

**Projet de service**

*Service d'accompagnement à la vie sociale*

**2014-2019**



**Association les Papillons Blancs de Bergerac**

Président : M. Jean-Paul REY

Directeur du complexe hébergement : M. Bruno VAILLANT

Directrice adjointe : Mme Nadia LANXADE-MOHLER

Chef de service : Mme Hélène AUDY-LEFEBVRE



**SAVS**

20 rue Pozzi - 24100 BERGERAC

Tél : 05.53.23.85.33 - Fax : 05.53.23.85.33

Mail : savs@pb24.fr

# SOMMAIRE

---

1 - L'HISTOIRE ET LE PROJET DE L'ASSOCIATION.....	4
1.1 - L'HISTOIRE .....	4
1.2 - LE PROJET DE L'ASSOCIATION.....	4
2 - LES REPÈRES JURIDIQUES .....	6
2.1 - LES TEXTES RELATIFS À LA CATÉGORISATION DE L'ÉTABLISSEMENT OU DU SERVICE (CASF) .....	6
2.2 - LES SCHÉMAS RÉGIONAUX ET DÉPARTEMENTAUX .....	6
2.3 - LES ARRÊTÉS D'AUTORISATION / AGRÉMENTS / HABILITATIONS.....	7
2.4 - LES CONVENTIONS .....	8
2.5 - LES RBPP .....	8
3 - LE POTENTIEL DE L'ÉTABLISSEMENT OU DU SERVICE.....	8
3.1 - L'HISTOIRE DE L'ÉTABLISSEMENT OU DU SERVICE.....	8
3.2 - LE BILAN DU PRÉCÉDENT PROJET .....	8
3.3 - LES ENJEUX DU PRÉSENT PROJET.....	9
4 - LE PUBLIC ET SON ENTOURAGE .....	10
4.1 - LE PUBLIC ACCUEILLI .....	10
4.2 - LES DYNAMIQUES DE PARCOURS DES USAGERS .....	14
4.3 - L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES USAGERS.....	14
4.4 - LES RELATIONS AVEC L'ENTOURAGE .....	17
5 - LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION .....	17
5.1 - LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE .....	17
5.2 - L'ORGANISATION INTERNE DE L'OFFRE DE SERVICE .....	21
5.3 - L'ANCRAGE DES ACTIVITÉS DANS LE TERRITOIRE : PARTENARIATS ET OUVERTURE .....	24
6 - LES PRINCIPES D'INTERVENTION.....	25
6.1 - LES SOURCES DES PRINCIPES D'INTERVENTION .....	25
6.2 - LA GESTION DE PARADOXES.....	27
6.3 - LES MODALITÉS DE RÉGULATION .....	27
7 - LES PROFESSIONNELS ET LES COMPÉTENCES MOBILISÉS.....	29
7.1 - LES PROFESSIONNELS .....	29
7.2 - LES RÉUNIONS .....	30
7.3 - LA DYNAMIQUE DU TRAVAIL D'ÉQUIPE .....	31
8 - LES OBJECTIFS D'ÉVOLUTION, DE PROGRESSION, ET DE DÉVELOPPEMENT .....	34
8.1 - LA DÉMARCHE QUALITÉ ET LES ÉVALUATIONS .....	34
8.2 - L'ÉVALUATION DU PROJET.....	35
8.3 - CONCLUSIONS SUR LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION .....	35

# PRÉAMBULE

---

Pour mettre en œuvre la démarche, l'équipe est partie d'une analyse des besoins, de l'environnement et du fonctionnement. Des groupes de travail ont été organisés, avec des temps de mises en commun et d'échanges sur le travail élaboré. Celui-ci a également été réfléchi avec les représentants du comité des usagers.

Ces bilans synthétisés et regroupés ont fait l'objet d'un écrit réalisé par le chef de service. Ils ont été soumis au fur et à mesure à l'équipe éducative pour y apporter les modifications nécessaires. Il est donc le résultat d'un travail d'équipe avec un regard croisé et pluridisciplinaire, supervisé par le service qualité de l'association.

Ce projet a été présenté et validé par le comité des usagers, le 28 mai 2014.

# 1 - L'histoire et le projet de l'association

## 1.1 - L'histoire

L'association des Papillons Blancs de Bergerac s'inscrit dans un mouvement parental issu des années 1960. À l'époque, hormis la psychiatrie, il n'existait pas d'établissement spécialisé dans l'accompagnement des personnes handicapées mentales. C'est pourquoi, un groupe de parents d'enfants handicapés s'est battu pour créer le premier établissement de l'association l'IME Rosette, en rachetant le château du même nom. L'IME a ouvert ses portes aux premiers enfants en 1965. Ont suivi quelques années plus tard, les premiers CAT, appelés aujourd'hui Esat, puis les foyers d'hébergement.

Aujourd'hui l'association « les Papillons Blancs » de Bergerac comporte 16 établissements et services, pour un total de 693 places.

## 1.2 - Le projet de l'association

### 1.2.1 - Les valeurs

Les valeurs de l'association les Papillons Blancs, extraites du projet associatif 2012-2017, sont les suivantes :

*« [...] L'écoute et le soutien aux familles sont des valeurs phares. Celles-ci peuvent obtenir des informations concernant le handicap mental et les solutions existantes auprès de l'association et des professionnels.*

*L'association se doit de proposer, à chaque usager, une solution adaptée à son handicap. Le maintien ou le retour en milieu ordinaire est privilégié lorsque cela est envisageable.*

*Le but principal est de favoriser **le bien vivre et le bien être de l'usager.***

*L'association s'engage à maintenir ses **principes fondateurs** :*

- *respecter la dignité et les droits de la personne handicapée ;*
- *respecter la place et le rôle de la famille ;*
- *respecter la place et le rôle du représentant légal ;*
- *respecter la place et le rôle des professionnels ;*
- *comprendre, appréhender et anticiper l'évolution du contexte économique et social,*

*tout en préservant les valeurs fondamentales que sont :*

- *les valeurs de solidarité, sous toutes ses formes, quel que soit la nature ou le degré du handicap mental, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'association pour essayer de trouver des solutions à toutes les personnes qui n'en ont pas ;*
- *les valeurs de tolérance, en combattant toute forme d'intolérance et de discrimination pouvant porter atteinte au respect et à la dignité des personnes handicapées mentales ;*
- *l'engagement, l'implication et la prise de responsabilités effectuées de manière concertée entre tous les responsables de l'association, en rendant compte des décisions prises. »*

### 1.2.2 - Les orientations du projet associatif

*« Nous nous engageons à ne faire vivre les **partenariats** [...] que s'ils ont du sens par leur apport [...] à la qualité de l'offre de service proposée aux usagers en lien avec leur projet. »*

L'association a dégagé les axes de réflexion suivants concernant la **communication** :

- *« Développer le sentiment d'appartenance à l'association [...]*
- *Développer le site internet de l'association [...]*
- *Développer des actions de participation à la vie de la cité*

- *Rendre les outils suivants plus accessibles à tous les usagers :*

- *livret d'accueil*
- *charte des droits et libertés*
- *médiateur*
- *règlement de fonctionnement*
- *contrat de séjour (ou DIPC ou CSAT)*
- *projet d'établissement ou de service*
- *conseil de la vie sociale (ou autre forme de participation) »*

*« **Le parcours de vie de la personne handicapée** doit se construire dans le temps, selon les différents stades de sa vie et de son évolution [...] Les professionnels doivent proposer l'accompagnement le plus adapté que ce soit en interne ou en externe à l'association. Ils doivent faire preuve de flexibilité et d'innovation pour s'adapter à chaque usager et mettre en place des projets à géométrie variable.*

*Les équipes doivent se doter d'outils accessibles à l'utilisateur, garantissant sa participation à son projet [...]. [Il s'agit] de formaliser le suivi réalisé et d'en rendre compte dans le dossier de l'utilisateur.*

*Lorsque deux établissements interviennent auprès d'un même usager, il y a la nécessité de mettre en place un dispositif de coordination pour rester dans une **cohérence des accompagnements**.*

*Enfin, **le projet de la personne** doit s'appuyer sur ses besoins, sur ses compétences, les opportunités pouvant favoriser son autonomie et son insertion dans la vie sociale, professionnelle... Il s'agit de ne pas porter le regard uniquement sur son handicap, mais de mettre en lumière ses potentialités. »*

*« Lorsque [**les liens avec la famille**] existent, les professionnels doivent les prendre en compte et les préserver. [...] L'objectif est de favoriser les échanges et de renforcer la nature des liens entre les parents et les professionnels dans un contexte informel ».*

*« [**Les**] réseaux doivent s'inscrire dans un soutien de la personne handicapée [...], il convient :*

- *de situer ou resituer les usagers au cœur de ce travail en réseau,*
- *de mettre en place une organisation construite, voulue, organisée, qui nécessite une réflexion sur son bien fondé,*
- *de clarifier son champ d'intervention, ses missions, mais aussi ses limites structurelles, professionnelles, personnelles, pour garder le cap et contribuer à faire évoluer les pratiques,*
- *d'élaborer des valeurs partagées, de se baser sur le respect mutuel, la confidentialité, l'acceptation des différences, et des logiques différentes. »*

L'association a identifié quatre grandes orientations :

- La petite enfance,
- L'autisme,
- L'insertion socioprofessionnelle,
- Le vieillissement.

### **1.2.3 - L'inscription de l'établissement ou du service dans ces orientations**

#### **1.2.3.1 - La petite enfance**

Le service n'est pas concerné par cette orientation.

#### **1.2.3.2 - L'autisme**

Aucun usager du service n'est actuellement concerné par cette pathologie.

#### **1.2.3.3 - L'insertion socioprofessionnelle**

Le SAVS travaille en lien avec l'Esat sur cette orientation. Dans le cas d'utilisateurs qui ne travaillent pas à l'Esat, un lien est alors mis en place avec le SIPB.

#### **1.2.3.4 - Le vieillissement**

Les modalités particulières de personnes vieillissantes sont abordées au paragraphe 3.3 -.

## 2 - Les repères juridiques

### 2.1 - Les textes relatifs à la catégorisation de l'établissement ou du service (CASF)

L'article L 312-1 du CASF dit : « *Sont des établissements et services sociaux et médico-sociaux, au sens du présent code, les établissements et les services, dotés ou non d'une personnalité morale propre, énumérés ci-après : [...] 7° Les établissements et les services [...] qui accueillent des personnes adultes handicapées, quel que soit leur degré de handicap ou leur âge, ou des personnes atteintes de pathologies chroniques, qui leur apportent à domicile une assistance dans les actes quotidiens de la vie, des prestations de soins ou une aide à l'insertion sociale ou bien qui leur assurent un accompagnement médico-social en milieu ouvert* ».

Le SAVS répond aux articles D312-162 à D312-165 et D312-170 à D312-176 du CASF.

L'article D 312-162 du CASF dit : « *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.* »

Le numéro Finess du service est le 240013623.

### 2.2 - Les schémas régionaux et départementaux

#### 2.2.1 - Le schéma régional

L'amélioration du maillage du territoire et l'augmentation des capacités d'accueil en SAVS, Samsah et SSIAD sont considérées comme une priorité en de nombreux territoires de la région.

L'offre de soutien à domicile pourrait être améliorée. Le développement de cette offre devra se faire en tenant compte de la diversité des publics à accompagner : personnes présentant des Ted, en situation de handicap psychique, traumatisées crâniennes... Un certain nombre d'attentes concernent **la nature des prestations et l'organisation des interventions** de ces services, notamment un élargissement des plages horaires d'intervention et un renforcement de l'accompagnement social pour certains publics (hygiène personnelle, entretien de l'habitat, activités de socialisation...).

Pour les personnes handicapées psychiques, des propositions plus construites sont formulées tenant compte des difficultés d'accès de ces publics aux logements sociaux. Le modèle des « **résidences accueil** » est ainsi pris en exemple : petites résidences intégrées à la cité avec un hôte et dont les résidents peuvent bénéficier d'un suivi par SAVS ou un Samsah.

La vie à domicile, choix préférentiel de nombreuses personnes handicapées ou âgées, nécessite souvent, l'intervention de plusieurs catégories de services et professionnels, selon les cas : Ssiad, SAD, médecins, infirmier psychiatrique, Samsah ou SAVS (quand il s'agit de personnes handicapées), mandataire judiciaire pour les personnes bénéficiant de mesure de protection. Il est donc essentiel, pour permettre une réelle prise en charge globale de la personne et assurer **la cohérence des actions mises en œuvre**, que ces services puissent se coordonner pour éviter que les missions des uns et des autres ne se superposent, voire que des aspects de la vie de la personne nécessitant une aide ne soit pas du tout pris en compte.

