieu des autres et également avoir les mêmes droits et les mêmes devoirs, c'est mettre en lumière des besoins y faisant frein. Ainsi, l'accès à l'ensemble des droits n'est pas toujours facile pour les personnes que nous accompagnons, soit par méconnaissance de ces derniers, soit par un déficit d'autonomie en termes de démarches pour y avoir accès (CIF codes d 940 et d 950). De même, l'inscription spontanée dans la vie communautaire est parfois difficile alors même que la personne en a le désir (CIF code d910).

### **1.3 BESOINS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE**

#### **1.3.2 BESOINS POUR VIVRE DANS UN LOGEMENT ET ACCOMPLIR LES ACTIVITES DOMESTIQUES**

##### **1.3.2.1 Besoins pour vivre dans un logement**

##### **1.3.2.2 Besoins pour accomplir les activités domestiques**

#### → 1.3.2.1 : Besoins pour vivre dans un logement

Des besoins s'expriment dès lors qu'il s'agit d'intégrer un logement. Occuper un nouvel habitat en prenant en compte les paramètres relatifs à sa situation personnelle est souvent très complexe : choix adapté aux ressources, lieu de l'habitat au regard d'un travail s'il y a en a un. De même, maintenir un logement en état est souvent difficile pour les personnes accompagnées car cela nécessite d'articuler le repérage de pannes et l'appel vers le bon artisan pour la réparation.

#### → 1.3.2.2 : Besoins pour accomplir les activités domestiques

C'est en particulier sur ce champ que s'expriment les besoins les plus prégnants dans l'accompagnement des personnes au quotidien (CIF codes d 620 et d 630-649). D'une part, selon les personnes accompagnées cela peut se traduire par des difficultés pour l'acquisition de produits alimentaires et/ou de nettoyage ainsi que des ustensiles ou appareils ménagers.

D'autre part, nous repérons également des besoins récurrents en matière de préparations de repas en passant de l'élaboration de menus relativement équilibrés à la planification des courses et jusqu'à la confection des repas eux-mêmes. De même, des besoins importants sont repérés quant à la gestion des tâches ménagères. En effet, pour les personnes en situation de handicap psychique notamment, même si elles ont les

compétences nécessaires pour les effectuer, il leur est bien souvent difficile de les mettre en œuvre eu égard aux conséquences de leurs troubles psychiques.

### 1.3 BESOINS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

|                |                                                                                              |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.3.3</b>   | <b>BESOINS POUR L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE ET POUR EXERCER SES ROLES SOCIAUX</b> |
| <b>1.3.3.2</b> | <b>Besoins en lien avec le travail et l'emploi</b>                                           |
| <b>1.3.3.3</b> | <b>Besoins transversaux en matière d'apprentissages</b>                                      |
| <b>1.3.3.4</b> | <b>Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle</b>           |
| <b>1.3.3.5</b> | <b>Besoins pour apprendre à être pairs aidants</b>                                           |

#### → 1.3.3.2 Besoins en lien avec le travail et l'emploi

Les besoins en lien avec le travail et l'emploi s'expriment à la fois sur le champ du maintien à l'emploi que d'une recherche de celui-ci (CIF codes 840-859).

Sur le champ du maintien à l'emploi, les besoins se situent sur les prérequis au travail et s'expriment par des difficultés à respecter les règles de base (GEVA volet 6) à savoir, être ponctuel, assidu, veiller à son bien être physiologique (sommeil, alimentation). De même, les tensions inhérentes au travail (travail en équipe, tâches à accomplir, formations...) induisent parfois du stress, voire des arrêts de travail.

Sur le champ de la recherche d'un emploi, le service accompagne des personnes ne travaillant pas mais qui pour autant peuvent avoir dans leur projet de vie, l'objectif d'accéder à un travail. Toutefois, les étapes et les démarches pour y arriver peuvent à elles-seules constituer le frein à l'accès à l'emploi.

#### → 1.3.3.3 Besoins transversaux en matière d'apprentissages

Des besoins transversaux en matière d'apprentissages sont surtout repérés sur l'apprentissage des savoir – faire à des niveaux différents allant de compétences élémentaires à des compétences complexes nécessaires pour exécuter un ensemble intégré d'actions ou de tâches (CIF code d1551). De même, les personnes accompagnées se trouvent souvent en difficulté lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre des capacités à analyser une situation, de prendre en compte ses différents paramètres et d'envisager les différentes solutions ainsi que les effets de ces dernières.

#### → 1.3.3.4 Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle

En matière de vie familiale, de parentalité, de vie affective et sexuelle, des besoins se traduisent par des difficultés à créer et/ou entretenir des liens satisfaisants pour la personne accompagnée (CIF codes d760 et d770). Il s'agit ici de difficultés en termes de savoir-être. Lorsque c'est le cas, cela peut s'exprimer au travers de plusieurs biais allant du mal-être, à la dépression voire une décompensation.

#### → 1.3.3.5 Besoins pour apprendre à être pairs aidants

Les personnes accompagnées par le service ont des difficultés à être pairs aidants soit parce qu'elles ne sont pas en capacité de maintenir des relations sociales interactives et équilibrées, soit parce qu'elles ont des difficultés à s'occuper ou se préoccuper des autres alors qu'elles ont cette même difficulté pour elles-mêmes.

### 1.3 BESOINS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

|                |                                                                                           |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.3.4</b>   | <b>BESOINS POUR PARTICIPER A LA VIE SOCIALE ET SE DEPLACER AVEC UN MOYEN DE TRANSPORT</b> |
| <b>1.3.4.1</b> | <b>Besoins pour participer à la vie sociale</b>                                           |
| <b>1.3.4.2</b> | <b>Besoins pour se déplacer avec un moyen de transport</b>                                |

#### → 1.3.4.1 Besoins pour participer à la vie sociale

Les personnes accompagnées présentent souvent des difficultés à instaurer et garder des relations apaisées avec les personnes qu'elles peuvent socialement côtoyer (CIF code d750). Leurs difficultés de compréhension des règles sociales les amènent souvent à des difficultés de communications pouvant aller jusqu'à des

problèmes de voisinage, des demandes de changement de logement alors que le besoin est de l'ordre de leur participation à la vie sociale. De même, des difficultés sont repérées dans la gestion du temps libre à plusieurs niveaux. Le choix de l'activité (sportive, culturelle, ludique...), les démarches pour s'inscrire à cette dernière ainsi que sa pérennisation en sont autant de freins (CIF code 920).

#### → 1.3.4.2 Besoins pour se déplacer avec un moyen de transport

L'utilisation des divers moyens de transport en commun nécessitent diverses compétences (CIF code d 470). Les personnes accompagnées présentent des difficultés à s'orienter, à se repérer dans le temps, à oser prendre renseignements et à en comprendre les informations. Ces facteurs peuvent induire un stress supplémentaire inhibant les compétences acquises.

Les besoins pour l'utilisation d'un moyen de transport personnel (vélo, scooter, trottinette électrique, voiture avec ou sans permis) s'expriment en matière de besoin de soutien aux apprentissages ainsi qu'en matière de respect des codes et réglementations (CIF code d 475).

|                                                  |                                                                        |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.3 BESOINS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE</b> |                                                                        |
| <b>1.3.5</b>                                     | <b>BESOINS EN MATIERE DE RESSOURCES ET D'AUTOSUFFISANCE ECONOMIQUE</b> |
| <b>1.3.5.1</b>                                   | <b>Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique</b> |

#### → 1.3.5.1 Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique

Les besoins en matière d'autosuffisance économique concernent la majorité des personnes accompagnées que ce soit en matière d'accès ou de gestion des ressources. D'une part, des difficultés à anticiper les dépenses, à prioriser celles à venir peuvent conduire vers des situations économiques précaires. D'autre part se rajoutent des difficultés de connaissances et de compréhension ne leur permettant pas d'accéder à leurs droits comme la prime d'activité, l'AAH, l'APL...

## 4. LES OBJECTIFS D'ACCOMPAGNEMENT

Les objectifs généraux d'accompagnement s'inscrivent dans les missions des SAVS et se déclinent également au regard des spécificités d'un SAVS Renforcé :

- ***Soutenir la personne dans l'acquisition ou le maintien des compétences dans tous les domaines de la vie :*** c'est s'engager au préalable dans une démarche d'évaluation précise des compétences de la personne et de recherche permanente de l'adhésion de cette dernière.
  - Evaluation du suivi du soutien en termes de nombre d'actions
  - Evolution de l'autonomie de la personne
  - Satisfaction de la personne
- ***Faciliter le parcours de santé, soutenir le maintien du confort physique et mental et prévenir les risques de santé :*** tout en réaffirmant le rôle de la personne comme actrice de son parcours de santé, c'est permettre l'articulation entre les différents intervenants et proposer des démarches de prévention.
  - Nombre de rendez-vous médicaux accompagnés
  - Nombre de rendez-vous médicaux en autonomie
  - Amélioration / dégradation de la santé de la personne accompagnée
  - Satisfaction de la personne
- ***Proposer des stratégies adaptées d'apprentissage favorisant l'autodétermination :*** c'est permettre à la personne accompagnée de progresser vers une capacité d'autodétermination. C'est également dans

une recherche d'une mise en responsabilité adaptée, de conduire la personne à réduire les tensions qui existent entre les garanties de liberté et les garanties d'une sécurité.

