



HÉBERGEMENTS
LES PAILLONS BLANCS DE BERGERAC

SAVS

2024

Projet de service



SAVS

20 rue Pozzi

24100 BERGERAC



LES
PAILLONS BLANCS
DE BERGERAC

SOMMAIRE

1 - L'HISTOIRE ET LE PROJET DE L'ASSOCIATION.....	5
1.1 - L'HISTOIRE	5
1.2 - LE PROJET DE L'ASSOCIATION.....	5
2 - LES REPERES JURIDIQUES	7
2.1 - LES TEXTES RELATIFS A LA CATEGORISATION DE L'ETABLISSEMENT OU DU SERVICE (CASF)	7
2.2 - LES SCHEMAS REGIONAUX ET DEPARTEMENTAUX	9
2.3 - LES ARRETES D'AUTORISATION / AGREMENTS / HABILITATIONS.....	10
2.4 - LES RBPP	11
3 - LE POTENTIEL DE L'ETABLISSEMENT OU DU SERVICE.....	11
3.1 - L'HISTOIRE DE L'ETABLISSEMENT OU DU SERVICE.....	11
3.2 - LE BILAN DU PRECEDENT PROJET	12
3.3 - LES ENJEUX DU PRESENT PROJET.....	14
4 - LE PUBLIC ET SON ENTOURAGE	15
4.1 - LE PUBLIC ACCUEILLI	15
4.2 - LES DYNAMIQUES DE PARCOURS DES USAGERS (PERSONNES ACCOMPAGNEES).....	22
4.3 - L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION DES USAGERS	23
4.4 - LES RELATIONS AVEC LES PROCHES AIDANTS	29
5 - LA NATURE ET L'ORGANISATION DE L'OFFRE DE SERVICE.....	30
5.1 - LES MODES D'ORGANISATION INTERNE	30
5.2 - L'ACCOMPAGNEMENT	32
5.3 - LA COHERENCE DES DIVERSES PRESTATIONS.....	37
5.4 - LES PRINCIPALES PROCEDURES	38
5.5 - L'ANCRAGE DES ACTIVITES DANS LE TERRITOIRE : PARTENARIATS ET OUVERTURE.....	40
5.6 - L'INSCRIPTION DE L'ESMS DANS LES ORIENTATIONS ASSOCIATIVES (CF. P. 4).....	42
6 - LES PRINCIPES D'INTERVENTION	47
6.1 - LES PRINCIPES D'INTERVENTION DU SAVS.....	47
6.2 - LA GESTION DES PARADOXES.....	54
6.3 - LES MODALITES DE REGULATION.....	55
6.4 - LA GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE	59
7 - LES FONCTIONS DE PILOTAGE ET DE SUPPORT	61
7.1 - GERER, MANAGER, COOPERER	61
7.2 - LES FONCTIONS LOGISTIQUES.....	67
8 - LES OBJECTIFS D'EVOLUTION, DE PROGRESSION, ET DE DEVELOPPEMENT	68
8.1 - L'EVALUATION DU PROJET D'ETABLISSEMENT OU DE SERVICE.....	68
8.2 - CONCLUSIONS SUR LES PERSPECTIVES D'EVOLUTIONS	69
NOTES.....	70

PREAMBULE

Pour rédiger ce projet, le SAVS a mis en place des groupes de travail pour les professionnels. Les thèmes retenus ont été les suivants :

- Bilan du précédent projet
- Enjeux du nouveau projet
- Modalités d'accompagnement
- Enquêtes de satisfaction
- Les principes d'intervention
- Nature et offres de service
- Gestion des paradoxes
- La référence
- Mission de coordination du service

L'avis des personnes accompagnées a été recueilli au travers d'une enquête de satisfaction, lors des temps collectifs, notamment dans le cadre du comité d'expression. Un inventaire des besoins et attentes a aussi été fait par l'équipe au travers des projets personnalisés.

Le projet a été présenté et modifié avec les personnes accompagnées en 2022 lors des rencontres du comité d'expression, puis le 9 octobre 2024. **Il sera donc illustré par des outils qui ont servi à ces présentations.**

Il aurait dû être présenté pour approbation au Conseil d'Administration en septembre 2022, mais une réorganisation de l'association, l'absence pour congés maladie puis le départ de la référente qualité ont entraîné un retard.