## 2.2.2 - Le schéma départemental

Thème	Proposition	Modalités de mise en œuvre
Adapter l'offre médicosociale à l'évolution des publics et des besoins.	Favoriser les coopérations entre structures pour enfants et structures pour adultes afin d'accompagner et de faciliter le changement d'établissement ou de service.	Organiser des rencontres entre responsables du secteur « enfants » et du secteur « adultes », pour favoriser la connaissance mutuelle des différents dispositifs. Initier une collaboration autour de l'orientation des jeunes adultes, en favorisant une définition plus précoce du projet individuel permettant d'accompagner le changement de structure.
Garantir une approche territoriale de l'offre et des besoins.	Mettre en place des groupes d'échanges entre acteurs du secteur du handicap d'un même territoire.	Dans chaque territoire de Clic, organisation de réunions d'échanges entre acteurs du champ du handicap (Clic, services d'aide à domicile, établissements et services sociaux et médicosociaux, unités territoriales...) Lancement de l'action par la MDPH et la DDSP Organisation des réunions par les Clic.
Favoriser les coopérations et les déclouonnements entre les acteurs et les secteurs social / médicosocial / sanitaire.	Mieux anticiper et organiser les sorties d'hospitalisation des personnes handicapées.	Sensibilisation des personnels des établissements de santé à la nécessité d'anticiper les sorties d'hospitalisation et mobilisation pour leur faire obligation de préparer les retours à domicile dans des conditions adéquates (Sros). Coordination entre les Ssiad et les services d'aide à domicile. Anticipation par les établissements de santé des demandes de prestation de compensation du handicap (PCH) lorsqu'un plan d'aide est nécessaire pour le retour à domicile et évaluation rapide par la MDPH.
Proposer aux personnes handicapées vieillissantes des solutions adaptées à leurs besoins et leur projet de vie.	Étudier les modalités de la poursuite de l'accompagnement par un SAVS des retraités d'Esat.	Modifier les agréments des SAVS pour autoriser la poursuite de l'accompagnement des travailleurs d'Esat après l'arrêt de l'activité professionnelle, lorsque cet accompagnement est nécessaire au maintien à domicile.

## 2.3 - Les arrêtés d'autorisation / agréments / habilitations

Extraits de l'agrément : « L'autorisation [...] est accordée à l'association les Papillons Blancs de Bergerac pour la création d'un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale à Bergerac d'une capacité de 35 places à compter du 1<sup>er</sup> janvier 1995. [...] Le Service assurera le suivi des handicapés âgés de 20 à 60 ans bénéficiant d'une orientation de la [CDAPH] [...] Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale des Papillons Blancs sera financé par dotation mensuelle. »

## 2.4 - Les conventions

Aucune convention ne conditionne l'exercice de l'activité du SAVS. Les partenariats et réseaux mis en place dans le cadre des projets personnalisés des usagers sont décrits au paragraphe 5.3 -.

## 2.5 - Les RBPP

Les recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm qui s'appliquent directement au service sont les suivantes :

- Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées,
- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre,
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé,
- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement,
- Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance,
- Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile,
- Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service,
- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux,
- L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes,
- L'accompagnement à la santé de la personne handicapée.

## 3 - Le potentiel de l'établissement ou du service

### 3.1 - L'histoire de l'établissement ou du service

Dans les années 80, l'association des Papillons Blancs a vu apparaître des postes d'auxiliaires de vie pour assurer le maintien à domicile des personnes handicapées.

Devant une demande de plus en plus accrue des usagers, qui, pour certains, manifestaient des souffrances vis à vis de la collectivité, l'association a pris la décision de louer des appartements pour proposer une nouvelle formule d'hébergement aux usagers.

C'est ainsi que sur une période de 10 ans, le service, nommé service de suite à l'époque, s'est structuré, pour une création officielle du SAVS en 1995.

D'abord rattaché au foyer d'hébergement, puis dans différents lieux, il est, depuis août 2012, au cœur de la ville, dans un logement adapté, spacieux et accueillant, répondant aux souhaits des usagers, avec des espaces confidentiels.

### 3.2 - Le bilan du précédent projet

L'ancien projet de service n'a pas été un outil dynamique de communication auquel l'équipe, les partenaires ont fait référence. Cela est certainement dû au fait que l'équipe avait été peu associée à son élaboration.

Suite à sa validation, des mouvements dans l'équipe ont eu lieu, comme notamment des changements successifs de chefs de service. L'appropriation de cet outil a été compliquée, car il ne correspondait pas ou plus avec le fonctionnement du service et les besoins repérés. Il a donc été remis en question rapidement.

Des outils avaient malgré tout été créés, pour répondre aux attentes de la loi du 2 Janvier 2002, mais n'ont peut être pas suffisamment été réfléchis en fonction de la réalité de terrain, et des besoins des usagers. L'équipe a eu besoin de se stabiliser, de se poser, sur les orientations du SAVS.

La façon de travailler a évolué et changé, les avenants aux documents individuels de prise en charge étaient similaires, les objectifs d'accompagnement étaient quasi identiques pour tous les usagers, et très généraux. Ainsi, la singularité des personnes n'était pas suffisamment mise en valeur. De ce fait, l'équipe se retrouvait parfois dans une position d'assistantat et dans certains cas pouvait se substituer à la famille de l'utilisateur.

Des liens d'attachement importants entre les usagers et l'équipe pouvaient parfois empêcher la prise de recul sur certaines situations. Chaque professionnel avait un certain nombre de références et n'accompagnait que les personnes dont il était référent.

Un des objectifs principaux du précédent projet était déjà de réfléchir à la prise en charge des personnes vieillissantes, avec un développement de partenariats. Aujourd'hui, il est à constater que cette réflexion est encore menée avec comme objectif d'extension d'agrément en faveur de ce public.

La participation des usagers s'est aussi développée avec la mise en place du comité des usagers, en 2009, des réunions trimestrielles, des actions collectives.

### 3.3 - Les enjeux du présent projet

Les SAVS répondent au besoin de maintien ou d'accès à l'autonomie. Ces dispositifs doivent permettre à des personnes de vivre à domicile, mais avec une spécificité, qui les différencie des services à la personne. Ils ont, comme le précise Alain AUCLAIR (du Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale) dans un extrait de la revue Lien Social, « *une vision globale de l'utilisateur, un rôle de coordination au niveau social, et leur action est basée sur une relation éducative* ».

De manière globale, le SAVS est une interface entre le milieu spécialisé et le milieu ordinaire : il tient un rôle de médiateur entre l'utilisateur et le milieu qui l'entoure. Il suit aujourd'hui les mutations et évolutions de la demande, et doit donc subir des changements afin de continuer à être un service efficace, novateur et de qualité au service des personnes. En effet, la société évoluant, l'environnement change et les besoins et attentes de tout un chacun deviennent différents.

Le service nécessite des compétences multiformes, puisqu'il est à la fois accompagnateur, médiateur, coordinateur mais assure aussi la protection de la personne.

Les modalités d'accompagnement du SAVS se spécialisent de plus en plus avec l'arrivée de professionnels de formation différente (CESF, ES), l'accueil de stagiaires en formation diverses (ME, ES, CESF, Caferuis).

Cette professionnalisation permet de réaliser une observation quotidienne plus précise et de développer des actions nouvelles (ateliers collectifs, temps de sensibilisation...) répondant aux besoins des usagers, en évolution constante.

De par la mobilité du personnel (en 2010 et 2013), les formations individuelles et collectives, internes et externes, les professionnels ont pu mettre en place des pratiques différentes de ce qui existait auparavant.

*Des formations sur le handicap psychique, sur les addictions, sur le soutien à la parentalité (au SAVS), sur la sexualité de personnes en situation de handicap (action professionnels / familles associative)... ont d'ores et déjà commencé.*

Face à cette professionnalisation des équipes, de nouveaux outils ont été construits (grille d'évaluation, DIPC et avenants, bilans...), les méthodes managériales ont été modifiées, ce qui a impliqué une nouvelle organisation de travail (élaboration de nouveaux emplois du temps en fonction des besoins du public, création d'outil d'organisation : l'agenda...).

Le public accueilli, présente de réelles capacités en matière d'autonomie, et les missions en termes d'accompagnement social changent. De ce fait, il ne s'agit plus aujourd'hui d'assister la personne, de l'accompagner dans l'intégralité de sa quotidienneté, mais bien de l'orienter et la guider sur certains points précis, et ce, à sa demande.

Le SAVS est également confronté à l'accueil d'un public nouveau, et, en évolution. Il accueille aujourd'hui de plus en plus de personnes vieillissantes, retraitées d'Esat, des personnes avec enfants et des personnes en situation de handicap psychique. Des stages pour des personnes qui vivent déjà en autonomie sont aussi réalisés directement au domicile de celles-ci.

Aussi, il est nécessaire d'adapter sans cesse les accompagnements. Deux axes de travail prédominent :

- le maintien à domicile,
- l'accès à une indépendance.

La révision du projet de service a été une véritable occasion de faire une analyse des besoins du public accompagné, des outils existants, des modes d'intervention et de l'organisation du service.

## 4 - Le public et son entourage

### 4.1 - Le public accueilli

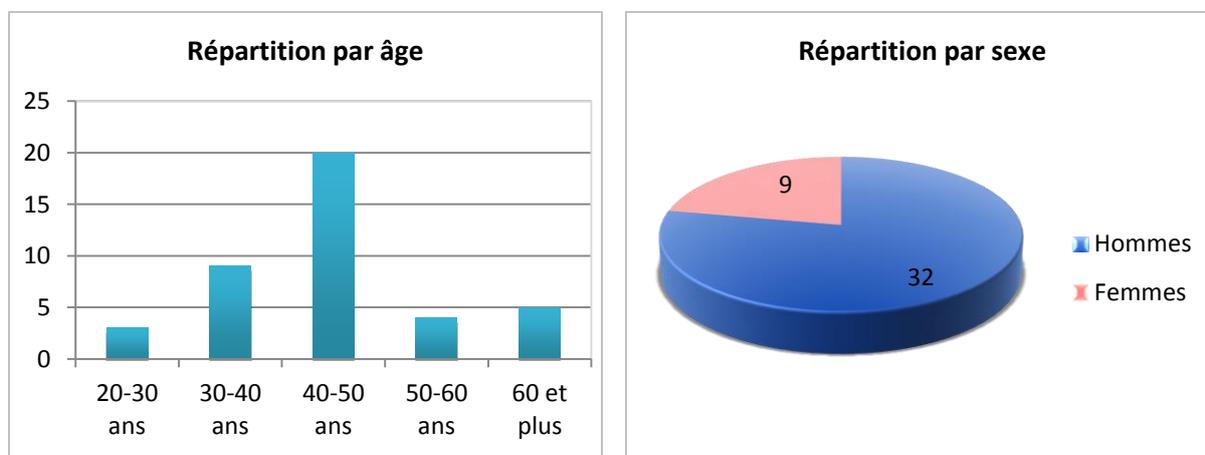
#### 4.1.1 - La population actuellement accompagnée

Le SAVS accueille des hommes et femmes adultes en situation de handicap mental ou psychique. Toutes possèdent des capacités pour vivre en logement autonome. Ces personnes bénéficient d'une orientation de la CDAPH et d'une notification MDPH. Elles vivent seules, en couple, en colocation, avec ou sans enfants.

La cause et l'origine s'exprime classiquement selon deux ordres de handicap avec toutes les imbrications possibles :