- Retours d'expériences sur des mises en situations nouvelles des personnes accompagnées
- Evolution de la capacité d'autonomie de la personne
- Satisfaction de la personne
- **Soutenir le projet de vie de la personne** : tenant compte de ses attentes, c'est l'accompagner dans une stratégie d'intervention intégrant trois niveaux : ses capacités et ses limites ; son environnement social avec ses moyens et ses ressources ; l'exercice favorisé de sa citoyenneté.
- Satisfaction de la personne
- Nombre de réponses aux attentes exprimées par la personne lors de l'élaboration de son projet
- **Coordonner l'action des différents intervenants** : c'est considérer chaque situation comme étant multidimensionnelle et s'engager résolument dans un maillage territorial au bénéfice du parcours de vie de la personne accompagnée.
- Nombre d'intervenants extérieurs
- Nombre d'interaction avec les partenaires
- Satisfaction de la personne
- **Favoriser l'exercice d'une vie citoyenne** : il s'agit dans des postures d'accompagnement au quotidien d'encourager la participation des personnes à l'ensemble des services du territoire et à œuvrer à leur inclusion sociale.
- 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

## 5. LES PRESTATIONS

L'ensemble des prestations est délivré par l'équipe mono disciplinaire (AES, ME et éducateur spécialisé) en fonction du champs d'intervention de chacun lorsqu'un besoin est identifié.

### 2.1

#### PRESTATIONS DE SOINS, DE MAINTIEN ET DE DEVELOPPEMENT DES CAPACITES FONCTIONNELLES

##### 2.1.1 Soins somatiques et psychiques

Les prestations en matière de soins somatiques et psychiques sont liées à l'accompagnement pour prendre soin de sa santé et correspondent aux besoins :

→ en matière de fonctions mentales, psychiques, cognitives et du système nerveux. 1.1.1.1

Cette prestation consiste essentiellement à guider la prise de conscience de la nécessité du soin jusqu'à la prise de rendez-vous. En effet, bien souvent un travail d'accompagnement et de guidance doit être tenu afin qu'au-delà du rendez-vous, il y ait une véritable acceptation quant à la continuité des soins.

### 2.2

#### PRESTATIONS EN MATIERE D'AUTONOMIE

##### 2.2.1.1 Accompagnements pour les actes de la vie quotidienne

Les prestations en matière d'accompagnements pour les actes de la vie quotidienne relèvent de l'observance thérapeutique et l'accompagnement au suivi de santé et correspondent aux besoins :

→ pour entretenir et prendre soin de sa santé. 1.1.1.10

La prestation s'étend sur le parcours de santé par :

- Une intervention visant à coordonner les différents acteurs du soin.
- Une évaluation des capacités à suivre seul un traitement médical en autonomie. Pour cela, une méthodologie d'évaluation est traduite dans un document qualifié « circuit du médicament ». Ainsi, sont évaluées les capacités à savoir lire une ordonnance, savoir remplir un pilulier, prendre un traitement de façon continue. Nous recourons à des prestations indirectes lorsque cela est nécessaire comme notamment le recours à un cabinet d'Infirmiers Libéraux ou à une pharmacie pour la préparation des traitements et la gestion des stocks des médicaments.
- L'accompagnement à la prévention des risques de santé soit au travers de groupes de paroles soit par l'information, la sensibilisation et l'accompagnement à des démarches préventives (planning familial, addictologue, nutritionniste...).
- Aide à la gestion des documents relatifs au suivi de santé.

## 2.2

## PRESTATIONS EN MATIERE D'AUTONOMIE

### 2.2.1.2 Accompagnements pour la communication et les relations avec autrui

Les prestations liées aux accompagnements pour la communication et les relations avec autrui répondent aux besoins :

→ pour entretenir et prendre soin de sa santé. 1.1.1.10

- Aide à la formulation de manifestations somatiques ou du contexte de santé. Chaque fois, qu'il est nécessaire un professionnel de l'accompagnement (Moniteur éducateur ou Accompagnant Educatif et Social) est présent au rendez-vous.
- Aide à la compréhension des indications médicales soit par la reformulation dans un langage vulgarisé, soit par une répétition à visée rassurante.

→ en lien avec les relations avec autrui. 1.2.1.2

- Soutien à la compréhension du monde environnant.
- Proposition et/ou accompagnement à s'inscrire dans des activités socialisantes.
- Entretien éducatif visant à reprendre une situation afin de dénouer cette dernière et en comprendre les enjeux.
- Soutien à l'accès des différents moyens de communication.

→ Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité. 1.2.1.4

- Sensibilisation, soutien au raisonnement s'appuyant sur le principe de réalité.
- Soutien et guidance dans les prises d'initiatives et dans les situations à choix multiples.
- Transmissions d'informations sur la vie citoyenne (lois, alertes météo...).
- Prévention des risques liés aux outils de communication via internet (réseaux sociaux).



## 2.3

## PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

### 2.3.1.1 Accompagnements à l'expression du projet personnalisé

Les prestations en matière d'accompagnements à l'expression du projet personnalisé relèvent de prestations relatives aux besoins :

→ pour accéder aux droits et à la citoyenneté. 1.3.1.1

- La participation maximale de la personne est recherchée.
- Prise en compte des attentes de la personne.
- Le projet personnalisé est élaboré dans une co-construction.
- Encourager et renforcer le rôle actif de la personne accompagnée.
- Proposition d'un accompagnement adapté à chaque situation individuelle.
- Positionner le fonctionnement du service comme lieu d'apprentissage du droit.

→ pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité. 1.2.1.4

- Diffusion des informations nécessaires et accompagnement à leurs recherches de façon autonome.
- Encouragements aux essais et expériences nouvelles.
- Soutien au raisonnement relatifs aux retours d'expériences dans une recherche de discernement.

## 2.3

## PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

### 2.3.1.2 Accompagnements à l'exercice des droits et libertés

Les prestations relatives aux accompagnements à l'exercice des droits et liberté relèvent des prestations correspondant aux besoins :

→ pour accéder aux droits et à la citoyenneté. 1.3.1.1

- Accompagnement à la connaissance des droits, à leur compréhension et à leur exercice.
- Soutien dans les démarches.
- Accompagnement à la démarche de maîtrise de sa propre vie par une démarche de faire ensemble en optimisant les aptitudes de la personne à utiliser et développer ses propres ressources ainsi qu'à développer ses capacités d'initiatives et de choix.

## 2.3

## PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

### 2.3.2.1 Accompagnements pour vivre dans un logement

Les prestations relevant des accompagnements pour vivre dans un logement correspondent aux besoins :

→ pour vivre dans un logement 1.3.2.1

- Appui à l'installation et l'amélioration de la vie en logement.
- Soutenir le rapport à soi pour permettre à la personne accompagnée d'habiter son logement.

→ pour accomplir les activités domestiques 1.3.2.2 et pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité 1.2.1.4

- Accompagnement aux savoir-faire relatifs à la gestion des pannes ou défaillances domestiques.
- Apprentissage des conditions de vie en sécurité : connaître et appliquer des règles de sécurité (fermer son logement, savoir alerter...).

→ en lien avec les relations avec autrui 1.2.1.2

- Accompagnement à identifier et s'approprier les règles sociales, à les respecter et à développer des capacités à vivre ensemble.

→ pour apprendre à être pairs aidants 1.3.3.5

- Proposition d'instances de rencontres (comité d'habitants) permettant aux habitants d'être pairs aidants.
- Mise à disposition d'informations sur la vie de la cité par voie d'affichage accessible.
- Encouragements des interactions personnelles pour favoriser l'entraide et la vie sociale.

## 2.3 PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

### 2.3.2.2 Accompagnements pour accomplir les activités domestiques

Les prestations sur les accompagnements pour accomplir les activités domestiques relèvent des

→ besoins transversaux en matière d'apprentissages 1.3.3.3

- Soutien à l'image de soi : hygiène corporelle, vêtements adaptés, accompagnement aux achats des vêtements personnels, du linge de maison, des produits de toilette et ménagers.
- Accompagnement à la gestion du linge renforçant l'image de soi : utilisation des appareils ménagers (lave-linge).
- Accompagnement à l'hygiène du logement en proposant une méthodologie d'apprentissage : choix des produits et nécessaire de nettoyage, savoir-faire et rythmes....
- Accompagnement, soutien et organisation des repas :
  - Evaluation des compétences acquises ou à développer.
  - Soutien à l'apprentissage de confections de repas simples ou plus élaborés.
  - Soutien à l'apprentissage d'élaboration de menus équilibrés (1.1.1.10 besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé).
  - Soutien à l'organisation des courses
- Soutien dans les pratiques quotidiennes : penser à aller chercher son courrier, vider les poubelles....

## 2.3 PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

### 2.3.3.3 Accompagnements pour mener sa vie professionnelle

Les prestations relatives aux accompagnements pour mener sa vie professionnelle répondent aux besoins

→ en lien avec le travail et l'emploi 1.3.3.2

- Evaluation des prérequis au travail :
  - Accompagnement à l'utilisation d'un mode de réveil.
  - Soutien pour avoir une tenue adaptée au travail.
  - Apprentissage des règles relatives au travail : prévenir d'une absence (maladie, pour rendez-vous médical), de demandes de congés.
  - Soutien à l'expression de demandes particulières : formations, demandes de changements d'atelier ou de stage, de problèmes relationnels...

→ pour se déplacer avec un moyen de transport 1.3.4.2

- Accompagnement dans le repérage du lieu de travail : de l'habitation vers le lieu de travail ou du lieu de travail vers l'habitation et vers les services à utiliser.
- Accompagner la personne à choisir et utiliser le mode de transport adapté (bus, bicyclette, scooter, trottinette électrique, voiture avec ou sans permis).

- Soutien au maintien des connaissances en matière de sécurité routière (rappel des lois ou informations de nouvelles réglementations, alertes météo, respect des contrôles réglementaires...)
- Aide à l'information : affichages des lignes et des horaires de bus, de train...).

## 2.3

## PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

### 2.3.3.5 Accompagnements de la vie familiale, de la parentalité, de la vie affective et sexuelle

Les prestations sur le champ des accompagnements de la vie familiale, de la parentalité, de la vie affective et sexuelle se réfèrent aux besoins :

→ en lien avec les relations avec autrui et la participation à la vie sociale 1.2.1.2 et 1.3.3.4

- Soutenir les savoirs-être.
- Favoriser l'instauration de liens par le biais d'inscription à des activités ou sorties (culturelles, sportives, festives...)

→ pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle 1.3.3.4

- Soutien et accompagnement au maintien des liens familiaux, à des situations de séparation ou de deuil.
- Soutenir le droit des personnes à avoir une vie intime, affective et sexuelle dans le respect de la Charte de la fédération APAJH.
- Proposer écoute, conseils, information, éducation.
- Orienter la personne vers des services compétents : santé (MST), contraception, éducation (planning familial, sexologue).

## 2.3

## PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

### 2.3.3.6 Accompagnements pour l'exercice de mandats électoraux, la représentation des pairs et la pair aidance

Les prestations aux accompagnements pour l'exercice de mandats électoraux, la représentation des pairs et la pair aidance font référence aux besoins :

→ pour accéder aux droits et à la citoyenneté. 1.3.1.1

- Soutien à l'apprentissage des rôles de représentants de pairs :
  - Compréhension des rôles que chacun occupe dans une instance.
  - Soutien à la prise de paroles.

→ pour apprendre à être pairs aidants 1.3.3.5

- Soutien à l'apprentissage des rôles sociaux dans différentes instances (comités, associations...)

## 2.3

## PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

### 2.3.4.1 Accompagnements du lien avec les proches et le voisinage

Les prestations en matière d'accompagnements du lien avec les proches et le voisinage sont en lien avec les besoins

→ en lien avec les relations avec autrui 1.2.1.2

- Soutien sur les règles de base du savoir-vivre en société.
- Régulation de tensions de voisinage.

- Encouragement aux attitudes de politesse et de bienveillance.

#### → 1.3.4.1 Besoins pour participer à la vie sociale

- Favoriser la participation à la vie du quartier, du village ou de la ville.

### 2.3 PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

#### 2.3.4.2 Accompagnements pour la participation aux activités sociales et de loisirs

Les besoins en termes d'accompagnements pour la participation aux activités sociales et de loisirs font référence aux besoins

#### → pour participer à la vie sociale 1.3.4.1

- Soutien au choix de loisirs adapté et de départ en vacances :
  - Aide au repérage du lieu.
  - Accompagnement à l'inscription.
  - Soutien à l'intégration dans l'activité et dans les achats nécessaires à la pratique d'une activité.
  - Relai avec les mandataires judiciaires.
  - Lien avec le travail.
  - Aide à l'organisation du départ en vacances (horaires, nécessaire de voyage...).
  - Organisation de la pérennité du suivi de santé : prescriptions médicales, passage d'Infirmiers libéraux...

### 2.3 PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

#### 2.3.4.3 Accompagnements pour le développement de l'autonomie pour les déplacements

Les besoins d'accompagnements pour le développement de l'autonomie pour les déplacements correspondent aux besoins :

#### → pour se déplacer avec un moyen de transport 1.3.4.2

- Accompagnement à l'apprentissage des différents moyens de transports (bus et trains) : cela passe par du « faire avec » afin d'évaluer les points d'efforts à développer, par des supports adaptés...
- Soutien et accompagnement au permis de conduire : cela va des modalités d'inscription à différents types d'auto-école (ordinaires ou adaptées), à l'aide à la compréhension de situations du code de la route, au soutien à la gestion du stress.

### 2.3 PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

#### 2.3.5.1 Accompagnements pour l'ouverture des droits

Les prestations en matière d'accompagnements pour l'ouverture des droits font appel aux besoins :

#### → pour accéder aux droits et à la citoyenneté 1.3.1.1

- Informations des droits relatifs à l'aide sociale et aux différentes prestations sociales de droit commun : lorsqu'une personne est accueillie, le service accompagne cette dernière à renseigner un dossier d'aide sociale, aux aides au logement, prime d'activité, l'AAH...
- De même, les personnes atteignant l'âge de la retraite sont informées et guidées sur les démarches à effectuer.

- En cas de litiges administratifs, le service informe la personne des possibilités de recours et la soutient auprès des services compétents.

## 2.3

## PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

### 2.3.5.2 Accompagnements pour l'autonomie de la personne dans la gestion de ses ressources

Les prestations d'accompagnements pour l'autonomie de la personne dans la gestion de ses ressources relèvent des besoins en matière :

#### → Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique 1.3.5.1

- Le service apporte conseil et soutien dans la gestion d'un budget.
- Le service collabore avec les mandataires judiciaires et représentants légaux pour soutenir la personne à cogérer son argent mis à disposition. Dans ce cas, les interventions visent à aider la personne à prioriser ses dépenses. De même, les professionnels peuvent quand nécessaire, interpeler les mandataires judiciaires et représentants légaux lorsque la personne accompagnée doit faire valoir des droits à prestations.

## 2.3

## PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

### 2.3.5.3 Informations, conseils et mise en œuvre des mesures de protection des adultes

Les prestations en termes d'information, conseils et mise en œuvre des mesures de protection des adultes correspondent aux besoins :

#### → pour accéder aux droits et à la citoyenneté 1.3.1.1

- Le service après observations et analyse informe la personne accompagnée des différentes mesures de protection qui existent en la sensibilisant sur les bénéfices à en retirer (sécurité, réductions de tensions et de risques financiers et sociaux...)
- Le service accompagne la personne dans le retrait du dossier, le renseignement de ce dernier jusqu'au rendez-vous devant le Juge des tutelles

## 2.4

## PRESTATIONS DE COORDINATION RENFORCEE POUR LA COHERENCE DU PARCOURS

Le service s'implique dans diverses instances de coordination au service de la cohérence du parcours chaque fois qu'une situation individuelle le nécessite. Cela a lieu notamment lorsqu'il y a risque de rupture de parcours, de changements de situations personnelles ou encore maintien de liens familiaux ou affectifs. Ainsi, ont lieu des réunions de coordination avec les ESAT, les familles et le secteur du soin dans lesquelles sont évaluées les problématiques et décidées des actions à conduire.

### Les prestations indirectes :

Dans cette partie nous nous attacherons à définir les prestations indirectes ayant trait aux conditions d'accueil et à l'accompagnement. Les prestations concernant les fonctions de gérer, manager et coopérer ne seront pas reprises ici, nous n'aborderons que les prestations qui traitent des fonctions logistiques. Ces fonctions regroupent les prestations matérielles nécessaires à la réalisation des prestations directes.

### **3.2.1.1 Locaux et autres ressources pour héberger**

Cette prestation consiste à fournir un hébergement aux personnes accompagnées et est mise en œuvre sous la forme 28 appartements non meublés de type T2 d'environ 45m<sup>2</sup>, indépendants et avec place de parking. L'association a conclu avec les bailleurs sociaux et notamment le Groupe MARCOU Habitat les contrats de location afférents et permettant l'accueil des personnes accompagnées par le service. Ainsi, la structure est organisée sur le modèle de la sous location du logement à chaque personne bénéficiaire du service.

Des locaux collectifs sont nécessaires à l'organisation des prestations et sont également disponibles pour maintenir des espaces de convivialité (salle). Cette prestation répond aux objectifs d'accompagnement suivants :

- Accueillir les personnes dans un environnement sain et un cadre de vie agréable.
- Proposer des lieux de vie offrant l'intimité nécessaire à chacun mais favorable à l'ouverture vers la collectivité si nécessaire.
- Mettre à disposition un hébergement de type inclusif, spacieux et favorable au développement de l'autonomie.

### **3.2.1.4 Locaux et autres ressources pour gérer, manager, coopérer**

Cette prestation se décline sur l'espace commun résidentiel et regroupe :

- Les bureaux (Encadrement, Administratif, Educatif) comprenant l'accueil, le bureau de l'Adjointe de Direction, le bureau du personnel Administratif, le bureau de l'éducateur spécialisé, le bureau de l'équipe éducative.
- La salle commune fait office de salle de réunion.
- Une cuisine permet la réalisation de repas simples (Kitchenette).

Cette prestation répond aux objectifs d'accompagnement suivants :

- Proposer des espaces d'accueil et d'écoute aux personnes accompagnées.
- Assurer au personnel des espaces de travail suffisants et le matériel nécessaire à la mise en œuvre de ses fonctions.
- Permettre le travail d'encadrement, de gestion et de management dans un environnement agréable, sécuritaire et adapté.

### **3.2.1.5 – Hygiène, entretien, sécurité incendie**

Cette prestation consiste à garantir pour tous les locaux, l'hygiène, la sécurité des bâtiments et équipements (sécurité et maintenance). Elle concerne donc :

- **L'hygiène des locaux :**

Un prestataire extérieur (ESAT/EA) assure l'entretien des locaux communs et des bureaux. L'entretien des appartements est à la charge des personnes accompagnées supplées par les personnels éducatifs.

- **Entretien :**

Un ouvrier d'entretien assure l'entretien général. Il effectue les travaux de peintures, petites réparations, plomberie, maçonnerie, menuiserie et a en charge l'entretien des extérieurs et le suivi des véhicules. Il dispose de l'habilitation électrique BR lui permettant d'assurer des travaux d'électricité.

- **Sécurité incendie :**

Chaque année le personnel bénéficie d'une formation/mise à jour des connaissances pour la manipulation des extincteurs et pour la mise en sécurité des personnes en cas d'incendie. Des exercices d'évacuation sont régulièrement pratiqués en interne.

- **Maintenance :**

Le service ne relève pas de la catégorie des ERP. Néanmoins, il a contracté différents contrats de maintenance et de contrôle pour :

- ✓ Le contrôle des installations électriques (version code du travail).
- ✓ Le contrôle des installations de chauffage, ventilation et réfrigération
- ✓ Le contrôle des installations fonctionnant au gaz (le cas échéant).