Nous avons donc organisé en 2024 un travail de relecture et de réajustement conformément à la commande associative et à l'évolution des pratiques du service.

Il a été approuvé par le conseil d'administration du 02 décembre 2024

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 médicaux-sociaux, pour un total de 693 places, et 2 services expérimentaux.

1.2 - Le projet de l'association

1.2.1 - Garantir l'accompagnement favorisant l'inclusion (virage inclusif)

4 thèmes ont retenu l'attention de l'association :

- Nouvelles formes d'habitat
 - Mises en situation en autonomie au sein d'appartements pour favoriser l'intégration sociale en milieu ordinaire
 - Modalités d'habitat inclusif avec sécurisation du parcours
 - Passerelles progressives en interne pour aller vers de l'habitat de plus en plus autonome
- Redéploiement de l'accompagnement et création d'initiatives partagées
 - Dispositif inclusif (culture, sport, travail, école),
 - Services tremplin pour l'accès à des accompagnements de plus en plus autonomes (pôle d'activité)
 - Places de services (SESSAD, SAVS, SAMSAH...)
 - Pérennisation du service Raconte-moi ton Projet
 - Pôle d'appui et fonction ressource pour apporter notre expertise aux structures de droit commun (centre de loisirs...)
 - Externalisation d'activités professionnelles (commerce Papillons Blancs)
- Promouvoir la mobilité
 - Pôle mobilité pour développer la mobilité des personnes accompagnées et mettre en place des transports alternatifs communs/autonomes
 - Partenariats avec des auto-écoles, des dispositifs de transports (CAB, etc.)
- Renforcer le pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap
 - Donner accès à l'information et permettre l'expression (Falc...)
 - Démocratie participative (CVS, comité des personnes accompagnées, enquêtes...)
 - Favoriser l'expression des personnes accompagnées (formation des professionnels)

1.2.2 - Favoriser une approche populationnelle par type de handicap

4 thèmes ont retenu l'attention de l'association :

- Handicap psychique et réhabilitation psychosociale
 - Offre de service à destination du public avec handicap psychique
 - Pair-aidance entre personnes en situation de handicap psychique
 - Formation sur le handicap psychique
 - Partenariat avec les acteurs territoriaux de la psychiatrie

- Handicap avec besoins médicaux
 - Nomenclature Serafin-PH (projets personnalisés et projets d'établissement des ESMS médicalisés)
 - Pôle médical interne (pallier la désertification médicale ; coordonner les parcours de santé, dossier médical, réseau médical ; mettre en place la télémédecine)
 - Partenariats (service des urgences, référent handicap du conseil de l'ordre des médecins, FJB ...)
- Les aidants
 - Place de l'aidant dans la prise en charge
 - Solutions de répit (service d'accueil familial PB, lieu de répit...)
 - Actions associatives à destination des aidants (informations animations, etc.)
- Poursuivre le travail engagé sur l'autisme
 - Veille sur l'évolution des modalités d'accompagnement de l'autisme
 - Offre de service à destination du public autiste (logiciel Auticiel, places dédiées, environnement adapté, évaluations fonctionnelles ...)
 - Certification de plusieurs établissements et services
 - Sensibilisation des entreprises/l'éducation nationale sur l'autisme
 - Guidance parentale

1.2.3 - Contribuer à la réponse accompagnée pour tous

4 thèmes ont retenu l'attention de l'association :

- La commission de parcours
 - Appréhension des cas complexes
 - Listes d'attente
 - Passerelles simplifiées (internes et externes)
 - Connaissance mutuelle des fonctionnements => réponses complémentaires et cohérentes
- Nouvelles modalités d'accompagnement
 - Accueils séquentiels, d'accueil en file active, hors les murs, multi-établissements...
 - Chambres stagiaires/urgence dans les foyers
 - Équipe mobile
 - Partenariat avec la MDPH
- Réponses manquantes aux besoins
 - Pôle d'activité
 - Évolution de l'accueil en SAJ (pas réservée au TH d'ESAT)
 - Places en Sessad/SAVS/Samsah
 - Intervention précoce
 - Accueil familial au secteur adulte
- Le partenariat interne/externe
 - Partenariats et maillage territorial (éducatif, politique, culturel, sportif, social...)
 - Anticiper les orientations (travailler avec la MDPH)
 - Interactions interservices au sein de l'association
 - Offre interne cohérente et transversale