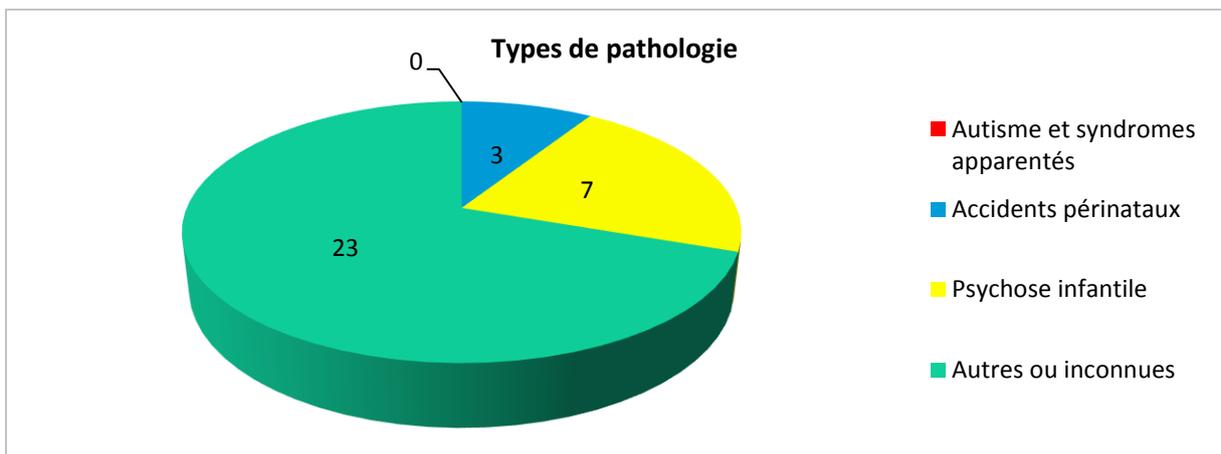
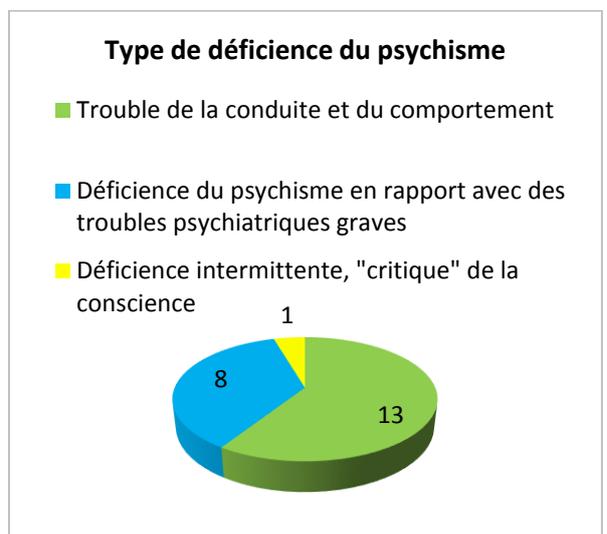
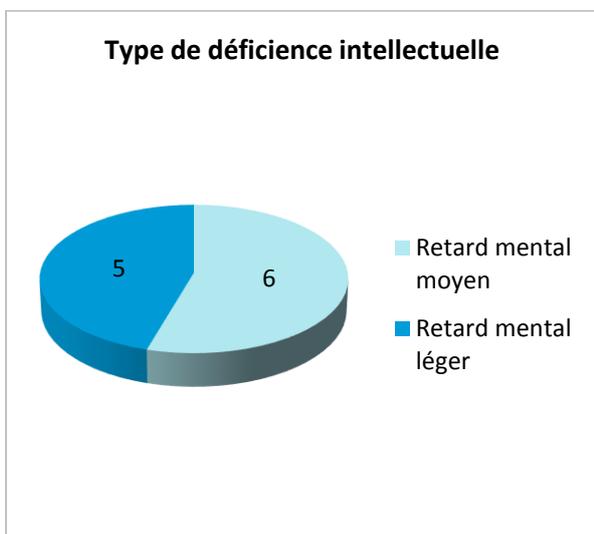
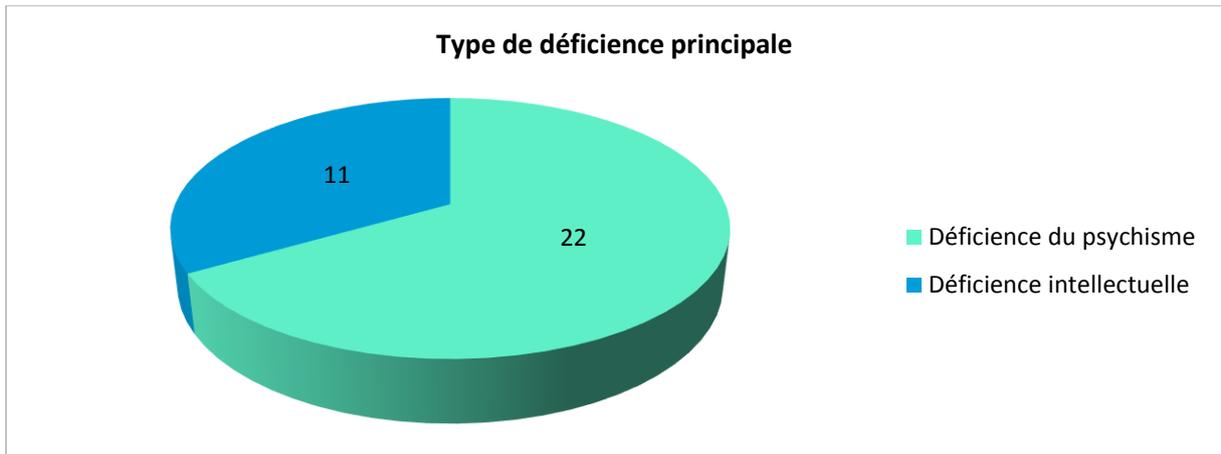
- Déficience intellectuelle plus ou moins harmonique et invalidante avec comme conséquence : une autonomie plus ou moins limitée pour les actes de la vie quotidienne à faire et agir seul.
- Difficultés à affronter les réalités du monde extérieur et des autres dont la cause est : une fragilité personnelle et relationnelle plus ou moins pathologique à se comporter selon les codes et les normes sociales.

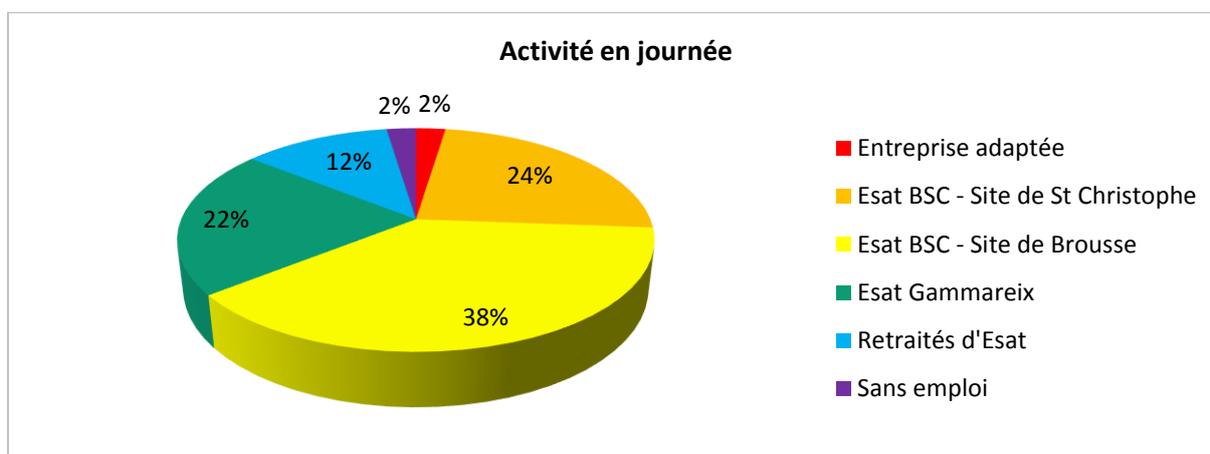
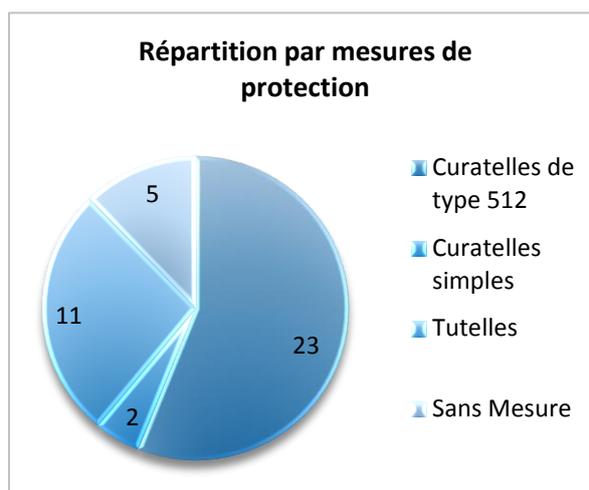
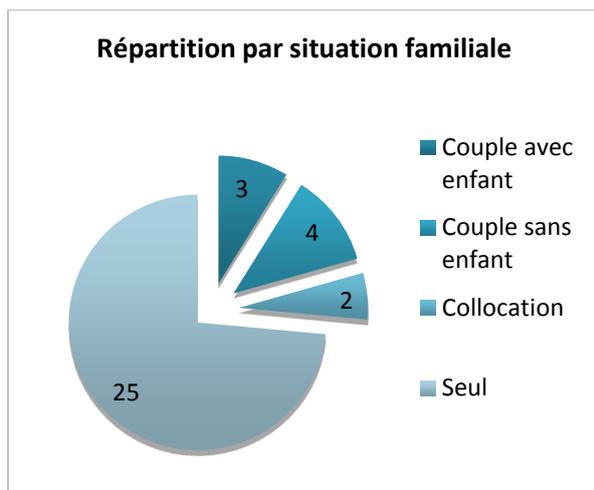
Les statistiques suivantes sont établies au 31/12/2012



Les usagers accueillis ont en 2012 entre 26 et 68 ans.

Les statistiques suivantes sont établies au 31 décembre 2013.





Géographiquement, la majorité de ces personnes habitent dans la ville de Bergerac, ou aux proches alentours, hormis deux usagers, autonomes dans leurs déplacements, qui ont fait le choix de vivre en milieu rural.

#### 4.1.2 - Les besoins et attentes du public accompagné

L'identification des besoins et attentes des usagers résultent principalement :

- De la grille d'évaluation des besoins qui permet de dresser un diagnostic social, un état des lieux ;
- Des avenants au DIPC ;
- Des rencontres avec le comité des usagers et de la boîte à idées mise en place par les délégués ;
- Des résultats des enquêtes de satisfaction ;
- Des enquêtes réalisées par le comité des usagers ;
- Des réunions trimestrielles.

Les besoins qui émergent le plus souvent sont :

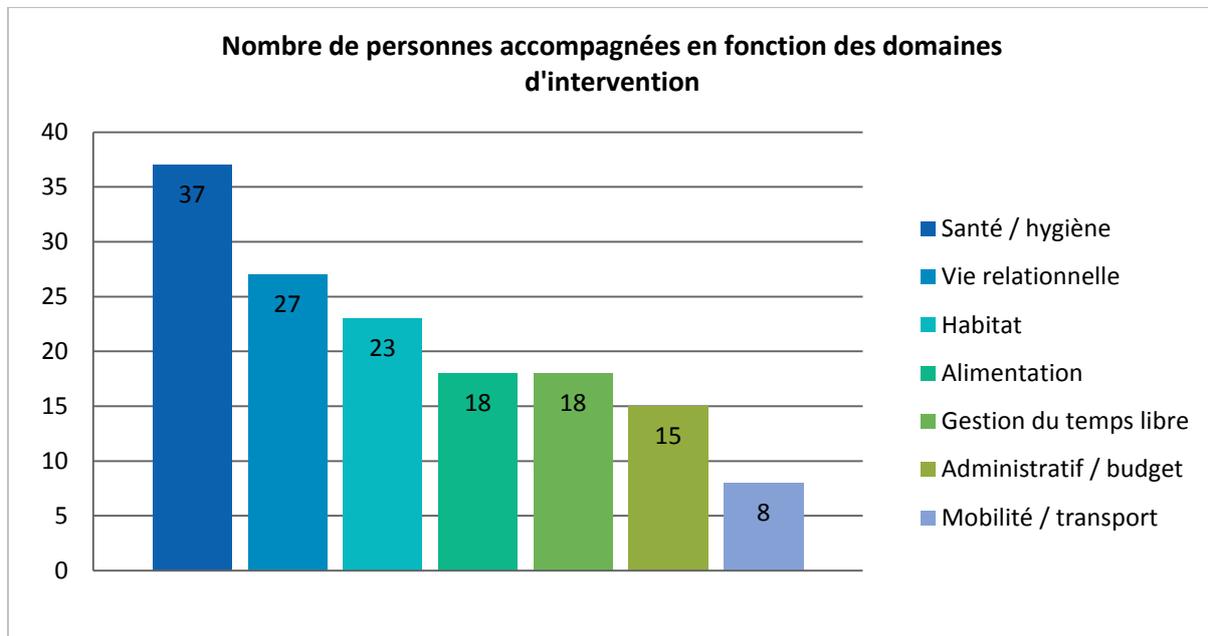
⇒ **Par les usagers :**

- Avoir un ou une ami(e), être en couple, rencontrer quelqu'un,
- Avoir un véhicule,
- Partir en vacances, faire du sport, des activités extérieures.

⇒ **Par les professionnels :**

- Soutien à la vie quotidienne : accompagnements et aide dans différents domaines, tels qu'alimentation, hygiène, aménagement du cadre de vie, santé, loisirs, gestion administrative...

- Cadre sécurisant, repères, protection,
- Mieux-être,
- Revalorisation, confiance,
- Reconnaissance pour agir seul et s'octroyer le droit de faire, penser, oser,
- Besoin d'appartenance et besoin affectif.



*En 2012, le service a accompagné 15 personnes dans un maintien des acquis, un maintien à domicile, et 23 vers une indépendance en vue d'un départ du service.*

#### 4.1.3 - L'évolution de ces besoins et attentes (en cours et à venir)

Plusieurs évolutions sont possibles en fonction du degré d'autonomie de la personne.

Une évolution vers :

##### ⇒ **L'EXTERIEUR :**

- Logement autonome sans suivi SAVS,

*En 2012, quatre personnes sont sorties du service pour vivre en totale autonomie.*

- Logement autonome avec suivi dans un autre département,
- Logement autonome avec prise en charge par des associations relais,

*En 2013, une personne a bénéficié de ce dispositif.*

- Ehpad ou RPA pour les personnes retraitées.

*En 2013, deux personnes ont quitté le service pour aller en Ehpad.*

##### ⇒ **L'ASSOCIATION :**

- Foyer d'hébergement,

*En 2010 et 2012, deux personnes ont quitté le SAVS pour un foyer d'hébergement de l'association.*

- SAVS avec accompagnement distancié ou séquentiel.

## 4.2 - Les dynamiques de parcours des usagers

Les usagers proviennent soit de foyers d'hébergement, d'IME, de la famille, soit d'établissements extérieurs, ou d'associations tutélaires. Il est à noter que principalement les personnes accompagnées avaient jusque là un passé institutionnel dans l'association.

Aujourd'hui le SAVS reçoit de plus en plus de demandes d'accompagnement pour des personnes intégrées depuis peu de temps en milieu protégé, ou non intégrées professionnellement, qui ont déjà, pour la plupart, un logement autonome.

Ces personnes ou leur mandataire judiciaire demandent parfois une simple évaluation, qui peut correspondre à la période de stage, ou une aide à un moment précis de leur vie pour les aider à retrouver un point d'équilibre dans leur vie quotidienne et sociale.

Ce sont des demandes nouvelles pour le SAVS, qui émanent de personnes moins stabilisées, évoluant dans un environnement moins stable. Elles souffrent parfois d'un handicap psychique associé ou non qui les invalide davantage dans leur quotidien.