- **Surveillance de nuit :**

La surveillance de nuit est prise en compte par la mise en œuvre d'une astreinte téléphonique. Cette astreinte débute à compter de 21h00 jusqu'à 9h00 le matin 365 jours par an. Elle est assurée par les personnels de chaque antenne selon un planning prévisionnel annuel.

### 3.2.2.1 – Fournir des repas

Cette prestation n'est pas réalisée directement par la structure cependant, le soutien logistique des personnes accompagnées pour la mise en place d'un portage de repas par un prestataire extérieur est réalisé en cas de besoin.

## 6. PARTENARIATS, STRATEGIE D'OUVERTURE

---

La démarche d'ouverture et de partenariat engagée par l'établissement s'inscrit dans la conception d'une organisation fonctionnelle, cohérente et lisible qui permet de garantir la continuité des parcours des personnes accompagnées. Ainsi, l'établissement met en œuvre une politique d'ouverture et de développement des partenariats qui prend appui sur le projet Associatif 2017 -2022 et **l'engagement N°10** : *« développer et rendre effectives et évaluables des conventions de coopération pour additionner des compétences et proposer des réponses globales, notamment avec l'ensemble des acteurs de santé, respectueuses de chacun, et au service exclusif de la complétude des réponses aux besoins des personnes en situation de handicap ».*

Cela se traduit par la recherche incessante de connaissances des ressources complémentaires extérieures et par la mobilisation de différents partenariats et réseaux au service du parcours de vie de la personne accompagnée et de sa participation sociale. Il convient et il conviendra donc d'identifier à la fois sur le territoire et sur les quartiers de proximité :

- Les dispositifs d'informations :
  - MDPH
  - Centre Communal d'Action Sociale
  - Le planning familial
- Les acteurs du droit commun œuvrant dans les domaines de la solidarité, de la culture, des loisirs, de l'art, des sports :
  - Le Groupe d'Entraide Mutuelle de l'Aude (GEM)
  - La Maison des Jeunes et de la Culture
  - Les associations de quartier
  - Les mairies (bibliothèque municipale, piscines...)
  - Tourisme et Loisirs
- Les acteurs des services spécialisés :
  - Les services de protection aux majeurs (ATDI, UDAF, APAM, mandataires privés)
  - Les ESAT (APAJH Aude et AFDAIM)
  - Les IME
  - Le Comité de l'Aude du Sport adapté
  - Organismes de vacances adaptées
  - Auto-écoles spécialisées dans le handicap
- Les acteurs des services de santé :

- Médecins de ville
  - Pharmaciens
  - Psychiatres libéraux
  - Clinique de Badens
  - USSAP (CMP et clinique)
- Les partenariats en rapport avec la formation des professionnels :
    - Les centres de formation du secteur Médico-Social (La Rouatière, CRFPFD).
    - Les Lycées d'enseignement secondaire (Lycée Jules Fil Carcassonne)
    - Les lycées d'enseignement professionnel (Institut Saint Joseph Limoux)

Les partenariats conventionnés officiellement restent peu nombreux, la plupart des liaisons et relations avec les partenaires sont faites de manière informelle, de professionnel à professionnel. Renforcer le conventionnement avec les partenaires est un des axes du plan d'amélioration continue de la qualité.

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

---

La vie du projet de service ne se cantonne pas à sa rédaction. En effet, il convient de mettre en œuvre un suivi et une actualisation de ce document de référence entre sa validation et sa révision à 5 ans, tel que le prévoit la loi du 2 janvier 2002 (CASF, art. L.311-8). Ainsi, certains éléments feront l'objet d'une évaluation annuelle dans le cadre du rapport d'activité afin d'intégrer dans les éléments descriptifs les éventuelles évolutions intervenues. Seront spécifiquement interrogés à cette occasion :

- Le profil des personnes accompagnées et leurs besoins,
- L'adéquation des objectifs d'accompagnement avec les besoins des personnes accompagnées,
- L'analyse des indicateurs d'évaluation de chaque objectif d'accompagnement afin de mesurer l'avancement et la pertinence du projet,
- L'éventuelle réactualisation du schéma départemental et/ou du Projet Régional de Santé

D'autre part, le projet de service s'articule avec les évaluations internes et externes. A ce titre, les évaluations antérieures sont prises en compte lors de la réactualisation du projet qui, quant à lui, viendra nourrir les évaluations interne et externe à venir, notamment sur les dimensions de :

- L'évaluation des activités et de la qualité des prestations
- Le respect des droits des usagers et les conditions de réalisation du projet personnalisé
- L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement et les interactions

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 et 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 de Direction, en lien avec le directeur du Pôle s'assure de l'évaluation permanente du projet de service et 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. Ces indicateurs sont déterminés à partir d'un questionnaire 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'efficacité du projet de service : Les résultats atteints sont-ils à la hauteur des objectifs fixés ?
- Sur l'impact : Est-il positif ou négatif sur les personnes accompagnées et leurs familles, les salariés, les partenaires et le territoire ?

Il s'agit de vérifier le degré de satisfaction des personnes accompagnées, 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'événements indésirables.
- L'agrégation des évaluations des projets personnalisés d'accompagnement construits autour des objectifs d'accompagnement définis dans ce projet de service.

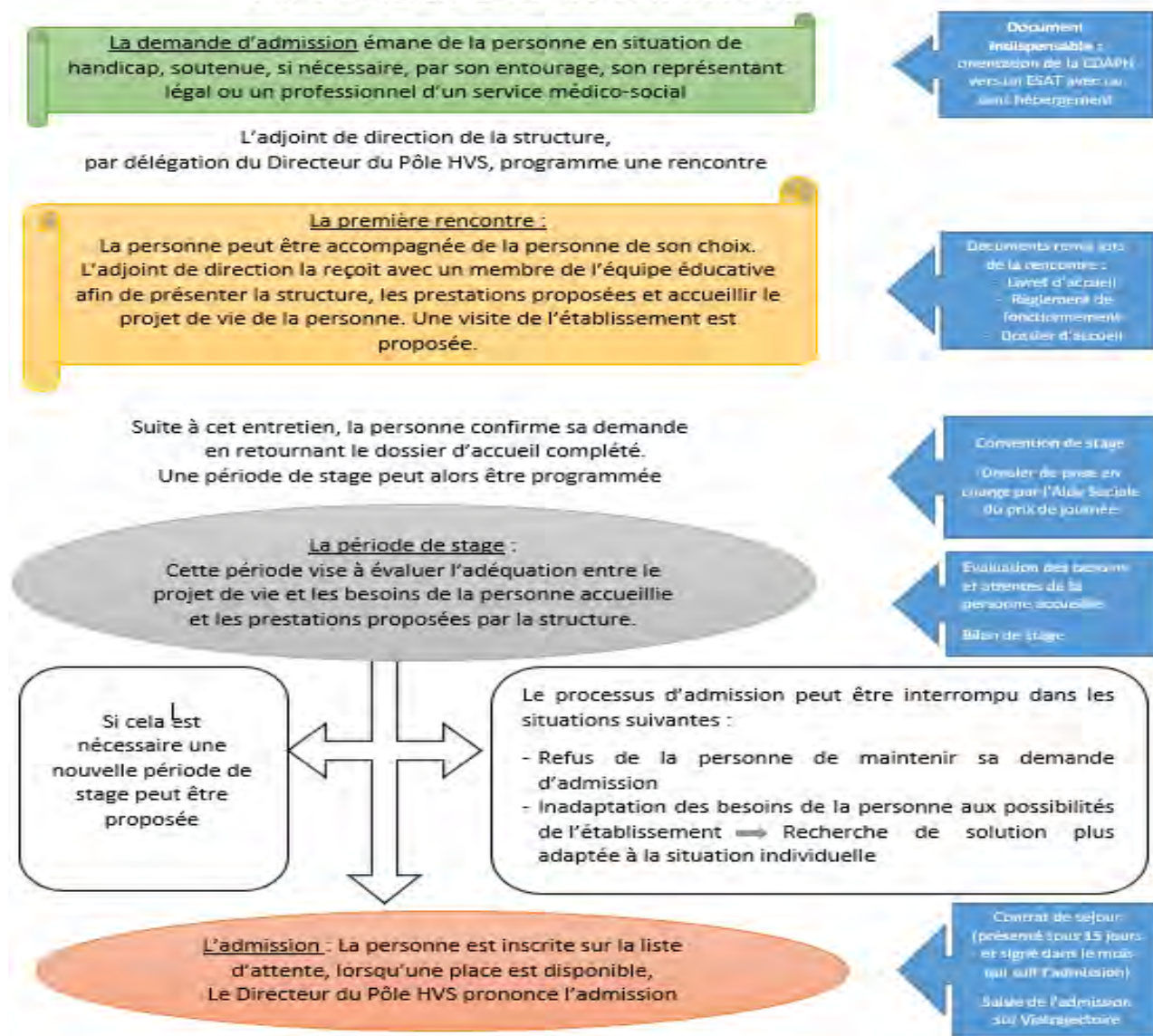


## 3<sup>ème</sup> Partie : LES MODALITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE COORDINATION DU PARCOURS

### 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. Dans cette dynamique, le Pôle HVS a initié une démarche d'harmonisation des pratiques professionnelles sur la procédure d'accueil et d'admission dans les foyers. Un groupe de travail et réflexion a été mis en place avec les éducateurs spécialisés coordonnateurs des foyers et des représentants des équipes éducatives. La procédure ici présentée en est le fruit et vise à permettre une meilleure lisibilité des modalités de stage et d'entrée dans les établissements et services du Pôle HVS.

#### Procédure d'admission



*Durant la procédure d'admission, il est proposé à la personne de désigner une personne de confiance.*

Le contrat de séjour ainsi que les avenants sont réalisés sur une trame commune aux quatre foyers du Pôle Habitat Vie Sociale. Ils ont été travaillés sur un mode facile à lire et à comprendre afin d'être accessibles aux personnes que nous accompagnons.