1.2.4 - Maintenir une gestion performante et un management par la qualité

4 thèmes ont retenu l'attention de l'association :

- Certification/Évaluations
 - Démarche qualité sur le plan de la prise en charge
 - Démarche qualité sur le plan de la production

- Recherche et développement
- Transformation numérique
 - Accès à l'informatique (matériel, réseau...)
 - Solutions numériques pour développer ou maintenir l'autonomie/l'apprentissage
 - Télémédecine
 - Outils collaboratifs (office online, Imago-DU, Imago-RH...)
- RSO
 - Qualité de vie au travail des salariés
 - Développement durable
 - Économie sociale et solidaire
- Mutualisation des moyens et du patrimoine
 - Sécurité des biens et des personnes
 - Services logistiques
 - Parc de véhicules
 - Patrimoine (propriétés...)

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[...], les établissements et les services [...] 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 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.

Article D312-162 : « *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.* »

Article D312-163 : « *Les [SAVS] prennent en charge des personnes adultes, y compris celles ayant la qualité de travailleur handicapé, dont les déficiences et incapacités rendent nécessaires, dans des proportions adaptées aux besoins de chaque usager :*

- a) Une assistance ou un accompagnement pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence ;
- b) *Un accompagnement social en milieu ouvert et un apprentissage à l'autonomie.* »

Article D312-164 : « *Dans le respect du projet de vie et des capacités d'autonomie et de vie sociale de chaque usager, les [SAVS] organisent et mettent en œuvre tout ou partie des prestations suivantes :*

- a) *L'évaluation des besoins et des capacités d'autonomie ;*
- b) *L'identification de l'aide à mettre en œuvre et la délivrance à cet effet d'informations et de conseils personnalisés ;*
- c) *Le suivi et la coordination des actions des différents intervenants ;*
- d) *Une assistance, un accompagnement ou une aide dans la réalisation des actes quotidiens de la vie et dans l'accomplissement des activités de la vie domestique et sociale ;*
- e) *Le soutien des relations avec l'environnement familial et social ;*
- f) *Un appui et un accompagnement contribuant à l'insertion scolaire, universitaire et professionnelle ou favorisant le maintien de cette insertion ;*
- g) *Le suivi éducatif et psychologique.*

Les prestations énumérées au présent article sont formalisées dans le [DIPC]. »

Article D312-165 : « Les prestations [ci-dessus] sont mises en œuvre par une équipe pluridisciplinaire comprenant ou associant tout ou partie des professionnels suivants :

- a) Des assistants de service social ;
- b) Des auxiliaires de vie sociale ;
- c) Des aides médico-psychologiques ;
- d) Des psychologues ;
- e) Des conseillers en économie sociale et familiale ;
- f) Des éducateurs spécialisés ;
- g) Des moniteurs-éducateurs ;
- h) Des chargés d'insertion. »

Article D312-170 : « Les [SAVS] prennent en charge et accompagnent des personnes adultes handicapées de façon permanente, temporaire ou selon un mode séquentiel, sur décision de la [CDAPH].

Les prestations correspondantes sont délivrées au domicile de la personne ainsi que dans tous les lieux où s'exercent ses activités sociales, de formation, y compris scolaire et universitaire, et ses activités professionnelles, en milieu ordinaire ou protégé, ainsi que, le cas échéant, dans les locaux du service. »

Article D312-171 : « Les [SAVS] sont autonomes ou rattachés à [un Esat ou un hébergement].

Tout [SAVS], autonome ou rattaché à un établissement, doit disposer de locaux identifiés permettant d'assurer son fonctionnement, d'organiser les prestations et de favoriser la coordination des personnels.

Ces locaux peuvent être organisés sous forme de plusieurs antennes. »

Article D312-172 : « L'utilisateur [du SAVS] participe, avec l'équipe pluridisciplinaire [...], à l'élaboration de son projet individualisé de prise en charge et d'accompagnement. Ce projet tient compte de son projet de vie et des préconisations de la [CDAPH]. »

Article D312-173 : « Le service doit être doté des personnels mentionnés aux articles D. 312-165 et D. 312-169, dont le nombre et la qualification sont appréciés en fonction de la qualification du service, de sa capacité, de ses objectifs et de ses modalités d'organisation et de fonctionnement, tels qu'ils ont été définis dans le projet de service.