Quelques exemples de ces évolutions personnelles, sociales et environnementales :

- ⇒ Personnes ayant des enfants à charge,
- ⇒ Personnes sous l'effet d'addiction,
- ⇒ Personnes en rupture avec le monde du travail,
- ⇒ Personnes en rupture avec le soin,
- ⇒ Personnes en situation d'isolement social et familial,
- ⇒ Personnes retraitées, personnes vieillissantes.

L'orientation SAVS est donnée pour un temps déterminé, qui est en général de 5 ans. L'accompagnement peut être ensuite renouvelé par une nouvelle notification ou prendre fin.

Les fins de prise en charge validées par la MDPH sont rares car la majorité des usagers éprouvent de réelles difficultés à mettre fin à cet accompagnement sécurisant, qui est vécu comme une sorte d'assurance « au cas où ». Dans ces cas là, le suivi de ces usagers est assuré de façon plus distanciée, avec des rencontres espacées. Certains usagers peuvent aussi refaire une demande d'accompagnement après une période de rupture choisie.

**Action n°1 :** Étendre l'agrément en faveur des personnes en situation de handicap psychique, en réponse au schéma départemental ainsi qu'à la forte demande.

**Action n°2 :** Étendre l'agrément en faveur des personnes vieillissantes en réponse au schéma départemental ainsi qu'à la forte demande.

Les stages pour les personnes provenant des foyers, des familles sont aujourd'hui difficilement réalisables du fait que le SAVS ne dispose plus de lieu de stage.

**Action n°3 :** Rechercher un lieu de stage pour les stagiaires ne possédant pas de logement autonome : collaboration avec des bailleurs privés, partenaires internes...

## 4.3 - L'expression et la participation des usagers

La personne accompagnée est reconnue comme actrice principale de son parcours. À ce titre, elle est présente et impliquée dans tous les temps qui jalonnent son accompagnement.

### 4.3.1 - Sur le plan individuel

#### 4.3.1.1 - Le DIPC

Un bilan du dernier avenant au DIPC ou du stage d'admission est effectué en équipe. Des réajustements et objectifs sont alors proposés par les professionnels.

Ce bilan est un réel moment d'échange et de réflexion sur la prise en charge. À la suite de cela, l'utilisateur et son référent travaillent sur les propositions. Un délai de réflexion est laissé à l'utilisateur (environ une semaine).

Une rencontre avec le chef de service, le référent, le mandataire et l'utilisateur est ensuite organisée. Chaque point de la proposition est discuté, l'utilisateur exprime son point de vue, propose d'autres axes, etc. Les professionnels se placent en soutien. L'utilisateur est acteur de son projet de vie, sa parole est primordiale.

L'avenant co-construit est ensuite mis au propre, puis signé de toutes les parties. La contractualisation responsabilise l'utilisateur et le rend acteur principal de son projet de vie.

#### **4.3.1.2 - Les fiches de signalement d'un dysfonctionnement**

Les usagers ont la possibilité de remplir une fiche, disponible dans le service, pour signaler un non respect d'un engagement touchant à l'accueil, au confort, à la sécurité, à l'environnement, à l'éthique, à la manière dont ils sont accompagnés...

#### **4.3.1.3 - La boîte à idées du comité**

Une boîte à idées, mise en place par les représentants du comité des usagers (cf. 4.3.2.1 -), est présente dans la pièce d'accueil. Chaque usager a la possibilité de s'exprimer afin de proposer des nouvelles idées d'activités, de loisirs. La boîte est consultée chaque semaine.

La boîte fonctionne surtout quand des questionnaires sont menés par le comité, ou au moment des congés, pour proposer des activités, sorties, animations, etc.

#### **4.3.1.4 - Les rencontres formelles et informelles**

À tout moment, il est possible d'interpeller l'équipe du service, soit par téléphone, par mail, lors des temps d'accueil, lors des accompagnements, mais aussi via le secrétariat au foyer de La Brunetière, la Directrice adjointe ou le Directeur.

#### **4.3.1.5 - L'enquête de satisfaction**

Tous les deux ans, une enquête de satisfaction est construite par l'équipe, pour permettre à l'utilisateur d'exprimer son point de vue sur le service. Des questions simples sont proposées sur le fonctionnement du SAVS, les locaux...

Cette enquête lui est envoyée par courrier. L'utilisateur peut se faire aider par la personne de son choix pour la remplir. Il peut ensuite retourner ou pas, l'enquête au service, toujours de manière anonyme.

Les résultats de ce travail sont étudiés par l'équipe, puis présentés aux usagers lors des réunions trimestrielles. Il est un véritable outil pour l'équipe.

**Action n°4 : Créer des outils adaptés pour les usagers afin de faciliter la compréhension (compte rendu des réunions trimestrielles...).**

### **4.3.2 - Sur le plan collectif**

#### **4.3.2.1 - Le comité des usagers**

En application de la loi 2002-2, le décret n°2004-287 du 25 Mars 2004 stipule : « *afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement, il est institué soit un Conseil de Vie Sociale, soit d'autres formes de participation* ». Aussi, il a été créé, en 2009, un comité des usagers.

C'est un outil destiné à garantir le droit des usagers et leur participation au fonctionnement du service. Il s'agit d'une instance représentative qui vise l'apprentissage et la citoyenneté à travers la possibilité de s'exprimer, de proposer, de questionner.

Deux délégués sont élus tous les trois ans par l'ensemble des usagers. Les délégués sont valorisés, prennent leur rôle très à cœur, sont repérés par l'ensemble des usagers et sollicités.

Ces derniers tiennent une permanence dans le service tous les mercredis pendant les temps d'accueil afin de recueillir les avis et propositions des usagers, mais aussi d'être à l'écoute s'ils ont des soucis et les orienter.

Ils sont accompagnés et supervisés dans cette mission par un membre de l'équipe, qui a un rôle de conseil et d'orientation. Il a également un rôle d'appui technique mais ne prend pas part aux décisions du groupe.

Ils ont un panneau d'affichage réservé dans la salle principale pour y afficher les informations qu'ils souhaitent transmettre, les comptes-rendus de rencontres avec la direction, les projets d'activités et animations. Ils ont également mis en place une boîte à idées. Ils réalisent aussi des enquêtes afin de connaître les attentes des usagers en matière de loisirs, activités.

Au moins deux fois par an, le comité rencontre la direction, une occasion de réflexions et de questionnements où la parole est libre.

*Ils ont pu questionner lors d'une rencontre sur la notion de référence.*

Cette instance est réellement participative, elle permet aux usagers d'être acteurs dans l'organisation de leur temps libre notamment et de leurs vacances, mais aussi sur des éléments de fonctionnement.

*Ils ont été consultés pour le règlement de fonctionnement, ont organisé plusieurs séjours en été, en autonomie complète (séjours en mobil home à Hourtin en 2010, à Bidard en 2011), ainsi que des sorties (Futuroscope en 2010).*

**Action n°5 : Développer le comité des usagers et l'intégrer dans les associations locales.**

#### **4.3.2.2 - Les réunions trimestrielles**

Le SAVS organise des réunions trimestrielles, c'est un lieu d'expression, d'information. Ces réunions sont préparées en amont. Dans un objectif d'intégration dans la cité, ces réunions peuvent se dérouler dans des locaux mis à notre disposition par différents partenaires sociaux (centres sociaux, mairie, etc.) ou dans les locaux du SAVS.

L'équipe éducative présente les actions collectives, donne des informations diverses. Des thèmes en lien avec des problèmes de société, d'informations à la vie quotidienne et de sensibilisation pour un enrichissement personnel, peuvent être abordés.

*On y aborde des thèmes pour sensibiliser les usagers comme par exemple l'alcool, le téléchargement, les démarches de perspectives d'actions sont également présentées.*

La direction est présente, elle répond aux questions des usagers et leur transmet des informations institutionnelles.

Lors de ces réunions, les délégués du comité des usagers présentent leurs projets : sorties, séjours, repas de Noël, travail de partenariat avec le monde associatif...

*Le comité des usagers s'est ainsi mis en relation avec l'association Roue Libre et la Fée Caradoc. Ils ont expliqué aux autres les tenants et aboutissants du partenariat établi.*

Pour clôturer les réunions, le service organise une petite réception.

#### 4.3.2.3 - La participation à la vie du service

Les usagers sont invités à participer activement à la vie du service.

*Ils ont participé au déménagement du service dans de nouveaux locaux, sont impliqués dans le réaménagement de l'espace bar, ainsi que la salle d'entretiens individuels.*

#### 4.4 - Les relations avec l'entourage

Il est important de rappeler que l'utilisateur est libre d'accepter ou non que ses parents, sa famille, son conjoint, son enfant, soient associés à son accompagnement. À ce titre, la participation de sa famille à son accompagnement, ne peut se faire qu'avec son consentement.

Le service reconnaît l'apport des aidants familiaux qui sont personnes ressources. Il s'agit de les associer pour une meilleure cohérence d'actions auprès des usagers. Ils constituent des interlocuteurs essentiels dans la démarche d'accompagnement qui est proposée. Certaines décisions, avec l'accord des usagers font l'objet d'une information à leur famille. Le service accompagne les usagers au sujet du maintien des liens avec leur famille.

Les professionnels du SAVS peuvent aussi apporter un soutien aux familles et les orienter vers les dispositifs qui correspondent à leurs besoins.

*C'est le cas pour deux personnes, frères et sœurs, qui s'occupent de leurs parents aujourd'hui vieillissants.*

La place de la famille est complexe lorsqu'un membre assure la mesure de protection. En effet, par cette fonction, il est amené à intervenir directement dans la gestion du budget de l'utilisateur, donc par conséquent dans ses choix de vie.

Le service peut occuper, à la demande de l'utilisateur, une place de tiers pour d'éventuelles négociations ou lors de difficultés de compréhension.

Pour les usagers qui ne possèdent aucun lien familial ou plus de famille, le SAVS travaille en étroite collaboration avec les mandataires judiciaires qui assurent la mesure de protection.

Pour les personnes ayant des enfants, les interventions ne se font pas directement sur les enfants, mais avec les parents sur la fonction de parentalité et en partenariat avec les services PMI et autres.

L'entourage (voisins, amis, bailleur, aide à domicile...) peut également avoir un impact dans le processus d'accompagnement (présence, soutien, envahissement, absence...).

Pour cela, il est pris en compte pour la compréhension du fonctionnement de la personne, voire à sa demande il peut être rencontré.

## 5 - La nature de l'offre de service et son organisation

### 5.1 - La nature de l'offre de service

#### 5.1.1 - L'accompagnement éducatif

Le SAVS apporte aux usagers un soutien personnalisé par le biais :

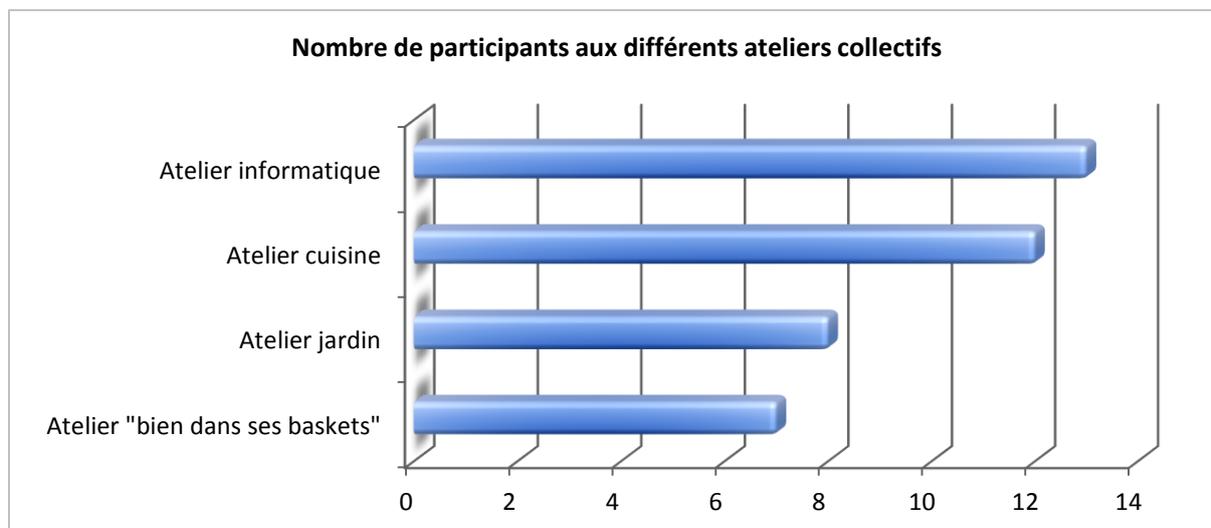
- D'une évaluation des besoins et des capacités d'autonomie,
- De la réalisation d'un projet personnalisé au travers d'un DIPIC,
- De l'évaluation des objectifs fixés,
- De la mise en place de relais (associations, services sociaux et hôpitaux...).

Le service propose plusieurs champs d'interventions, dont la liste non exhaustive est présentée ci-dessous.