Le pôle Habitat vie sociale s'assure également de la prise en compte et de la déclinaison des engagements de la Fédération APAJH pour accompagner autrement les parcours de vie. Ainsi, la démarche d'admission s'appuie sur l'engagement N°2 qui préconise pour chaque structure la création d'une commission d'analyse des droits et des besoins de la personne en charge de prévoir la réponse d'accompagnement la plus adaptée possible aux besoins évalués de la personne. Le pôle HVS œuvre à la fluidité des parcours au sein du Pôle HVS, de l'association APAJH Aude et au-delà. Pour ce faire, directeur et/ou adjoints de direction participent aux « Commissions Interdisciplinaires d'Analyse des Risques de Rupture de Parcours » interne à notre association mais aussi aux « commissions adultes » organisées par la MDPH ainsi qu'aux « Groupes Opérationnels de Synthèse » auxquels ils sont conviés.

### **La gestion de la liste d'attente**

La gestion de la liste d'attente est sous la responsabilité de l'Adjoint de Direction, 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 accompagnées par le S.A.V.S, 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.

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

---

### **2.1 Personnalisation de l'accompagnement**

A l'instar des travaux engagés sur le champ de l'admission, un groupe de travail a par la suite été mis en place sur la thématique des Projets Personnalisés d'Accompagnement (pour les foyers) et Documents Individuels d'Accompagnement (pour les SAVS). Pour ce faire, les professionnels se sont appuyés sur :

- **La classification Internationale du Fonctionnement du handicap et de la santé<sup>18</sup>**, modèle bio-psycho-social qui permet d'envisager les situations individuelles sous l'angle dynamique de l'interaction entre les fonctions et 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.

---

<sup>18</sup> CIF, Organisation Mondiale de la Santé, 2001

- **Les nomenclatures Séraphin PH<sup>19</sup>**, 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 de Bonnes Pratiques Professionnelles « Les attentes de la personne et le projet personnalisé »<sup>20</sup>**, socle de réflexion autour de la prise 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.

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 une forme détaillée à destination des professionnels éducatifs et dans une version simplifiée que les personnes accompagnées remplissent elles-mêmes. Ces outils répondent à un double objectif :

- Permettre à la personne d'exprimer ses besoins et 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.

Le groupe de travail s'est ensuite attaché à définir les différentes étapes d'élaboration du projet personnalisé et à déterminer les rôles et interventions de chacun. La procédure ainsi établie a été validée en janvier 2019 et mise en place dès le mois de juillet 2019.

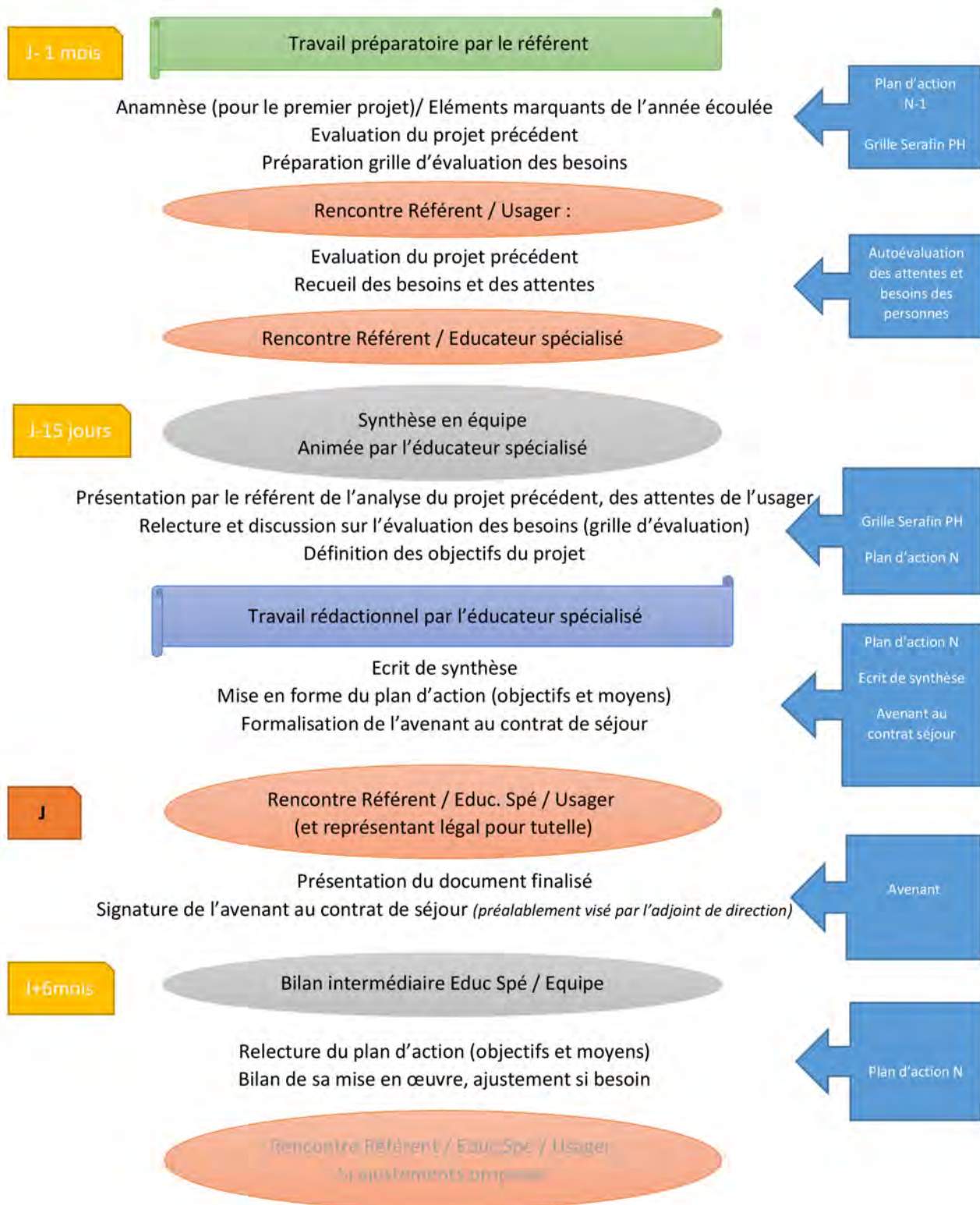
---

<sup>19</sup> Séraphin PH, CNSA, Avril 2018

<sup>20</sup> « Les attentes de la personne et le projet personnalisé », ANESM, 2008

## 2.2 Etapes d'élaboration du Projet Personnalisé

# Construction du Projet Personnalisé



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, besoins et potentialités de la personne. Au quotidien cela se traduit par des rôles bien identifiés pour chaque catégorie de professionnels éducatif (éducateur spécialisé coordonnateur, moniteur éducateur, aide médico-psychologique) mais aussi des tâches spécifiques



dévolues au moniteur éducateur référent. En effet, bien que l'accompagnement éducatif soit la préoccupation de tous et que les objectifs d'accompagnement soient travaillés en équipe pluriprofessionnelle, il incombe au référent de planifier et mettre en œuvre les différents champs du projet personnalisé. Interlocuteur privilégié, il propose des entretiens individuels dans le logement (gestion des papiers, cahier de compte, entretien du lieu de vie, suivi des ateliers cuisine individuels, etc.), des accompagnements extérieurs spécifiques (vêtue, ameublement, rendez-vous administratifs, etc.), s'assure du lien avec les organismes de tutelle et les familles et veille au suivi de la santé.

## 2.3 Coordination du parcours

La CNSA<sup>21</sup> 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'autonomie*<sup>22</sup>... » Ainsi, nous entendons la personnalisation de l'accompagnement par la prise en compte de chaque situation particulière et multidimensionnelle. D'une part cela implique à l'interne, une mise en corrélation des besoins et attentes des personnes accompagnées dans une recherche permanente de réponses adaptées et agiles. D'autre part, cela nécessite un travail de proximité et de coopération avec les différents acteurs du territoire.

## 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 des 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 adapté ainsi que des réponses souples et multiples 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 réponses 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

<sup>21</sup> Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie

<sup>22</sup> 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

contribuons autant que faire se peut, à apporter des réponses à des Plans d'Accompagnement Global dans le cadre de Groupes Opérationnels de synthèse.

#### 4. LES FINS D'ACCOMPAGNEMENT

---

La fin de l'accompagnement par le service dépend avant toute chose de la durée de validité de la notification MDPH. C'est également les besoins en termes d'accompagnement qui déterminent la continuité ou la fin de l'accompagnement. Différents motifs peuvent conduire à la fin d'un accompagnement :

- Tous les objectifs du projet personnalisé sont atteints : suite au bilan effectué par le service avec la personne accompagnée, la MDPH peut être sollicitée pour interrompre l'accompagnement.
- Une nouvelle orientation vers un autre service ou établissement médico-social peut être nécessaire pour répondre à de nouveaux besoins.
- La personne accompagnée ne souhaite plus être suivie par le service et en fait la demande par écrit (ou le représentant légal) à la direction. Cette dernière en informe la MDPH après avoir reçu avoir reçue la personne et s'être assurée de la solidité de la décision.
- Des comportements violents ou propos menaçants pourront entraîner une décision de fin d'accompagnement.

Toute sortie est accompagnée par l'équipe :

- Entretien avec la personne accompagnée (Educateur spécialisé et/ou adjointe de direction) et/ou famille et/ou établissement/service d'accueil prenant le relais
- Soutien à l'installation dans un nouveau lieu

Lors de toute fin d'accompagnement, la MDPH est informée par le biais de l'outil Viatrajectoire afin que le parcours de la personne soit suivi et sécurisé.