En outre, l'équipe pluridisciplinaire de chaque service peut comporter, en tant que de besoin et dans le respect du projet de service, tout professionnel susceptible de concourir à la réalisation de sa mission. L'ensemble des intervenants susmentionnés participent à la réalisation du projet individualisé de prise en charge et d'accompagnement de la personne adulte handicapée. »

Article D312-174 : « Les membres de l'équipe pluridisciplinaire [...] possèdent les diplômes ou les titres à finalité professionnelle nécessaires à l'exercice de leurs compétences.

Les personnels [...] peuvent être salariés du service ou de la structure à laquelle il est rattaché ou exercer en libéral lorsqu'ils sont habilités à pratiquer ce mode d'exercice. Dans ce dernier cas, les professionnels libéraux concluent avec la personne morale gestionnaire une convention précisant notamment l'engagement du professionnel libéral à respecter le règlement de fonctionnement et le projet de service, ainsi que les modalités d'exercice du professionnel au sein du service visant à garantir la qualité des prestations.

Sans préjudice des dispositions de l'alinéa précédent, des conventions fonctionnelles peuvent être passées, avec des personnes physiques ou morales intervenant dans les secteurs social, médico-social et sanitaire proches du domicile de la personne adulte handicapée, pour la réalisation de prestations complémentaires ou de proximité. »

Article D312-175 : « Lorsque le [SAVS] intervient sur un lieu de formation ou de travail, une convention, signée par la personne handicapée, est passée pour la durée de l'intervention avec la personne physique ou morale de droit public ou privé responsable de l'établissement accueillant la personne handicapée ou employant celle-ci.

Cette convention précise les conditions d'intervention du service, la liste des personnels amenés à intervenir auprès de la personne handicapée avec leur qualification et leur statut, ainsi que leurs modalités d'intervention sur les lieux où s'exercent l'activité de formation, y compris scolaire et universitaire, et l'activité professionnelle.

Dans le respect des [droits de l'utilisateur] ainsi que des attributions et des contraintes de chacun, la coopération entre le [SAVS] et la personne physique ou morale de droit public ou privé visée au présent article doit permettre :

- a) D'informer l'ensemble des personnes composant l'environnement de la personne handicapée des besoins de celle-ci ;
- b) D'identifier les difficultés susceptibles de survenir et de définir les actions permettant d'y mettre fin ou de les éviter ;
- c) De conduire une évaluation périodique des besoins de la personne handicapée afin de procéder, le cas échéant, aux adaptations nécessaires. »

N° FINESS	24 001 362 3
N° SIRET	775 569 825 00166
Date d'ouverture	01 janvier 1995
N° FINESS de l'entité juridique de rattachement	24 000 640 3
Catégorie de l'établissement	[446] Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (S.A.V.S.)
Statut juridique de l'EJ	[60] Association Loi 1901 non Reconnue d'Utilité Publique
Mode de tarification	[08] Président du Conseil Départemental

2.2 - Les schémas régionaux et départementaux

2.2.1 - Le plan régional

Axe 1 : Renforcer l'action sur les déterminants de santé pour prévenir les atteintes évitables à la santé

- 1.1.1. Renforcer le pouvoir d'agir des personnes et les compétences de vie
- 1.1.2. Développer les actions de promotion de la santé et de prévention par tous les acteurs de santé
- 1.2.2 Agir sur l'alimentation, l'activité physique, la sédentarité et l'image corporelle afin de lutter contre les inégalités sociales et territoriales en matière de nutrition
- 1.2.3 Développer un parcours de santé sexuelle adapté et respectueux de l'individu, de ses spécificités et de ses choix
- 1.2.4 Prévenir les conduites addictives et réduire leurs conséquences nocives
- 1.2.5 Prévenir la perte d'autonomie (liée à l'âge)
- 1.3.3 Agir sur le logement et l'hébergement, notamment pour les populations les plus vulnérables

Axe 2 : Organiser un système de santé de qualité, accessible à tous dans une logique de parcours de santé