CHAMPS D'INTERVENTION	NOMBRE D'USAGERS CONCERNES EN 2012
<b>ALIMENTATION</b>	
Accompagnement aux courses	12
Sensibilisation / conseils	18
Atelier cuisine collectif ou individuel	14
<b>SANTE / HYGIÈNE / HYGIÈNE DE VIE</b>	
Supervision du suivi médical	37
Accompagnement chez le médecin généraliste	13
Accompagnement chez les spécialistes	30
Sensibilisation à l'hygiène corporelle	20
Sensibilisation image de soi	26
<b>HYGIÈNE DU LOGEMENT</b>	
Aide et stimulation des tâches ménagères	12
Utilisation des produits d'entretien	6
<b>ADMINISTRATIF / BUDGET</b>	
Aide pour traiter un courrier et donner une suite	15
Aide à la gestion du budget personnel	8
Aide pour le classement des documents	9
Accompagnement pour les retraits bancaires	6
<b>HABITAT</b>	
Aide à la recherche d'un logement	8
Aide à l'emménagement/déménagement	7
Aide et accompagnement pour l'achat équipement	23
Aide à l'aménagement du cadre de vie, décoration	12
<b>MOBILITÉ / TRANSPORT / DÉPLACEMENT</b>	
Aide à l'acquisition d'un véhicule	5
Apprentissage pour l'utilisation des transports en commun	4
Accompagnement pour l'apprentissage du code de la route	3
Accompagnement pour l'entretien du véhicule	6
<b>GESTION DU TEMPS LIBRE</b>	
Aide à l'inscription dans un club, une association	11
Aide à l'organisation d'un séjour de vacances	17
<b>VIE RELATIONNELLE / VIE AFFECTIVE</b>	
Médiation dans les relations sociales et familiales	27
Soutien moral et psychologique	40
Aide à l'exercice de la fonction de parentalité	4
Aide pour exprimer ses besoins, ses idées, ses opinions	30
Aide pour connaître et respecter les conséquences de ses engagements	20

### 5.1.1.1 - Les actions collectives

Le service propose à ce jour quatre ateliers collectifs.



#### 5.1.1.1.1 - L'atelier informatique

##### **A) Objectif principal**

- Permettre aux usagers de se familiariser avec l'outil informatique, de pouvoir le réutiliser seuls dans un contexte différent (famille, domicile, amis, cybercafé).

##### **B) Exemples d'utilisation**

- Savoir faire les manipulations principales comme allumer et éteindre l'ordinateur, utiliser la souris, naviguer sur internet, utiliser Windows,
- Utiliser des logiciels simples (photos, lecteur média, Print Masters),
- Utiliser un moteur de recherche : montrer les différentes possibilités d'accès et de recherches avec internet.
  
- Utiliser un logiciel de traitement de texte :
  - o Rédiger et mettre en page des recettes de l'atelier cuisine en vue de créer un livret,
  - o Rédiger des articles pour le journal des Papillons Blancs en lien avec le service,
  - o Créer des affiches pour le comité des usagers.

##### **C) Organisation**

Cet atelier est encadré par deux personnes de l'équipe éducative, et se déroule au SAVS, sur l'ordinateur réservé aux usagers.

#### 5.1.1.1.2 - L'atelier cuisine

##### **A) Objectifs**

Il s'agit d'apprendre à :

- Cuisiner des recettes simples et/ou élaborées,
- Appréhender la variété et la diversité alimentaire,
- Respecter l'équilibre alimentaire ainsi que l'hygiène alimentaire.

## **B) Organisation**

Cet atelier se déroule dans la cuisine pédagogique de l'Ifaac, à Sigoulès, avec qui le service a passé une convention.

Il est encadré par deux professionnels du service, et a lieu une fois par mois. Un calendrier est prévu sur une année.

## **C) Déroulement**

Les plats et recettes à élaborer sont choisis en amont par les usagers. Une recette simplifiée ainsi qu'une liste des ingrédients et accessoires est remise à chaque usager avant l'atelier. Un accompagnement aux courses peut avoir lieu, le matin même, à la demande des usagers, par les référents de l'action.

Chaque participant dispose d'un plan de travail équipé, avec le matériel nécessaire. La confection des plats se déroule avec l'accompagnement des professionnels présents.

Les usagers ramènent leurs préparations chez eux.

### 5.1.1.1.3 - L'atelier jardin

#### **A) Objectifs**

- Apprendre la culture du jardin :
  - o Préparer la terre (bécher, biner, désherber),
  - o Adapter les plantations (légumes de saison),
  - o Semer, planter des fruits et des légumes,
  - o Nourrir, arroser et entretenir les plantes.
- Favoriser l'insertion dans la cité par les échanges qu'ils pourront avoir avec les autres locataires des jardins familiaux.

## **B) Organisation**

Il est encadré par deux moniteurs éducateurs et fait l'objet d'un partenariat avec la mairie de Bergerac qui met à disposition du service un jardin, en l'échange d'une participation financière annuelle.

## **C) Déroulement**

Des ateliers collectifs sont organisés sur des temps déterminés. Les usagers bénéficient alors de l'aide des éducateurs présents. En sus, chaque participant est libre de se rendre au jardin à sa convenance, vu qu'il dispose d'un double de clefs.

Les récoltes peuvent servir à l'atelier cuisine.

### 5.1.1.1.4 - L'atelier « Bien dans ses baskets »

#### **A) Objectifs**

- Soigner et valoriser son image
- Faire émerger une image positive de soi
- Acquérir une meilleure estime de soi afin de favoriser la relation à l'autre, la rencontre.

## **B) Organisation**

Cet atelier se déroule au SAVS ou à l'extérieur (dans des boutiques, par exemple), avec des mises en situation.

*Essai de vêtements, de produits de beauté, de coiffures, et « jeux de rôle » pour aborder l'autre...*

## C) Déroutement

Il a lieu une fois par mois, en fonction d'un calendrier établi. Il est animé par l'éducatrice spécialisée, ainsi que la CESF jusqu'en fin d'année 2013.

Les temps collectifs étant un support de travail important pour aborder des thèmes jusque là restés muets, le service réfléchit à la mise en place de groupes de parole, notamment sur le thème de la vie affective et sexuelle.

**Action n°6 : Mettre en place des groupes de parole sur le thème vie affective et sexuelle.**

### 5.1.2 - Le suivi médical

L'accompagnement au niveau médical se décline selon différentes tâches :

- Supervision du suivi médical, des rendez-vous médicaux à prendre régulièrement,
- Aide à la lecture des ordonnances (posologie des traitements prescrits...),
- Aide à la prise de rendez-vous, quand l'usager en formule la demande,
- Accompagnement aux rendez-vous médicaux, aux urgences, toujours à la demande de l'usager,
- Lien avec le médecin traitant ou spécialiste et aide à la compréhension d'un diagnostic,
- Visite à l'usager lors d'une hospitalisation.

L'usager peut demander un accompagnement à un rendez-vous médical, il doit pour cela s'assurer, au préalable, de la disponibilité d'un professionnel à l'horaire prévu.

## 5.2 - L'organisation interne de l'offre de service

### 5.2.1 - Les modes d'organisation interne

#### 5.2.1.1 - L'accueil

L'accueil physique a lieu dans le service les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 17h30 à 18h30, le mercredi de 16h30 à 18h et le samedi de 9h15 à 11h00.

Les dimanches et les jours fériés, le service étant fermé, les usagers peuvent contacter, en cas d'urgence, le foyer de la Brunetière qui se met en relation avec le cadre d'astreinte.

L'accueil téléphonique est possible les lundis, mardis, mercredis et vendredis de 9h15 à 11h45 puis de 14h15 à 19h45, et le jeudi de 9h15 à 9h45 et de 17h15 à 19h45.

Pendant les vacances, le SAVS propose des temps d'accueil de 9h15 à 11h00. Les horaires d'accueil téléphonique sont : 9h15-11h45 et 14h15-17h45.

La salle d'accueil est un espace transitionnel, un lieu repéré dans les locaux du service qui se veut chaleureux. Le temps d'accueil consiste en une rencontre informelle entre les usagers et les professionnels.

Les personnes font la démarche de venir au service pour trouver :

- Un temps d'écoute,
- Un temps de rencontre,
- Un temps de détente,
- Un temps d'échange et de partage,
- Ou tout simplement une présence, un sourire, un regard...

C'est aussi l'occasion pour certains de venir prendre un rendez-vous avec un membre de l'équipe.

#### 5.2.1.2 - Les visites à domicile

Elles sont essentielles pour le suivi du travail élaboré auprès des usagers. Ces visites sont obligatoires une fois par mois et par usager. Elles sont souvent plus fréquentes.

C'est une confrontation avec l'intimité des usagers, leur lieu de vie dévoilant leur manière de vivre. Ainsi, le service privilégie les interventions à domicile.

La vigilance de l'équipe demeure constamment en éveil afin de nourrir un questionnement permanent sur sa pratique et ses attitudes. Des discussions sont abordées pendant les temps d'analyse de pratiques, notamment sur la notion d'intrusion.

De par sa présence à domicile, le professionnel peut être témoin de scènes de vie et ne pas avoir à intervenir, car le sujet ne fait pas partie de ses missions. La vigilance est d'autant plus nécessaire afin de respecter les limites d'intervention posées par le service.

Lors des visites, le professionnel peut constater que l'hygiène et/ou l'état d'un logement s'est dégradé. Il doit alors en référer à l'équipe afin de décider ensemble de la conduite à tenir. Il reste difficile de faire la part des choses entre un réel problème et une interprétation, représentation ou projection personnelle. C'est pourquoi, il est important d'avoir des temps d'analyse clinique en réunion.

Lors des visites à domicile, les professionnels adoptent une posture qui vise à respecter l'espace privé et la façon dont il est habité et investi.

### **5.2.1.3 - Les entretiens individuels et rencontres dans le service**

Lorsque les visites à domicile sont difficiles à cause d'un sentiment d'intrusion dans la sphère privée, l'équipe du service tente de préserver le mieux possible la dignité de l'utilisateur. La visite une fois par mois reste un minimum.

*Autrefois, les visites n'étaient pas imposées, et il a été constaté que des usagers vivaient dans des conditions intolérables et pouvaient se mettre en danger : absence de chauffage, non-respect des dates de péremption alimentaire...*

La rencontre qui se fait dans les locaux du service n'a pas le caractère d'intimité que peut avoir la visite à domicile.

Les rencontres individuelles sont organisées dans une pièce réservée à cet effet. Les usagers du SAVS attachent beaucoup d'importance à ce lieu. Ce sont eux qui sont à l'origine de ce critère de recherche lors du projet déménagement. Ils l'avaient notamment exprimé à de nombreuses reprises dans le cadre de l'enquête de satisfaction.

## **5.2.2 - Les moyens matériels**

### **5.2.2.1 - Les locaux**

Le service est installé dans un des appartements d'un immeuble, situé au rez-de-chaussée, au cœur du centre ville. Il est à proximité de tous commerces et administrations et proche d'un parking.

Il est composé :

- D'une grande salle d'accueil avec :
  - o un espace bar,
  - o un coin détente doté d'un salon,
  - o un point informatique (ordinateur à disposition des usagers avec accès internet),
  - o un point d'information (panneau d'affichage, présentoir de revues),
- D'une pièce pour des entretiens individuels et confidentiels,
- De deux espaces sanitaires (pour le personnel, et les usagers), et un coin kitchenette,
- D'une salle comprenant les bureaux de l'équipe éducative,
- De deux autres bureaux, dont un pour le chef de service,
- D'une salle de rangement.

### **5.2.2.2 - Le matériel**

Il y a quatre véhicules de service ainsi qu'un vélo.

Le service dispose de trois postes informatiques en réseau, d'un téléphone fixe et d'un téléphone portable.

Afin d'assurer l'encadrement des sorties et ateliers collectifs, il possède aussi du matériel de jardinage, de camping, de la vaisselle et du linge de maison.

### **5.2.3 - Les principales procédures**

#### **5.2.3.1 - L'admission**

L'admission fait l'objet d'une procédure (Pro N°03-08).

L'utilisateur souhaitant être admis au SAVS élabore une demande par courrier à la direction, à l'aide de son mandataire judiciaire s'il en dispose.

Dans le cadre d'une admission, des étapes préalables sous forme de stage ont été identifiées. Le déroulement des stages se réalise en trois étapes :

- Stage de découverte,
- Stage d'observation,
- Stage de mise en situation.

La situation est étudiée en équipe en fonction de la liste d'attente. Si la demande est accordée, le stage peut alors se dérouler. Le SAVS met en place une convention de stage en y indiquant les attentes et besoins de l'utilisateur.

À l'issue de chaque étape de stage, un bilan est réalisé en équipe avec l'utilisateur et son mandataire. Une orientation de la CDAPH pour un suivi SAVS est demandée par la personne elle-même, assistée ou non de son mandataire judiciaire.

Si le stage de mise en situation est positif, l'utilisateur peut alors être admis et le DIPC élaboré.

#### **5.2.3.2 - Le projet personnalisé**

Le projet personnalisé fait l'objet d'une procédure (Pro N°04-12).

Le DIPC est un document qui pose les bases du travail avec l'utilisateur. Il indique les objectifs, les moyens d'y parvenir et les modalités d'action.

Il est signé à l'admission et révisé à minima tous les ans, sous forme d'avenant. Il peut aussi être modifié suite à un changement exceptionnel de situation, un besoin, à la demande de l'utilisateur, de l'équipe ou du mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

Un bilan sur le DIPC ou l'avenant de l'utilisateur est fait en réunion d'équipe, porté et présenté par le référent. La grille d'évaluation des besoins est révisée et l'équipe réfléchit aux réajustements à opérer. Les objectifs se déterminent en fonction des attentes exprimées par la personne, de ses besoins repérés, de ses capacités et difficultés.