#### 5. EXPRESSION ET PARTICIPATION COLLECTIVES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

---

L'expression et la participation des personnes accompagnées sont recherchées tout au long de l'accompagnement. En référence aux Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles concernant « *l'expression et la participation des usagers dans les établissements relevant de l'inclusion sociale* », nous nous attachons à les favoriser à plusieurs niveaux.

- La participation directe de la personne : elle est recherchée et encouragée dans la conception et la mise en œuvre du projet personnalisé d'accompagnement.
- L'expression et la communication sont favorisées : diverses instances de rencontres sont proposées (comité des habitants, groupes de paroles, rencontres autour de thèmes sur la vie relationnelle, affective et sexuelle ou groupe projets...) dans lesquelles la prise de parole est encouragée dans un cadre permettant des échanges socialement acceptables. Ces instances ont pour chacune d'elles, des rythmes différents (comité des habitants : deux par an, groupes de paroles : un par trimestre, rencontres à thème : une par trimestre)
- La consultation sur le fonctionnement et la vie du service par des enquêtes de satisfaction.

#### 6. LA GARANTIE DES DROITS

---

Le service de par ses missions, a vocation à intervenir au plus proche des personnes lorsqu'il s'agit des visites à domicile. Les professionnels du service guident leurs pratiques en s'inspirant en permanence des recommandations de la Haute Autorité de Santé et des valeurs de l'APAJH déclinées dans les spécificités du service.

De plus, le pôle Habitat Vie sociale veille à mettre l'accent sur les formations traitant des Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles et sur l'analyse de la pratique.

Ainsi les pratiques et postures professionnelles se fondent sur :

- Le respect de l'intimité et de la vie privée : les visites à domicile se font sur rendez-vous.
- La non-discrimination : principe de base de la relation avec la personne accompagnée.



- La singularité de la personne : pierre angulaire de l'accompagnement.
- La parole de la personne : elle est considérée et encouragée.
- La promotion de l'autonomie et de l'autodétermination : une méthodologie d'accompagnement est basée sur ce principe.

Un accompagnement individuel ou collectif est proposé aux personnes accompagnées par le biais de :

- Entretien
- Groupe d'expression
- Réunions d'information
- Affichages

Les documents à destination des personnes accompagnées sont travaillés en concertation pour permettre de les rendre accessibles à la lecture et la compréhension. Ils sont présentés en Conseil de la Vie Sociale avant d'être validés par le Conseil d'Administration de l'association. Le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil feront l'objet d'une réactualisation dans la lignée du projet d'établissement.



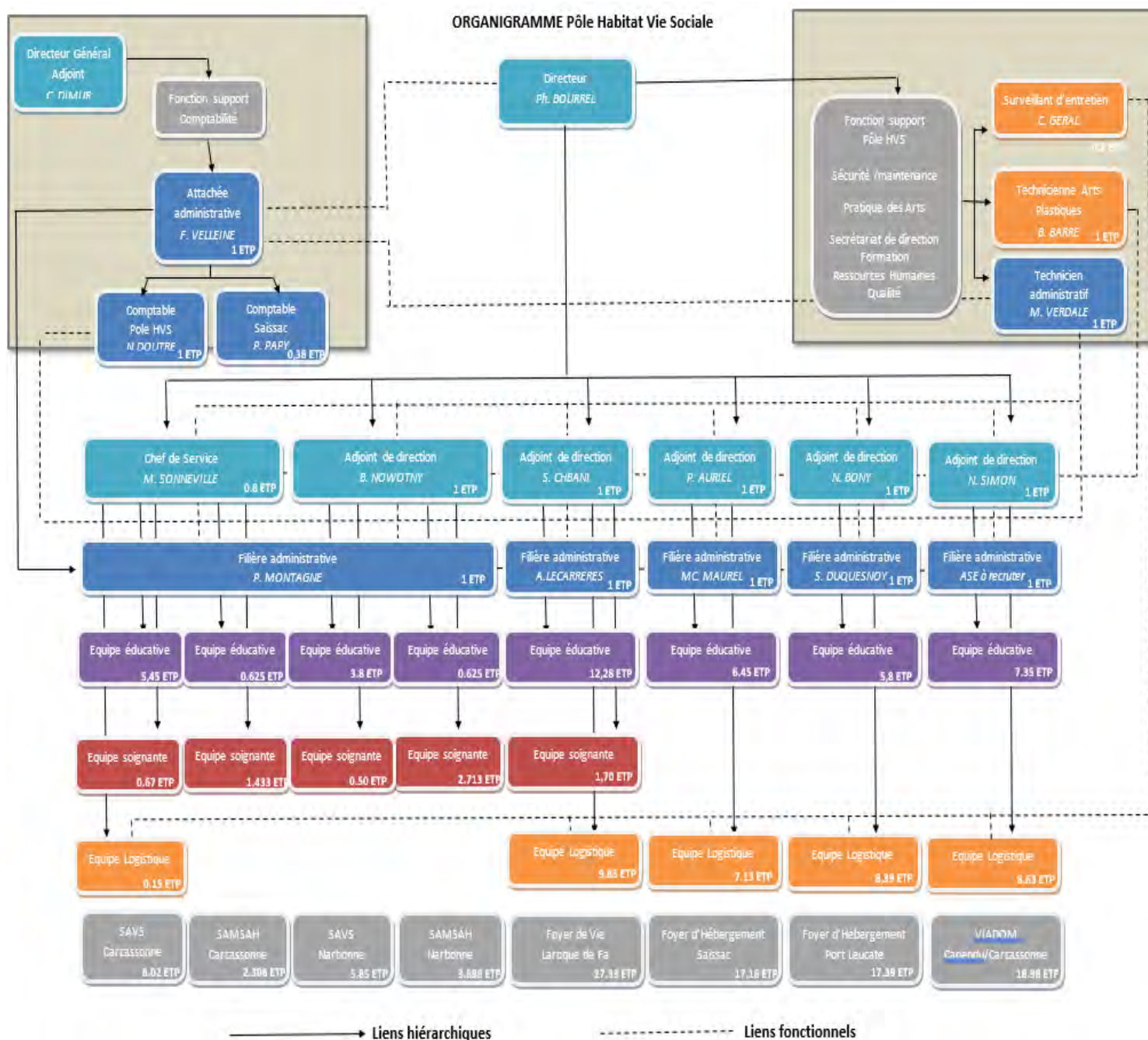
## 4<sup>ème</sup> Partie : PILOTAGE ET FONCTIONS SUPPORT

### 1. LES RESSOURCES HUMAINES

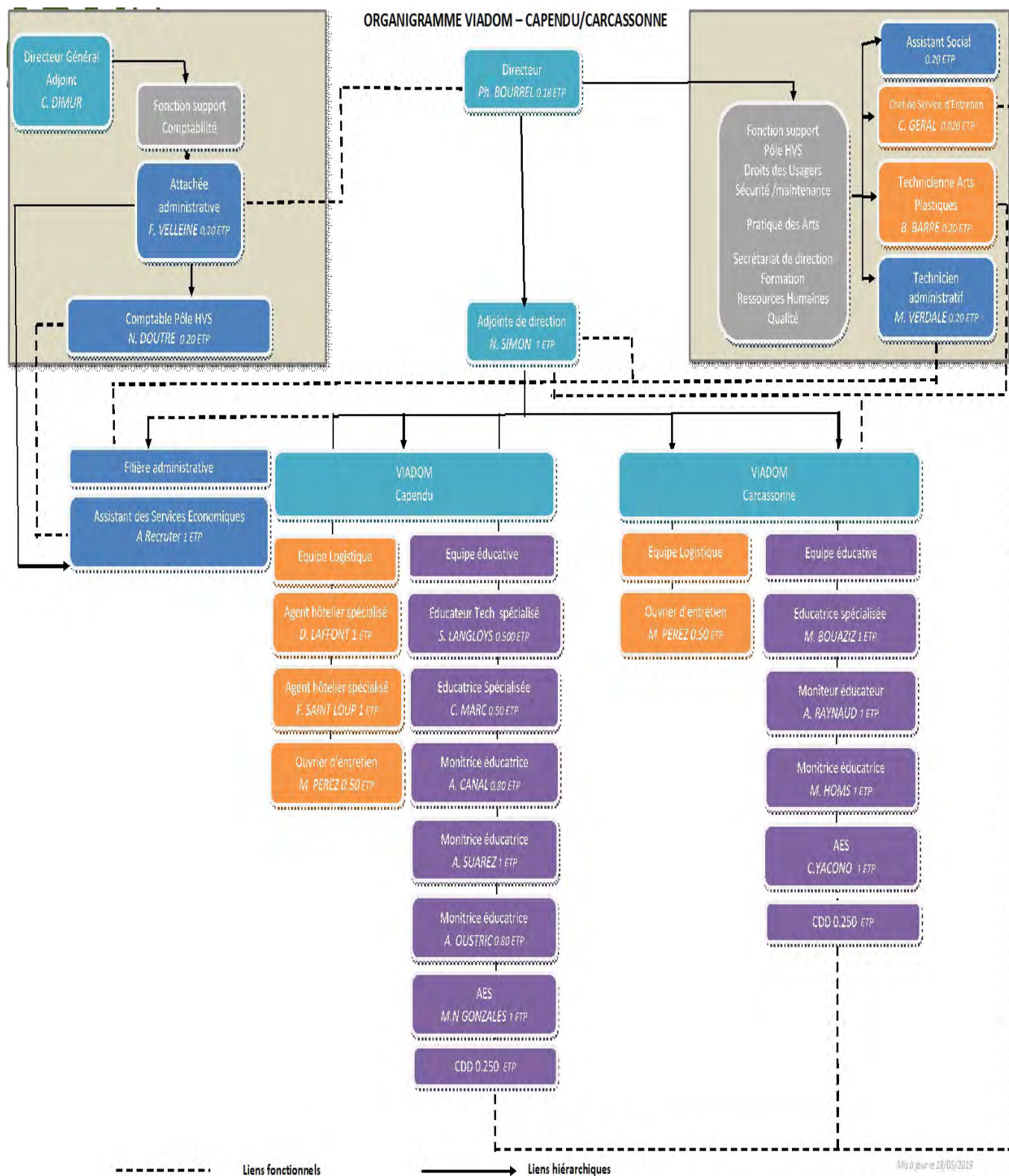
Chacun à partir de la tâche qui lui est confiée participe à l'accueil et au bien-être de la personne en situation de handicap. Ce travail en équipe a pour but la mise en œuvre du projet d'établissement. En outre, la classification et la rémunération des salariés sont déterminées suivant l'application des dispositions de la Convention Collective Nationale du 31/10/1951 rénovée, qui tient compte des compétences, de l'ancienneté acquise ou des qualifications.