- 2.1.2 Améliorer l'accès et le maintien dans le système de santé des populations vulnérables
- 2.1.7 Développer l'usage de la télémédecine, afin de réduire les inégalités d'accès aux soins, notamment pour les personnes fragiles ou en situation d'isolement

Axe 3 : Garantir la qualité, la sécurité et la pertinence des prises en charge

- 3.1.2 Améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge

3.1.4 Promouvoir la réflexion éthique dans les soins et les accompagnements

2.2.2 - Le schéma départemental

Axe 2 : Mettre en place une réponse accompagnée pour tous

Proposition n°5 - Fluidifier les parcours : Assouplissement des règles administratives régissant l'offre médico-sociale

Proposition n°6 - Fluidifier les parcours : Mise en place de projets innovants

Proposition n°8 - Fluidifier les parcours : Développement d'instances partenariales inter-établissements de co-construction des projets d'orientation des jeunes adultes

Axe 3 : Renforcer la formation, l'accompagnement et/ou le soutien des professionnels et des personnes handicapées elles-mêmes

Proposition n°14 - Permettre à la personne handicapée d'être actrice de son parcours : Formation des personnes en situation de handicap à la transmission de leur expertise et à leur autoreprésentation

Proposition n°15 - Renforcer la qualité des accompagnements : Échanges de pratiques et partage de compétences entre acteurs en relation avec un public handicapé

Axe 4 : Favoriser l'inclusion sociale et citoyenne

Proposition n°17 - Permettre à la personne handicapée de rester à son domicile : Favoriser le soutien à domicile soit de manière durable selon le projet de vie de la personne, soit de manière temporaire dans l'attente d'une solution en établissement

Proposition n°18 --Assurer l'inclusion par le sport, la culture et les loisirs : Développement de l'accès au sport, à la culture et aux loisirs

Proposition n°19 - L'inclusion par le logement : Développement de formules d'habitat inclusives :

- Habitat éclaté : création de pavillons à proximité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS).
- Habitat partagé : unité de vie partagée fonctionnant sur la base d'une colocation avec mutualisation, au moins partielle, des services et dépenses.
- Habitat mixte : logement classique au sein d'un ensemble immobilier ordinaire.
- Habitat protégé : logement en intermédiation (sous location).

2.3 - Les arrêtés d'autorisation / agréments / habilitations

L'arrêté d'autorisation du 2 août 1995 dit : « *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^{er} 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. »*

L'arrêté d'autorisation du 7 novembre 2017 dit : « *Article 1^{er} : L'autorisation du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale accordée à l'association « Les Papillons Blancs » de Bergerac pour une capacité de 35 places est ramenée à 26 places à compter du 1^{er} décembre 2017. [...] »*

2.4 - Les RBPP

Date	Recommandations HAS applicables
Oct-23	Agir en premier recours pour diminuer le risque alcool (guide)
Janv-23	Promouvoir la bientraitance et lutter contre la maltraitance (guide)
Juin-22	Améliorer la participation des personnes accompagnées dans les commissions des personnes accompagnées et les conseils de la vie sociale
Juil-20	Soutenir et encourager l'engagement des personnes accompagnées dans les secteurs social, médico-social et sanitaire
Janv-18	Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap
Déc-17	Trouble du spectre de l'autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte
Avr-17	Qualité de vie : handicap, les problèmes somatiques et les phénomènes douloureux (Guide)
Janv-17	Les espaces de calme-retrait et d'apaisement
Déc-16	Les « comportements-problèmes » au sein des établissements et services accueillant des enfants et adultes handicapés : Prévention et Réponses
Mai-16	Spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques
Mars-15	L'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes
Janv-15	Le soutien des aidants non professionnels
Juil-13	L'accompagnement à la santé de la personne handicapée
Mai-13	Adaptation de l'accompagnement aux attentes et besoins des travailleurs handicapés en ESAT
Juil-12	Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique
Oct-10	Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux
Mai-10	Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service
Janv-10	Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement
Nov-09	Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement
Juil-09	La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles
Déc-08	Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance
Déc-08	Ouverture de l'établissement à et sur son environnement
Déc-08	Les attentes de la personne et le projet personnalisé
Juil-08	La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre
Juil-08	Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées

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 personnes accompagnées, 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 personnes accompagnées.