Le DIPC est ensuite préparé avec l'utilisateur et son référent avant la rencontre avec le chef de service et le mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

Le SAVS invite systématiquement les mandataires judiciaires aux rencontres même s'il s'agit de mesure de curatelle, ceci dans le but de pouvoir échanger et partager. Si le curateur est absent, la réunion concernant le DIPC a tout de même lieu.

Le service tient à la signature du DIPC par toutes les parties, mettant ainsi en avant l'engagement de chacun par la contractualisation de la prestation.

Une fois le DIPC signé, il se met alors en œuvre. Le référent, par son soutien et sa guidance ainsi que l'utilisateur, par sa volonté, ses motivations, ses envies, ses potentialités, tendent ensemble vers la réalisation des objectifs fixés.

### **5.2.3.3 - La sortie**

La sortie fait l'objet d'une procédure (Pro N°06-09).

La fin d'accompagnement peut se faire soit unilatéralement, à la demande de l'utilisateur, du mandataire judiciaire, ou du service, soit en concertation professionnels / utilisateur / mandataire judiciaire.

Elle peut être décidée lorsque :

- Les objectifs visés sont atteints et que l'utilisateur peut poursuivre son projet de vie, seul,
- L'accompagnement ne semble plus adapté aux besoins de l'utilisateur, une réorientation est alors proposée,
- L'utilisateur déménage et s'installe ailleurs que sur Bergerac et ses proches alentours.

L'utilisateur bénéficie alors d'un droit de réflexion de 3 à 6 mois.

Quand l'arrêt de l'accompagnement est définitif, le mandataire judiciaire signe un document qui officialise l'arrêt, lequel est envoyé à la MDPH.

Le service reste vigilant après une sortie et prend régulièrement des nouvelles des personnes. Le SAVS continue d'être disponible pour les utilisateurs, leur famille ou les mandataires.

## **5.3 - L'ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture**

### **5.3.1 - Les partenaires internes à l'association**

Les partenaires principaux du service sont les Esat de l'association. Il s'agit principalement de l'équipe médico-psycho-sociale (médecin psychiatre, médecin coordonnateur, psychologues et assistante sociale). Ces professionnels interviennent auprès des utilisateurs dans le cadre de l'esat et peuvent participer aux réunions d'équipe afin d'assurer la coordination de l'accompagnement.

Le service entretient aussi des liens étroits avec les responsables pédagogiques et les moniteurs d'atelier des utilisateurs.

Le service est aussi en relation avec les autres établissements du secteur hébergement, via, notamment la réunion cadre, le CoPil qualité et les foyers spécifiquement dans le cadre de stages.

### **5.3.2 - Les partenaires externes**

#### **5.3.2.1 - Les partenariats liés aux missions**

La mission même d'un SAVS implique un mouvement d'ouverture à des partenaires et un travail en réseau. C'est une ressource pour le service dans le sens où il vient en complémentarité des actions mises en place.

La mise en œuvre des projets personnalisés nécessite des partenariats nombreux et multiformes déclinés ci-dessous.

Les deux partenaires principaux sont :

- Les mandataires judiciaires à la protection des majeurs : l'accompagnement proposé aux personnes suivies par le service ne saurait se faire sans une étroite collaboration avec leur mandataire judiciaire, lorsque celles-ci bénéficient d'une mesure de protection (tutelle, curatelle) ;
- Les familles des utilisateurs.

D'autres partenariats sont formalisés, avec :

- L'Aspat : entreprise d'insertion ;
- L'AdoSL : association de sports et loisirs ;
- L'association Renc'art : centre d'aide mutuelle ;
- L'association des jardins familiaux de Bergerac ;
- L'Ifaac : cuisine pédagogique ;
- La Fée Caradoc (compagnie de théâtre).

**Action n°7** : Formaliser des temps réguliers de rencontre avec les partenaires internes et externes, et informatiser un outil de suivi pour une meilleure circulation des informations entre professionnels.

**Action n°8** : Élaborer des conventions avec les partenaires qui fixent les axes de travail commun de chaque service.

### 5.3.2.2 - L'ouverture sur les ressources locales

Le travail en réseau se développe en fonction des besoins des personnes accompagnées. Il apporte au service des soutiens théoriques et techniques dans les domaines spécifiques.

- La mairie,
- Les centres sociaux de quartiers (Jean Moulin, quartier nord),
- Les transports urbains,
- Le bus adapté Bergeracois,
- Les cars Boulet,
- Les bailleurs privés,
- Périgordia habitat (bailleurs sociaux),
- Les services administratifs de la ville (CAF/CPAM...),
- Les associations culturelles, l'office de tourisme,
- L'atelier pédagogique personnalisé,
- L'aide sociale à l'enfance,
- La protection maternelle infantile,
- Le corps médical (médecins, infirmières, spécialistes...),
- Le Camps, le CMP,
- Le CPJA, hôpital de jour,
- Les associations caritatives,
- Diapason (association pour les diabétiques),
- Les campings,
- Les associations sportives Bergeracoises,
- Le centre Jules Ferry,
- Les associations de Loisirs et Vacances adaptés (Top VLA, Loisirs Tous, La Taille),
- Service + 24, prestataire de service,
- Les services d'auxiliaires de vie et d'aides ménagères (l'AARD, Aide 24...).

## 6 - Les principes d'intervention

### 6.1 - Les sources des principes d'intervention

#### 6.1.1 - Généralités

Le SAVS s'efforce d'assurer l'accompagnement et le soutien socio-éducatif en vue de l'acquisition par la personne d'une autonomie sociale la plus large possible, y compris vis à vis du service.

L'accompagnement doit améliorer ou maintenir la qualité de vie des usagers à moyen terme ou dans la durée en s'appuyant sur les compétences et les savoir-faire de chacun, pour qu'il puisse au mieux s'intégrer dans la société.

Il garantit un suivi régulier et variable dans sa fréquence, son intensité et sa durée, en fonction de chaque demande exprimée par l'utilisateur et selon le besoin repéré.

Les rencontres se font au domicile des personnes, à l'extérieur (dans un café par exemple), au SAVS ou dans les locaux des partenaires.

L'équipe intervient auprès des usagers avec une régularité définie dans l'avenant au DIPC. Les interventions peuvent aussi se faire sur demande, selon les besoins. Les accompagnements sont systématiquement programmés, et se font sur rendez-vous.

Il convient de préciser que le SAVS peut renforcer temporairement sa prise en charge en fonction des événements importants pouvant affecter le quotidien des personnes.

Les accompagnements extérieurs peuvent se faire en voiture, à pied ou à vélo.

### **6.1.2 - Le respect des habitudes de vie**

Chaque usager est différent et présente des attentes et besoins différents dans le cadre de sa vie quotidienne.

À l'admission, pendant la période d'évaluation et d'observation, l'équipe recueille les habitudes de vie de l'utilisateur, et identifie ainsi son rythme de vie. Elle s'attache à les respecter lors des accompagnements, il s'agit là des goûts alimentaires, des heures de levers et couchers, de l'histoire de la personne...

*Une visite à domicile n'est fixée qu'en accord avec l'utilisateur, qui détermine dans la plupart des cas l'heure du rendez-vous.*

*Les horaires d'accueil du service sont définis en fonction des temps libres des usagers (hors travail), ainsi que les activités et animations.*

*Ils choisissent eux-mêmes les menus élaborés lors des ateliers cuisine.*

Cependant, lorsque l'hygiène de vie de l'utilisateur pose des problèmes (fatigue au travail, mise en danger...), le SAVS peut aider et soutenir la personne à améliorer son organisation quotidienne.

### **6.1.3 - Le respect de la confidentialité**

Qu'il s'agisse de rencontres formelles ou informelles, au SAVS ou à domicile, le service s'attache à respecter :

- la confidentialité lors des entretiens,
- l'intimité de la personne.

La question du lieu de rencontre est essentielle pour les usagers. L'intervention et la rencontre reposent dans tous les cas sur la recherche de la participation pleine et entière des personnes.

#### **6.1.3.1 - La confidentialité du dossier de l'utilisateur**

Les dossiers des usagers se trouvent dans le bureau de l'équipe éducative, dans une armoire qui ferme à clef. Seule l'équipe du service et/ou le cadre d'astreinte sont amenés à consulter les dossiers. L'accès à ces derniers par des stagiaires en formation est réglementé dans la procédure d'accueil des stagiaires. Les dossiers ne sortent pas à l'extérieur du service.

#### **6.1.3.2 - La discrétion des professionnels**

Le règlement intérieur des salariés dit : « Les salariés sont tenus de garder une discrétion absolue sur tout ce qui a trait aux dossiers des usagers et de manière générale, ne pas divulguer des renseignements confidentiels [...] Cette obligation de secret et de discrétion s'exerce tant à l'égard des personnes étrangères au service, qu'à l'égard de celles qui n'ont pas de façon notoire, dans leurs attributions, à connaître ces questions ». Ceci concerne tous les professionnels y compris les stagiaires et les personnels remplaçants.

## 6.2 - La gestion de paradoxes

Les usagers accompagnés ont besoin du service mais ont aussi besoin d'avoir une vie à eux, où le service n'intervient pas. Le SAVS attache une grande importance à la liberté d'action des usagers et les accompagne vers plus d'indépendance, tout en ayant un œil bienveillant.

*Des séjours en groupe sans éducateurs ont d'ores et déjà eu lieu.*

*Certains usagers assurent leur suivi médical seuls sans en faire part au service.*

La liberté entraîne le risque de faire des erreurs. Ceci est assumé par le service dans le but de faire évoluer l'utilisateur.

*Un usager a un conflit de couple et prend des décisions qui peuvent avoir des conséquences judiciaires. Le service lui rappelle les risques mais n'intervient pas.*

La loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs entre en contradiction avec la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades. En effet, le service rencontre des difficultés face à la notion de consentement éclairé des personnes accueillies et la nécessité de faire intervenir le juge des tutelles face à une prise en charge hospitalière. Le service respecte à la lettre les textes de loi et n'est habilité à prendre aucune décision pour et à la place des personnes accueillies et de leur mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

L'accord de la personne pour être accompagnée est régulièrement re questionné. Le service adapte la réponse donnée à la personne en fonction du sens que cela revêt pour elle, dans le respect de sa singularité. Le SAVS n'a pas vocation à se substituer à la famille, au soin, mais plutôt à proposer une action complémentaire.

Il est nécessaire d'accepter la part d'inconnu liée au fait que l'on n'est pas tout puissant, que l'on ne peut pas tout maîtriser, tout connaître, tout savoir et que des événements peuvent nous échapper.

Les professionnels s'efforcent :

- De gérer des points d'équilibre, les points de dépendance, les bénéfices et les risques d'une mise en mouvement par la personne,
- D'être tolérants et non normatifs,
- D'intervenir dans une concertation, collaboration, complémentarité professionnelle interne par la pluridisciplinarité et externe par le travail en partenariat.

## 6.3 - Les modalités de régulation

### 6.3.1.1 - Les réunions d'équipe

L'équipe éducative bénéficie de 4h de réunion par semaine, les plannings sont aménagés de manière à ce qu'ils soient tous présents, hormis les congés et autres absences imprévues.

Ces réunions traitent du fonctionnement (transmission d'informations, point sur l'organisation de travail, les actions, les ateliers), des projets personnalisés, des problématiques rencontrées avec les usagers (échange de regard, de ressentis et analyse de situations) et de coordination avec différents intervenants (partenaires et membres de l'équipe médico-sociale des Esat).

Chaque professionnel est libre d'exprimer son point de vue, ses constats, ses idées d'amélioration. Le chef de service veille à ce que chacun puisse bénéficier d'un temps de parole et que le climat d'échange soit professionnel.

Ce temps de réunion pourrait être plus souvent utilisé pour des réflexions éthiques, notamment sur des sujets comme la bientraitance et la maltraitance.

**Action n°9 : Mettre en place des groupes de travail abordant les questions d'éthique professionnelle, de bientraitance...**

### 6.3.2 - L'analyse des pratiques

En plus de ce temps de réunion, les professionnels bénéficient d'un temps d'analyse des pratiques animé par un psychologue extérieur, n'intervenant pas dans la prise en charge des usagers. La chef de service est absente de ce temps, ce qui permet une plus grande liberté de parole, dépourvue de tout contexte hiérarchique.

L'analyse des pratiques permet de parler de la manière dont chacun conçoit et organise ses actions dans l'accompagnement quotidien.

Cet exercice complexe permet de poser des mots et prendre conscience de ce qui structure la pratique éducative.

Les échanges font émerger les incidences dans la relation à l'usager (rejet, conflit, opposition, attachement inadapté...), et permettent de prendre du recul par rapport à des émotions vécues pour créer un relationnel plus adapté, plus favorable à l'épanouissement des personnes.

Cela permet aussi de s'interroger soi-même, de se remettre en question mais aussi de mieux répondre, après coup, le fondement des actions de ses collègues. Cet échange favorise une meilleure compréhension et cohésion d'équipe.

Pour favoriser cette démarche et créer un contexte de confiance et de sécurité, l'animateur guide la réflexion, accompagne la recherche de sens et impose la confidentialité.