#### 1.1 Structure humaine et organisationnelle

##### 1.1.1 Organigramme du Pôle HVS :



### 1.1.2 Organigramme du Service :



### 1.1.3 Tableau fonctionnel des services

| Poste                                                   | ETP  | Missions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DIRECTION</b>                                        |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Directeur                                               | 0.18 | <p>Il agit par délégation du Directeur Général conformément au Document Unique des Délégations et à ce titre, il est le supérieur hiérarchique de l'ensemble du personnel. Ce document précise les compétences et missions confiées selon plusieurs domaines et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition et mise en œuvre des projets d'établissements et services.</li> <li>• Gestion et animation des ressources humaines.</li> <li>• Gestion budgétaire, financière et comptable.</li> <li>• Développement de projets, veille prospective et coordination avec les partenaires.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Adjoint de Direction                                    | 1.00 | <p>Il agit par délégation du Directeur du Pôle et à ce titre, il est le supérieur hiérarchique de l'ensemble du personnel éducatif, soignant et logistique. Il est notamment garant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La mise en œuvre et l'évaluation du projet d'établissement, des projets éducatifs ainsi que de l'application des outils et droits définis par les lois 2002-02 et 2005</li> <li>- La coordination, la gestion et l'organisation des services de l'établissement ;</li> <li>- La communication, la stratégie d'ouverture et l'évolution de la structure</li> <li>- L'élaboration et le suivi du plan d'action dans le cadre de la démarche qualité.</li> <li>- La sécurité et les dispositions relatives aux établissements recevant du public ainsi qu'à la prévention des risques professionnels (exercices réglementaires, maintenance et contrôles, DUERP, commission de sécurité, etc.).</li> </ul> <p>Il assure la gestion budgétaire de la structure dans le respect des délégations consenties par le directeur de pôle. Il rend compte et informe régulièrement le Directeur de Pôle du fonctionnement de l'établissement.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>ADMINISTRATIF</b>                                    |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Assistant des Services Economiques                      | 1.00 | <p>Il effectue des tâches complexes liées au secrétariat, à la gestion administrative et comptable de l'établissement, sous la supervision de l'attachée administrative.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il assure l'accueil téléphonique et physique ainsi que gestion du courrier. Il procède au classement et à l'archivage.</li> <li>- Il accomplit des missions comptables par la tenue des journaux comptables, de la banque, le traitement des factures d'achat et la préparation du règlement des fournisseurs, la facturation des prix de journées...</li> <li>- Il intervient au niveau de la gestion des personnels par : la tenue des registres, des dossiers des salariés, des contrats de travail, participe aux déclarations sociales et prépare les éléments relatifs à la paye, aux arrêts et accidents de travail, au suivi des congés et visites médicales.</li> <li>- Il crée et tient à jour des tableaux de suivi et d'aide à la décision (activité, repas, consommation véhicule, etc.)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>EDUCATIF</b>                                         |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Educateurs Spécialisés                                  | 2.00 | <p>Les activités principales des éducateurs spécialisés sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir la réalisation et la mise en œuvre des projets personnalisés et contrats de séjour : recueillir les informations nécessaires à l'analyse de chaque situation particulière. Soutenir les moniteurs éducateurs dans l'élaboration des stratégies d'accompagnement et proposer des hypothèses d'intervention socio-éducative à l'équipe. Animer les relations partenariales autour du projet personnalisé.</li> <li>- Animer des temps de réunions éducatives, apporter un appui technique auprès des moniteurs éducateurs et Aide médico-psychologique, dans le cadre de l'accompagnement, de la formalisation des écrits professionnels et le rendre compte des actions éducatives entreprises.</li> <li>- Garantir l'effectivité d'une démarche qualité au sein de l'établissement en assurant les fonctions de référent qualité.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Moniteurs éducateurs et Accompagnant Educatif et Social | 6.00 | <p>Les activités principales des moniteurs éducateurs sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Animer et organiser la vie quotidienne au sein de l'établissement en liaison avec les autres professionnels de l'éducation spécialisée ;</li> <li>- Veiller au bien-être et à la dignité des personnes (hygiène, habillement, santé) ainsi qu'à toutes les réponses aux besoins repérés (sécurité, appartenance, estime de soi, accomplissement) ;</li> <li>- Instaurer une relation éducative individuelle de qualité.</li> <li>- Contribuer dans le cadre d'un accompagnement en référence à l'élaboration du projet personnalisé de la personne, en lien avec l'éducateur(trice) spécialisé(e) (évaluation des besoins et aptitudes ; entretien avec la personne accompagnée).</li> <li>- Œuvrer au développement des potentialités et à la compensation des difficultés des personnes accompagnées en matière d'autonomie et vie sociale.</li> <li>- Favoriser les opportunités d'interactions avec l'environnement social ; maintenir les liens familiaux ; développer la vie affective, relationnelle et sexuelle.</li> <li>- Elaborer et mettre en œuvre des actions éducatives spécifiques répondant à des besoins repérés. En rendre compte et contribuer à leur évaluation.</li> </ul> <p>L'Accompagnant Educatif et social oriente son action d'accompagnement dans la perspective de la mise en œuvre et du maintien du processus de vie sociale et des acquis en matière d'autonomie. Il intervient en soutien sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion du lieu de vie.</li> <li>- L'hygiène corporelle et vestimentaire.</li> <li>- Le maintien en bonne santé par des actions de sensibilisation / prévention et des accompagnements médicaux.</li> </ul> |



| LOGISTIQUE                                     |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Surveillant d'entretien et Ouvrier d'entretien | 1.00 | <p>Il intervient sur plusieurs champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien des locaux :<br/>Pour les parties dédiées aux professionnels, il assure les petites réparations et rénovations du cadre bâti en matière de petite maçonnerie, plomberie, peinture, électricité. Il réalise le nettoyage des abords de l'établissement et entretient les espaces verts (tonte, taille, plantation...). Il signale au propriétaire les réparations de plus grande ampleur après accord de l'adjoint de direction.</li> <li>- Maintenance des équipements : Il veille au bon fonctionnement des équipements (vérification des organes de sécurité) et des véhicules de service (niveaux, état des pneumatiques). Il planifie le suivi et l'entretien (contrôle technique, vidanges)</li> <li>- Sécurité : il veille à la réalisation des opérations de sécurité et de vérification annuelles par les organismes agréés. Il s'assure de la réalisation effective des prestations prévues dans les contrats de maintenance. Il procède aux levées d'observations le cas échéant. Il informe les nouveaux salariés des différents organes de sécurité.</li> </ul> |

### 1.1.4 Modalités de fonctionnement de l'organisation

Un certain nombre de réunions, instances de coordination ou de concertation sont organisées de manière planifiée tout au long de l'année :

| Type de réunion                            | Fréquence                                                      | Horaire      | Objectifs                                                                                                                                                                                                                                          | Participants                                                                                      |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comité de Direction Pôle.                  | Mensuelle                                                      | 9h30 – 12h30 | Concertation, mise en perspective et déploiement des éléments de la stratégie associative. Politique de management des ressources humaines, des finances et investissements, de la démarche qualité et des projets.                                | Directeur, Adjoint de Direction, Educateur Chef, Attaché Administratif, Technicien Administratif. |
| Réunion générale des services              | 2 fois par an                                                  | 14h00-16h00  | Informar sur la démarche qualité. Présenter les travaux en cours ou à venir. Communiquer sur les éléments d'évolution (politiques publiques, association, pôle, établissement).                                                                    | Tous les salariés.                                                                                |
| Réunion administrative                     | Hebdomadaire                                                   | 10h-12h      | Suivi administratif du service : gestion des occupations des appartements (loyers, états des lieux.), suivi des dossiers administratifs.                                                                                                           | Adjoint de direction, Assistant des Services Economiques.                                         |
| Réunion équipe éducative                   | Hebdomadaire                                                   | 14h00-17h00  | Travail sur les projets personnalisés d'accompagnement. Réflexion sur les thématiques d'accompagnement. Organisation. Suivi des personnes accompagnées.                                                                                            | Educateurs spécialisés<br>Moniteurs éducateurs<br>Accompagnants Educatif et Social                |
| Réunion PPA                                | Bimensuelle                                                    | 14h00-16h00  | Réalisation des projets personnalisés d'accompagnement. Travail en binôme.                                                                                                                                                                         | Educateur Spécialisé, Moniteur Educateur.                                                         |
| Commission d'analyse des droits et besoins | A chaque admission ou changement de la situation des personnes | 9h30-11h30   | Se prononce sur les admissions, la liste d'attente. Examine les fins d'accompagnement en fonction des changements et de l'évolution des besoins des personnes accompagnées. Recherche les solutions adaptées pour éviter les ruptures de parcours. | Adjoint de Direction, Educateurs Spécialisés.                                                     |

## 1.2 Gestion des ressources humaines

### 1.2.1 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. L'établissement/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 de l'établissement/du service. De plus le nouveau collaborateur du 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.