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 réadapté, répondant ainsi aux souhaits des personnes.

Le SAVS est rattaché au Pôle Habitat et Vie Sociale de l'association.

En 2018, l'ouverture du Samsah a entraîné la diminution de 9 places d'accueil au SAVS, (puisqu'il s'agissait d'une transformation de places de SAVS en places Samsah) et la suppression d'un poste de moniteur-éducateur. Le service a dû se réorganiser en file active.

La création du Samsah s'est faite autour d'un socle commun avec le SAVS tout en mutualisant les moyens tant humains que matériels.

Le SAVS et le Samsah se sont distingués en 2020 au travers des projets de service spécifiques.

3.2 - Le bilan du précédent projet

Au cours des dernières années, le projet de service précédent du SAVS a été marqué par les éléments suivants :

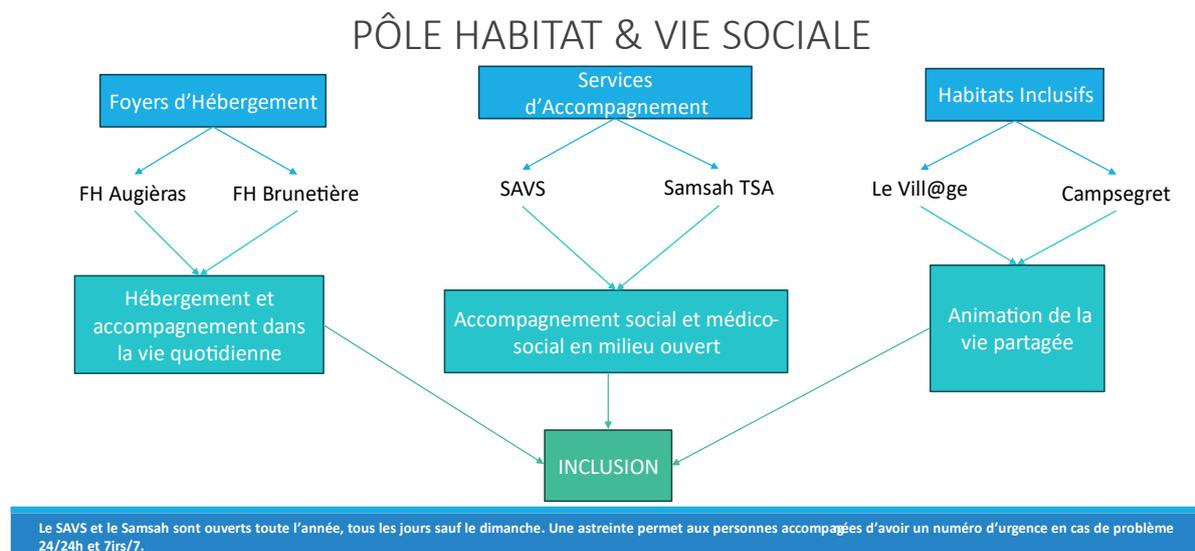
- Contexte de changement de direction générale et fonctions administratives du siège,
- Déploiement d'Imago pour le dossier unique de l'utilisateur
- Contexte de changement de direction de pôle,
- Séparation du pôle hébergement en deux pôles : habitat et vie sociale et habitat et soins,
- Séminaire du pôle habitat et vie sociale pour repenser les solutions d'hébergement
- Collaboration avec les foyers d'hébergement pour les mises en situation en logement autonome des personnes accompagnées,
- Harmonisation des pratiques avec le Samsah, mutualisation des ressources et des moyens, préparation à une certification Samsah
- Mise en place du portail Via trajectoire,
- Fonctionnement en file active.

L'arrivée du logiciel de gestion du dossier de la personne accompagnée sur informatique (Imago-DU) a changé les pratiques professionnelles. Des outils papier ont disparu (agenda médical, tableau, cahier de liaison) au profit de l'informatique. Les temps d'écrits professionnels sont plus importants (transmissions quotidiennes, projet). Cela nécessite une meilleure circulation de l'information et une organisation de travail rigoureuse.

Imago-DU impose une structure de projet personnalisé. La construction du projet personnalisé est plus précise, les objectifs d'accompagnement sont priorités, les moyens et les stratégies de mise en œuvre des actions sont mieux définis et adaptés. Cette évolution nécessite une vigilance pour éviter le « morcèlement » de l'approche des personnes (du fait de la catégorisation en domaines d'action).