### 6.3.3 - L'accueil de professionnels stagiaires

*« (...) l'ouverture à des ressources extérieures apporte un potentiel de rencontres, de savoirs et d'inscription dans la vie citoyenne dont il est très intéressant de faire bénéficier les usagers. Il est recommandé que les structures recherchent activement les contributions les plus à même de compléter leur propre compétence et savoir-faire : (...) accueil de stagiaires (...). »<sup>1</sup>*

Différents stagiaires professionnels sont accueillis dans le cadre de leur formation. Un référent professionnel est nommé en amont en fonction de la spécificité. La personne en stage travaille en doublure, elle est soumise au règlement intérieur de l'établissement. Quelle que soit la nature de ses interventions, elle en réfère au personnel présent. Elle participe aux réunions de travail. À sa demande, elle peut rencontrer les différents intervenants de l'établissement. Elle a accès aux dossiers des usagers, selon la procédure établie.

Le regard apporté par les stagiaires, dégagé de toute l'histoire et de toute habitude de fonctionnement, entraîne un questionnement bénéfique à la prise en charge réfléchie de l'usager.

### 6.3.4 - Les entretiens individuels

Une fois par an, un entretien individuel avec le N+1, chef de service, directeur adjoint ou directeur, selon les cas est organisé. Préparé à l'avance par le salarié et son responsable, il permet d'échanger sur les conditions de travail, les missions, les formations, les évolutions professionnelles...

En plus de cet entretien formel, chaque salarié peut demander un entretien avec le professionnel de son choix (pas nécessairement son N+1, donc) afin d'échanger sur le sujet qui lui pose question. La rencontre peut être avec le directeur, le chef de service, mais aussi un des directeurs généraux adjoints, le directeur général, un administrateur, le président de l'association.

### 6.3.5 - Les instances représentatives du personnel

Comme dans tout organisme du secteur privé, l'association dispose d'IRP au nombre de trois :

- les délégués du personnel,
- le comité d'entreprise,

---

<sup>1</sup> Recommandation Anesm : La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre

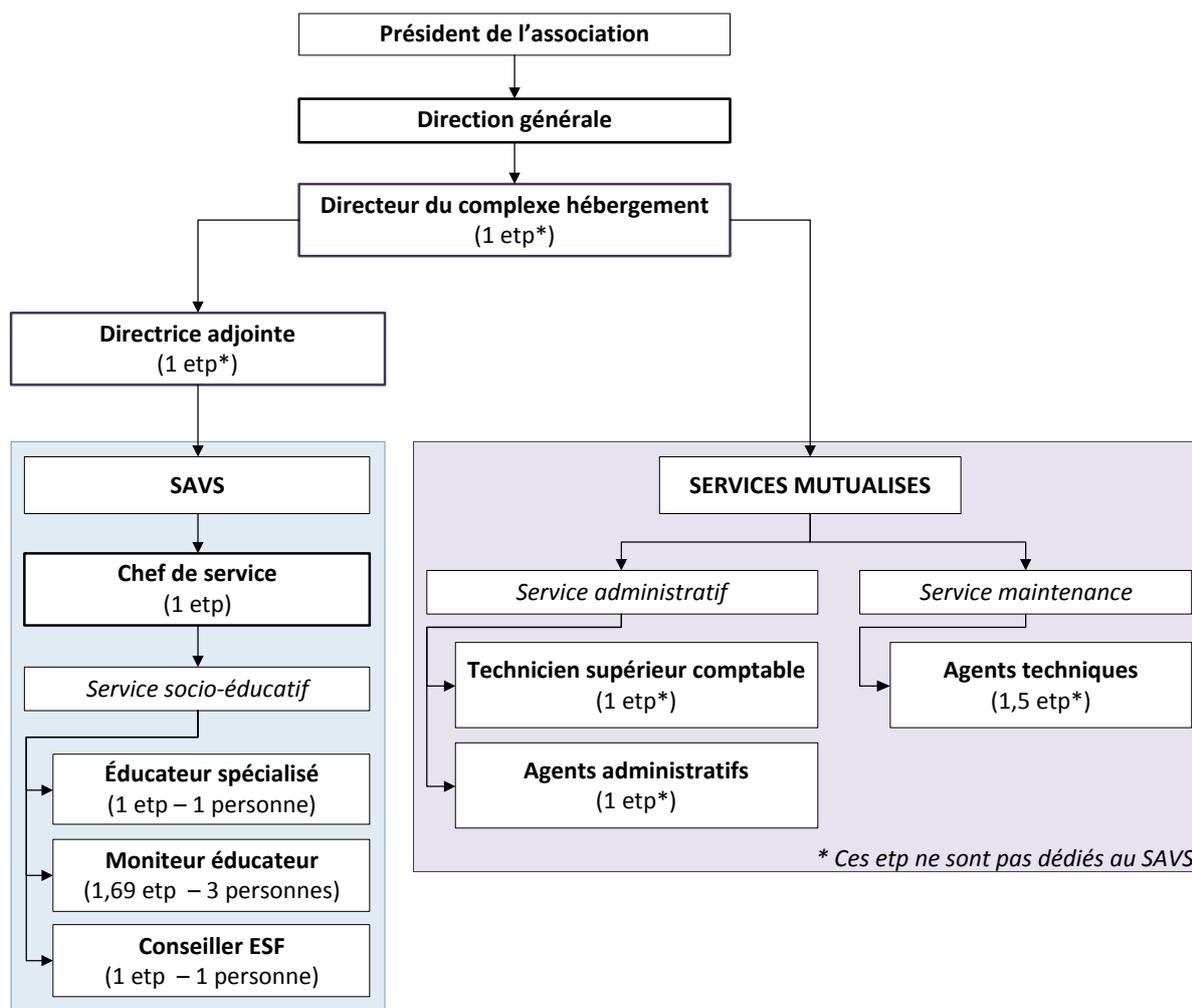
- le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

Ces instances sont chargées de défendre les droits des salariés. Leurs missions sont plus précisément décrites dans le livret d'accueil du personnel (Doc N°08-01) distribué à chaque nouveau salarié.

## 7 - Les professionnels et les compétences mobilisés

### 7.1 - Les professionnels

#### 7.1.1 - L'organigramme



#### 7.1.2 - Les compétences et missions particulières

Les missions de chaque professionnel sont décrites précisément dans les fiches de poste. Les missions énoncées ci-dessous sont celles qui ne sont pas évidentes et sont importantes pour la cohésion d'équipe et de pratiques.

##### 7.1.2.1 - L'équipe de direction et d'administration

**Le directeur** est le responsable du service, et du secteur hébergement, par délégation du conseil d'administration et de la direction générale. À ce titre, il veille à la sécurité des usagers et du personnel ; il est suppléé par une directrice adjointe.

**Le chef de service** coordonne l'intégralité du projet personnalisé de l'utilisateur. Il gère le personnel dans le fonctionnement du service.

**La secrétaire et la comptable** assurent les tâches administratives classiques. Elles n'ont pas de lien direct avec les usagers, car leur bureau ne se situe pas géographiquement sur le service.

Une femme de ménage intervient en dehors du temps de présence des usagers.

### 7.1.2.2 - L'équipe éducative

Actuellement, les membres de l'équipe remplissent tous quasi la même mission d'accompagnement en :

- Évaluant la situation de la personne dans sa globalité,
- Informant, conseillant et proposant les dispositifs d'aide existants les mieux adaptés,
- Proposant des actions collectives et individuelles,
- Contribuant à répondre à des appels d'offre,
- Se tenant informés de l'actualité juridique et sociale.

Pendant, en fonction des spécificités de chacun et de leur personnalité, les actions et accompagnements sont menés différemment.

*L'accompagnement se fait avec un aspect plus « technique » de la part du CESF, et une approche plus « clinique » de la part de l'ES.*

**Action n°10 : Réorganiser les champs d'intervention des différents professionnels en fonction des compétences et spécificités de chacun.**

## 7.2 - Les réunions

Titre	Fréquence, jour et horaire	Sujet / contenu	Participants	Animateur	Compte-rendu (O/N et qui)
Réunion cadres	Chaque lundi de 14h15 à 17h15	Tour des structures, des difficultés et problèmes rencontrés par les chefs de service et directeurs adjoints y compris l'astreinte, et de débattre un sujet général, par exemple : l'astreinte. Le directeur donne des informations qui viennent du siège, et chacun apporte ses informations. Les chefs de service transmettent leurs fiches de demande de travaux. C'est une instance d'organisation de la cohésion du complexe.	Tous les cadres hiérarchiques du secteur hébergement	Directeur	Chaque cadre, tour à tour, y compris le directeur.
Réunion entretien	Chaque mardi de 8h30 à 09h30	- point sur les travaux à réaliser pendant la semaine (sur tous les sites sauf le FAMPHV). - ordonnancement des fiches de travaux.	Les agents d'entretien	Directeur	Directeur
Analyse des pratiques	Un jeudi par mois de 12h30 à 13h30	Cet espace de parole permet à chacun des professionnels une réflexion sur sa propre pratique, sur les actions menées. Cette instance permet un « réajustement » en vue d'améliorer les interventions auprès de l'utilisateur.	Toute l'équipe éducative	Intervenant extérieur	Non

Titre	Fréquence, jour et horaire	Sujet / contenu	Participants	Animateur	Compte-rendu (O/N et qui)
Réunion d'équipe	Chaque jeudi de 10h à 12h et de 15h à 17h dans la salle de réunion du foyer de la Brunetière	<p>L'ordre du jour défini et préparé au préalable par le chef de service.</p> <p><u>De 10h à 11h : fonctionnement et d'organisation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmission d'informations, point sur l'organisation de travail générale ou de la semaine à venir (accompagnements à prévoir).</li> <li>- Point qualité par la PRQ (travaux en cours, réflexion et écriture commune des procédures...)</li> <li>- Point sur les actions, les ateliers, réflexion sur des thèmes précis.</li> </ul> <p><u>De 11h à 12h : bilan DIPC ou avenant d'un usager</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluation des objectifs fixés,</li> <li>- réflexions sur des réajustements à opérer,</li> </ul> <p>selon un calendrier établi en fonction des dates de révision des projets.</p> <p><u>De 15h à 16h : temps de suivi des usagers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chaque situation est évoquée en équipe afin de favoriser l'échange et la réflexion sur les suivis.</li> <li>- Cela permet de maintenir une vigilance et une attention pour chaque usager.</li> </ul> <p><u>De 16h à 17h : temps de coordination</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Point avec les différents partenaires et membres de l'équipe médico-sociale</li> </ul>	Équipe éducative + le personnel des Esat : les psychologues à raison d'une fois par mois, le médecin psychiatre, au moins une fois par trimestre, et le médecin coordonnateur tous les 15 Jours	Chef de service	Chaque éducateur, tour à tour (+ mise en forme par le secrétariat)
Réunion comptabilité	Chaque vendredi Dans l'après-midi.	Point sur la situation financière.	Comptables	Directeur	Directeur

Une fois par an	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunion du personnel des services généraux.</li> <li>- Réunion générale de l'ensemble de l'hébergement, à l'amphithéâtre ou à l'agora du FAM. Le directeur et les cadres y donnent le cap de ce qui va se passer dans l'année.</li> </ul>
-----------------	--

Des réunions indispensables à la mission se déroulent aussi dans différents sites et lieux quand elles concernent directement un usager (Esat, organismes tutélaire, services extérieurs...).

## 7.3 - La dynamique du travail d'équipe

### 7.3.1 - La notion de travail en équipe

Le travail pluridisciplinaire d'équipe est essentiel au regard de la complexité des situations existentielles rencontrées. C'est un élément indispensable à toutes démarches de professionnalisation. La diversité des compétences rend plus objective l'approche des situations et dégage en partie le facteur affectif. Le regard des autres professionnels sur le travail de chacun oblige

à réfléchir sur ses actions, à se questionner. La transversalité des interventions permet une certaine souplesse dans les accompagnements et offre à chaque membre de l'équipe un relais très précieux.

C'est pourquoi, il est intéressant lors des temps de réunion de confronter les modes d'intervention de chacun ainsi que d'échanger à ce sujet.

Lorsqu'une situation d'usager est complexe et que la prise en charge s'avère déroutante, des accompagnements « par roulement » sont possibles. Chaque professionnel intervient à tour de rôle pour assurer les prises en charge, en fonction de sa spécialité, mais surtout pour permettre un regard croisé, différent selon la personnalité de chacun.

*En 2013, quatre usagers bénéficient de ce dispositif de visites à domicile à tour de rôle.*

### 7.3.2 - La sécurité des professionnels

Les membres de l'équipe éducative assurent des accompagnements (à domicile ou non) en étant seuls avec les usagers.

Les professionnels peuvent assurer un accompagnement alors que l'usager fait preuve de violence ou rencontre un problème qui sort de la compétence du service... La position de l'encadrement à ce sujet est claire. Dans ces cas là, une intervention ou prise de décision, seul, est compromise, le professionnel doit donc contacter la direction du service ou le cadre d'astreinte, qui lui indique alors la marche à suivre.

Les professionnels, en intervenant seuls à domicile, courent le risque de devenir maltraitants. Le fait de n'avoir aucun regard extérieur sur son action, est identifié et connu, cela fait l'objet d'une recommandation de l'Anesm : « *Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile* », que chaque professionnel du service est invité à lire.

### 7.3.3 - Les outils de fonctionnement et de communication

Différents outils ont été mis en place pour garantir au mieux la circulation de l'information, et le fonctionnement du service.