### 1.2.2 Gestion des compétences

Comme le prévoit l'association APAJH Aude, le 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.

### 1.2.3 Dialogue social

Le SAVS comme l'ensemble des établissements et service 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 1er 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 (1 pour les SESSAD DI TC, 1 pour le SESSAD HM, 1 pour chaque IME, 1 pour tous les CMPP, 1 pour chaque ESAT, 1 pour l'ITEP)
- La réalisation sur l'établissement/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'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) : comme le prévoit le code du travail, 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.
- La commission de sécurité : elle se réunit tous les trois ans afin de veiller et donner un avis sur l'état des installations, des équipements et leurs conformités au regard des dispositions et de la réglementation concernant les ERP.
- 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 service met en place des dispositifs pour prévenir les situations de maltraitance avec :

- L'utilisation d'une grille d'évaluation de la maltraitance avec :
  - 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,
  - 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 Bientraitance :

- Le SAVS s'engage dans la promotion de la Bientraitance avec :
- La procédure associative de Promotion de la bientraitance diffusée et commentée à tous les professionnels.
- Une lettre d'intention : la bientraitance au sein de l'APAJH Aude est remise à chaque salarié lors de son recrutement et à disposition dans l'établissement/le service.
- Une intégration de cette dimension dans les fiches de poste.
- Des modalités d'accompagnement empreintes de bienveillance et de bientraitance, déclinées dans le Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA).
- Un questionnaire régulier des professionnels au travers du référentiel APAJH, du projet associatif, du projet d'établissement/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

---

Les fonctions logistiques déployées par le service restent marginales et permettent de garantir la bonne réalisation des prestations indirectes définies précédemment telles que l'accès au logement, son entretien courant, la maintenance des locaux et des équipements, la sécurité des biens et des personnes.

Le service a fait le choix d'externaliser une partie de ces prestations (ménage) et de maintenir une réalisation en interne pour ce qui est de la maintenance et de l'entretien. Il s'agit d'une prestation atypique en SAVS mais de nature à maintenir, contrôler et ajuster au « jour le jour » le niveau de qualité attendu.

### 4. LA GESTION DES DONNEES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

---

Les données des personnes accompagnées sont conservées et gérées conformément à la réglementation et à la procédure associative PC/ASSO/PEC/01 afin de garantir la sécurité des données personnelles. Le dossier unique de la personne accompagnée et ses sous dossiers (médical, éducatif et administratif) est conservé dans un lieu fermé (clef ou fermeture à code). Les conditions de rangement ne permettent pas l'accès au dossier par une personne non concernée par l'accompagnement. Les écrits intermédiaires des professionnels, tels que les brouillons ou notes ont vocation à être détruits (s'ils sont conservés à des fins d'étude, ils sont anonymisés). Seul le document finalisé est intégré au dossier. En revanche, ces documents peuvent être consultés dans le cadre d'un contrôle ou d'une procédure judiciaire. Les conditions d'accessibilité du dossier sont définies ainsi :

- **Dossier Administratif** : Accessible à tous les professionnels concernés par l'accompagnement.
- **Dossier d'accompagnement** : Accessible à tous les professionnels concernés par l'accompagnement. Les documents confiés par la personne, mais ne relevant pas de la prise en charge institutionnelle (Informations financières, patrimoine, banque,) ne doivent pas être considérés comme des éléments du dossier. Ils constituent une délégation de garde. Ces éléments ne seront pas archivés mais redonné à la personne accompagnée.
- **Dossier Médical** : Accessible uniquement aux médecins et infirmières.

Les personnes accompagnées ou leurs représentants ont accès à leur dossier sur simple demande orale ou formulée par écrit conformément à notre procédure. Pour l'heure, l'établissement ne dispose pas d'un logiciel spécifique de gestion des données des personnes accompagnées, il s'agit d'une action prioritaire à déployer au niveau associatif à courte échéance afin de garantir la cohérence et la sécurisation des informations.

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'APAJH Aude afin de répondre à ce nouvel enjeu.



Les perspectives à cinq ans sont tracées dans le contrat d'Objectifs et de Moyens devant être signé avec le Conseil Départemental, à l'orée de l'été 2020.

## **1 Le déploiement du projet vers la transformation totale de notre offre médico-sociale**

La mise en œuvre du déploiement de la transformation de notre offre médico-sociale se dérouleront selon les étapes suivantes :

- **Été 2020** : Signature du CPOM
- **Juin – décembre 2020** : en partenariat avec le Groupe Marcou bailleur social qui nous accompagne dans le projet, ouverture d'appartements collectifs transitoires à Carcassonne pour 14 personnes accompagnées.

Attendu que 11 personnes sont d'ores et déjà logées dans 4 appartements à Capendu, l'ouverture d'un ou deux appartements supplémentaires permettra la fermeture du bâtiment foyer actuel. Seul le logement de fonction sera utilisé comme bureaux et salle de réunion par les professionnels dans l'attente de la vente des locaux et/ou la finalisation du projet.

- **2021** : 5 personnes accompagnées seront installées à Villemoustaussou dans des logements individuels type T2, construits et loués par le Groupe Marcou.
- **2022 - 2023** : finalisation des constructions et installations de 14 personnes à Carcassonne en logements individuels type T2 et 9 supplémentaires à Villemoustaussou.
- **2023** : Ouverture d'un VIADOM de 14 places à Villemoustaussou et fermeture du VIADOM de Capendu.

## **2 Stratégie de communication et modalités d'association à la conduite du projet**

*« Les changements programmés ne se réalisent pas d'un coup, ils se font progressivement en obéissant à des cycles complexes [...] il faut laisser aux acteurs un temps de métabolisation des notions et des idées et un temps d'accoutumance aux situations, de façon qu'ils puissent constater la non-dangerosité et l'intérêt de telle ou telle approche ou méthode<sup>23</sup> ».*

La stratégie de communication ainsi que les modalités d'association à la conduite du projet visent à éviter à tous les acteurs tout sentiment de perte de sens ou d'interrogation et permettent de faciliter l'acceptation des changements, de réduire les facteurs de rejet et de rentrer ainsi dans une action collective et dynamique. C'est en ce sens que nous privilégions le terme de pilotage de l'innovation à celui de conduite du changement. Une démarche de communication sera menée jusqu'à terme du projet vers :

- Les personnes accompagnées,
- Les salariés,
- Les Instances Représentatives du Personnel,
- L'autorité de contrôle et de tarification (Conseil Départemental),
- Les familles,
- Les partenaires.

## **3 Les personnes accompagnées**

Dans un premier temps, il va s'agir d'organiser les mouvements des personnes accompagnées dans une continuité d'accompagnement ainsi que dans une posture de veille éducative. La phase de transition avec des

---

<sup>23</sup> LOUBAT J.R, 2006, Penser le management en action sociale et médico-sociale, Editions DUNOD, Paris, 391p

appartements collectifs pour deux, trois ou quatre personnes permettra à ces dernières de s'adapter progressivement à une nouvelle vie en appartements. En ce qui concerne le nouveau lieu d'habitations, nous veillons à entendre leur souhait de cohabitation tout en étant attentifs aux différentes personnalités susceptibles de bien s'entendre. De même, nous prenons en compte leurs souhaits de lieu de résidence (Carcassonne ou Villemoustaussou) en intégrant le paramètre du lieu de travail.

#### **4 L'adaptation de l'accompagnement et parcours des personnes**

Les Projets Personnalisés construits sur la base de la nomenclature SERAFIN PH nous permettent d'avoir une photographie régulière des besoins des personnes accompagnées et d'adapter nos réponses aux évolutions des besoins et problématiques. Cette veille en interne se double d'un travail à développer sur les partenariats et réseaux afin de trouver des réponses complémentaires facilitant la fluidité de parcours de vie des personnes accompagnées. Ainsi, l'implantation initiale de Capendu a déjà permis un maillage territorial transposable au projet VIADOM. Depuis la connaissance du projet, nous accompagnons les personnes vers les services de l'agglomération du Carcassonnais afin de faciliter leur inclusion avant même leur déménagement. Toutefois, nous devrons nous engager plus avant en formalisant des coopérations par des conventions de partenariat.

#### **5 La Gestion Prévisionnelle des emplois et des Compétences**

Le contexte RH autour du projet est très favorable : départs en retraite et choix du lieu de travail VIADOM ou dispositif du Pôle HVS. Les personnels consultés collectivement et individuellement, en lien avec les institutions représentatives du personnel manifestent une large adhésion au projet et ont également pu exprimer leurs souhaits de mutation, reconversion professionnelle et choix quant aux évolutions de carrières qu'ils souhaitent. Ainsi, deux salariés ont suivi la formation menant au diplôme d'Accompagnants Educatif et Social et les demandes des personnels relatives à leur future affectation, ont été prises en compte. Cette approche permet de conduire cette transformation majeure dans une dynamique positive.

Dans le cadre de la politique d'adaptation des emplois et des compétences, les professionnels ont bénéficié bien en amont du projet, de diverses formations sur le thème de l'accompagnement hors les murs.

De même, la continuité de l'inscription des salariés en Groupe d'Analyse des Pratiques constituera un espace de réflexions concourant à la formation continue.

Enfin, les prochains plans de formation prendront en compte la nécessité de développement de nouvelles compétences en lien avec les évolutions des besoins des personnes accompagnées mais également avec des compétences désormais attendues en termes de connaissance de l'outil informatique (Word et Excel). De plus, dans le cadre de la dimension du service mais aussi du Pôle HVS, nous serons attentifs à l'évolution du plateau technique au regard de l'évolution des publics et des réponses à amener.

#### **6 La démarche qualité et la sécurité**

Le service s'attachera à adapter le Plan d'Amélioration Continue, l'évaluation des risques de maltraitance ainsi que le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels aux changements inhérents à chaque étape du développement du projet.