Le dossier de l'usager	C'est un lieu de recueil d'informations. L'usager dispose d'un dossier administratif et d'un dossier éducatif. Le dossier de l'usager est géré selon la Pro N°02-03 et le MO N°02-06. À sa demande et conformément aux lois et règlements en vigueur, la personne peut consulter ces documents en s'adressant au responsable. Ce dossier se consulte sur place et dans le cadre d'un rendez-vous préalablement fixé.
Le classeur de suivi des usagers	Il contient les fiches de suivi du mois en cours, de l'ensemble des usagers, classées par ordre alphabétique. Ces fiches servent à décrire l'activité réalisée auprès de l'usager et de la quantifier. Elles font aussi l'objet d'un compte rendu de chaque situation lors des réunions.
L'agenda pour les rendez-vous médicaux	Il indique tous les rendez-vous médicaux des usagers, dont le service a connaissance et pour qui il assure un accompagnement. Il permet de définir qui intervient et de planifier les accompagnements.
Le tableau blanc pour organisation de travail	Situé dans le bureau des éducateurs, il sert de « mémo » à l'équipe, et retrace les accompagnements et actions à prévoir sur la semaine ainsi que les permanences d'accueil téléphonique et physique.

Le cahier de transmission	À demeure sur un bureau de la salle des éducateurs, chacun écrit et consulte le cahier. Il sert à faire part d'informations générales, de messages, ou d'attirer l'attention sur un suivi. Il est organisé sous forme de tableau pour y laisser les messages et annoter des commentaires après consultation.
Le cahier de réunion	Il sert de dépôt de notes pendant les réunions, et permet l'élaboration de comptes-rendus par le secrétariat.
L'emploi du temps de référence	Il est à l'affichage dans le bureau des éducateurs, sur 3 semaines.
Le classeur des plannings hebdomadaires	Il est constitué des fiches de plannings hebdomadaires de chaque professionnel. Cela permet à chacun de pouvoir organiser son temps de travail et les accompagnements prévus, en notant les dates et heures des accompagnements, en tenant compte des temps de présence, de transport, de permanence téléphonique, physique et des temps d'accueil.
Le carnet de bord pour l'utilisation des véhicules	Il est rempli après chaque utilisation des véhicules en y précisant la destination et le nombre de kilomètres effectués.
Les classeurs de la démarche qualité	Un premier classeur (classeur qualité) regroupe l'ensemble de la documentation qualité : procédures, modes opératoires, formulaires et documents de travail. On y retrouve aussi les projets associatifs et de service. Un second classeur (classeur évaluation) rassemble les résultats des diverses évaluations : interne, externe, audits...
Le « mémo » lois et recommandations Anesm	Dans un classeur, sont rangées les synthèses des recommandations des bonnes pratiques de l'Anesm qui concernent le SAVS, afin de les consulter régulièrement.

### 7.3.4 - Le référent

Il est attribué à chaque usager un référent identifié. Celui-ci sert de pivot et d'interlocuteur privilégié tant pour l'usager que pour les différents intervenants gravitant autour de la personne. Il a pour mission, sous contrôle de la direction d'accompagner la mise en œuvre du DIPC. Il met en œuvre toutes les dispositions nécessaires au bon suivi et coordonne les diverses actions développées dans le DIPC.

Il est à noter que ce n'est pas systématiquement le référent qui assure les accompagnements des usagers mais la personne présente au moment de l'accompagnement. Des tours de rôle sont mis en place en matière de visites à domicile ou d'accompagnements aux courses pour des usagers qui le nécessitent, ceci dans le but de favoriser le double regard, de limiter les transferts affectifs et les situations de maltraitance.

La valorisation des regards croisés de l'équipe est une perspective. Pour permettre une meilleure analyse éducative, et un regard pluriel, le service a mis en place un système de co-référence pour les situations qui nécessitent des interventions complémentaires dans une logique pluridisciplinaire adaptée.

En effet, le service emploie des qualifications diversifiées pour répondre au mieux aux besoins des usagers et à la personnalisation de leur accompagnement.

Le duo de la co-référence est construit en fonction des besoins des personnes, le plus souvent un d'ES et d'un CESF ou ME et CESF.

## 8 - Les objectifs d'évolution, de progression, et de développement

### 8.1 - La démarche qualité et les évaluations

#### 8.1.1 - Présentation

La coordination de la démarche qualité associative est assurée par le siège social. Ce dernier :

- Donne la ligne de conduite,
- Pose certaines actions comme prioritaires,
- Assure la gestion documentaire du système qualité,
- Assure une veille documentaire et réglementaire,
- Conseille et assiste les établissements et services :
  - dans la mise en place de nouvelles organisations de travail,
  - dans la rédaction de rapports, projets, formulaires, procédure...
- Contrôle le bon respect des règles législatives et associatives, via des audits notamment,
- Assure les choix stratégiques (planning, modalités, prestataires...) en ce qui concerne les évaluations internes et externes.

Chaque établissement et service dispose d'un ou plusieurs PRQ. Cette (ces) personne(s) est (sont) chargée(s) d'animer la démarche qualité en lien avec la direction. Elle reçoit une formation à la démarche qualité.

Un comité de pilotage qualité est en place dans chacun des complexes de l'association. Il est composé des cadres intermédiaires et des PRQ des différents établissements et services ainsi que de l'assistante qualité. Il est animé par le directeur du complexe. Il a pour but d'organiser, de coordonner et de planifier la mise en œuvre de la démarche qualité sur le complexe.

#### 8.1.2 - L'évaluation interne

L'évaluation interne s'est déroulée de 2008 à 2010. Un premier travail de remplissage du référentiel a eu lieu, puis une analyse, dans un groupe de travail commun avec le Sessad. Un rapport a ensuite été rédigé et envoyé au conseil général fin 2010.

Progressivement, le service élabore des procédures et des modes opératoires pour la bonne organisation et le bon fonctionnement du service. Ils font l'objet d'une validation par la direction, et une approbation et un référencement par le service qualité. Les documents sont ensuite mis à disposition de tous les professionnels dans le classeur qualité ainsi que sur dossier informatique.

#### 8.1.3 - Les autres modes d'évaluation en interne

Un audit interne a eu lieu en avril 2013, suite à une démarche associative, s'appliquant à l'ensemble des établissements et services.

Cela a permis de préparer les professionnels à l'évaluation externe. Les interventions se sont alternées entre des temps d'immersion dans le quotidien, auprès des professionnels et des usagers.

Cet audit a permis de questionner les pratiques et de lancer une dynamique de réflexion, d'identifier les leviers pour modifier certains points soulevés.

Cette démarche a été l'occasion de sensibiliser les professionnels à certains domaines qui ont été appréciés lors de l'évaluation externe, comme le thème de la bientraitance et les connaissances des recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm.

#### 8.1.4 - L'évaluation externe

L'évaluation externe a eu lieu la première semaine de septembre 2013. Le rapport a été entériné fin septembre suite à un débat contradictoire.

## 8.2 - L'évaluation du projet

### 8.2.1 - Le suivi du projet

Le suivi du plan d'action est réalisé au fil de l'eau par chacun des responsables. Un bilan annuel est étudié au comité de pilotage qualité du mois de février, en prévision de la rédaction des comptes administratifs. En amont de ce CoPil, chaque cadre recense les informations auprès de ses équipes.

### 8.2.2 - La révision du projet

Le projet est rédigé pour une période de cinq ans (CASF, art. L.311-8). Cette durée peut être raccourcie (et en aucun cas prolongée) en fonction des évolutions constatées sur la structure.

Au bout de quatre années, la démarche d'évaluation globale est lancée, en prévision de la révision du projet. Selon le moment où intervient l'évaluation (interne ou externe) dans le cycle du projet, les conclusions évaluatives participeront à l'actualisation du projet.

## 8.3 - Conclusions sur les perspectives d'évolution

Il existe un plan d'action associatif (le PAQ, pour plan d'amélioration de la qualité) où est formalisé le suivi de toutes les actions de l'association de diverses provenances : évaluations internes et externe, audits, inspections, actions décidées en réunion... Les actions du PE-PS sont intégrées dans ce plan d'action.

Le SAVS est un lieu de devenir.

Cela signifie qu'il est un lieu qui favorise et qui soutient l'élaboration. Cette élaboration qui, dans la vie courante ou la vie du service va permettre l'accès à l'expérience. Ainsi, l'utilisateur va acquérir la capacité de se représenter.

Le SAVS a pour objectif de favoriser l'insertion sociale en proposant aux personnes reconnues handicapées un accompagnement individualisé dans le cadre de leurs projets de vie. Il constitue un lieu de resocialisation, véritable tremplin vers une vie autonome, au moyen d'entretiens individuels, de visites à domicile, et d'actions collectives.

Il s'agit bien pour l'équipe de professionnels d'ajuster ses missions et services pour toujours être au plus proche des souhaits des usagers.

Cependant, le service doit sans cesse trouver le juste équilibre entre la réponse apportée à la demande et celle apportée aux besoins.

C'est pourquoi la réussite de l'accompagnement est possible grâce à un important travail en partenariat autour de la personne en situation de handicap, mais aussi un travail important de coordination et de bon fonctionnement interne.

La cohérence entre les différents intervenants est primordiale afin de s'entendre sur les objectifs du projet personnalisé de l'utilisateur.

Ce projet est un socle sur lequel nous devons nous baser. Il doit structurer le fonctionnement du service, sans pour autant le rigidifier.

La recherche, l'adaptation, le questionnement, le changement sont au cœur de notre pratique. Suite à un travail collectif de l'équipe éducative et après concertation du comité des usagers, nous avons dégagé différents axes de travail au travers des différentes actions envisagées dans le présent document. Les cinq prochaines années seront l'occasion de réfléchir et affiner les orientations du service autour de :

⇒ **L'extension d'agrément en faveur des personnes en situation de handicap psychique.**

L'extension demande une réadaptation des outils existants, une réorganisation des missions des professionnels en fonction de leurs spécificités et un important travail en partenariat notamment avec le CMP, le SIPB, les GEM...

⇒ **L'extension d'agrément en faveur des personnes handicapées vieillissantes.**

Réfléchir aux différentes possibilités pour un maintien à domicile, repenser l'aide dans la gestion de la solitude, prévenir et accompagner la vulnérabilité physique et psychique (développement de partenariats avec les services d'aide à domicile, l'hospitalisation à domicile, les infirmiers...).

⇒ **La réflexion et travail de recherche d'un lieu de stage**

pour les stagiaires ne possédant pas de logement autonome (collaboration avec des bailleurs privés, partenaires internes...).

⇒ **La création d'outils adaptés**

pour les usagers afin de faciliter la compréhension (compte rendu des réunions trimestrielles...).

⇒ **Le développement du comité des usagers et intégration dans les associations locales.**

Notamment par le biais de la jeune chambre économique de Bergerac, avec le projet d'un jardin partagé au cœur de la cité.

⇒ **Le développement de groupes de parole**

sur le thème vie affective et sexuelle des usagers.

⇒ **La formalisation des temps réguliers de rencontres avec les partenaires internes et externes**

et l'informatisation d'un outil de suivi pour une meilleure circulation des informations entre professionnels.

⇒ **L'élaboration de conventions avec les partenaires**

qui fixent les axes de travail commun de chaque service.

⇒ **La mise en place de groupes de travail**

abordant les questions d'éthique professionnelle, de bientraitance...

# LEXIQUE

AARD	Association d'aide rapide à domicile
AdoSL	Association pour le développement et l'organisation des sports et loisirs
Anesm	Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
AS	Assistante sociale
Aspat	Association sociale et professionnelle par les activités techniques
BSC	Brousse Saint Christophe
CAF	Caisse d'allocations familiales
Caferuis	Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale
Camps	Centres d'action médico-sociale précoce
CASF	Code de l'action sociale et des familles
Cassiopea	Conseil assistance service solidarité information et orientation sur les personnes âgées ou handicapées
CDAPH	Commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées
CESF	Conseiller en économie sociale et familiale
Cias	Centres intercommunal d'action sociale
CMP	Centre médico-psychologique
CoPil	Comité de pilotage
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
CPJA	Centre psychothérapeutique de jour pour adultes
DIPC	Document individuel de prise en charge
Ehpad	Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
ES	Éducateur spécialisé
Esat	Établissement et service d'aide par le travail
ESF	Économie sociale et familiale
FAM	Foyer d'accueil médicalisé
GEM	Groupe d'entraide mutuelle
HAD	Hospitalisation à domicile
IDE	Infirmière diplômée d'état
Ifaac	Institut de formations appliquées pour adultes du Cluzeau
IRP	Instance représentative du personnel
MAT	Maison d'accueil temporaire
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées

ME	Moniteur éducateur
MJPM	Mandataire judiciaire à la protection des majeurs
PAQ	Plan d'amélioration de la qualité
PCH	Prestation de compensation du handicap
PE	Projet d'établissement
PMI	Protection maternelle infantile
PRQ	Personnes ressource en démarche qualité
PS	Projet de service
RPA	Résidence pour personnes âgées
Samsah	Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés
SAVS	Service d'accompagnement à la vie sociale
SIPB	Service d'insertion des Papillons Blancs
Sros	Schéma régional d'organisation des soins
Srosm	Schéma régional d'organisation médico-sociale
Ssiad	Service de soins infirmiers à domicile
VLA	Vacances loisirs adaptés