La dynamique de travail s'est recentrée autour du projet de la personne accompagnée et des actions liées. Ainsi les visites à domicile, rencontres, accompagnements, etc. sont inscrites dans le dossier unique de la personne (planning informatique), contribuant à professionnaliser le service.

Pour resituer le SAVS et le Samsah ...



❖ L'augmentation des compétences avec l'ouverture d'un « Samsah »

L'ouverture du Samsah a permis d'obtenir certains moyens supplémentaires : matériel (téléphones portables, tablettes, ordinateurs). Une secrétaire assure désormais un accueil téléphonique le matin, ce qui dégage un temps d'écrit aux professionnels.

Le temps consacré à l'évaluation du fonctionnement des personnes pendant le contrat de découverte (stage de pré-admission) est plus important, l'évaluation plus aboutie. L'évaluation de personnes externes aux Papillons-blancs a permis d'étendre le travail en réseau.

Les salariés ont pris conscience de l'étendue de leurs missions lors de la création des fiches de poste spécifiques au service et aux différents professionnels. Face à la diversité des interventions, ils s'orientent plus facilement vers des partenaires extérieurs lorsque leurs limites d'accompagnement sont atteintes.

Le service n'est plus dans le « tout compenser ». Il s'agit de se positionner comme soutien, support, coordonnateur de partenaires et non plus comme unique pourvoyeur de solutions. Les missions et les limites du service ont été repensées. La guidance, l'orientation et le conseil se sont développés afin de limiter la dépendance des personnes accompagnées envers le service. Les sorties du service, lorsqu'une personne le souhaite ou n'a plus besoin du SAVS, sont ainsi facilitées.

Ceci a eu un impact sur la dynamique d'équipe et sur l'organisation du service (modification des temps de réunions, des emplois du temps, réorganisation des locaux, accueil des professionnels du Samsah...). Les professionnels du SAVS ont dû s'adapter rapidement à de nouvelles modalités de travail.

L'ouverture du Samsah a participé à faire découvrir l'existence du SAVS sur le territoire. La communication nécessaire à la présentation du Samsah a obligé de présenter aussi les spécificités du SAVS.

Cela a entraîné plus de demandes de personnes ne travaillant pas en ESAT (ou en temps partiel), et ne vivant pas en logement autonome. Ceci a entraîné plus de travail en journée et un changement des

pratiques (gestion de la solitude des personnes accompagnées, développement du réseau avec les prestataires extérieurs, coordination avec les partenaires).

Enfin, la préparation du Samsah à la certification Handéo, partagée avec l'équipe du SAVS a permis aux professionnels de réajuster des pratiques et mettre en place des outils.

❖ **Mutualisation des outils d'expérimentation au savoir habiter - Pré-joli, Rue Pozzi...**

L'appartement Pré-Joli, qui servait uniquement à faire des stages de pré-admission au SAVS a changé de mission. Il est dorénavant utilisé aussi par les foyers dans le cadre des nouvelles perspectives : habitat partagé, inclusion, développement de l'autonomie.

Le partenariat avec les foyers d'hébergement a été largement développé dans ce cadre.

Le projet de cette maison partagée a été réécrit en collaboration avec les professionnels des foyers et des outils ont été construits comme notamment des grilles d'évaluation et auto-évaluation.

Également, le service partage avec les foyers d'hébergement un appartement meublé et équipé qui permet aux personnes accompagnées de découvrir et expérimenter la vie en logement autonome. Celui-ci se situe au-dessus du SAVS.

❖ **Mobilisation du droit commun**

L'information aux personnes sur leurs droits (cartes sésame, prime d'activité, droit de vote...) et leurs devoirs (rappel de la loi et des risques encourus en cas d'infraction...) a été développée.

3.3 - Les enjeux du présent projet

Le partage des locaux et moyens du SAVS avec Le Samsah permet d'avoir de nouveaux métiers dans les mêmes locaux. Même si le SAVS et le Samsah sont constitués de projets distincts, les modalités d'intervention sur la question sociale se ressemblent fortement.

Puis, du fait de la mutualisation des locaux et du matériel, les professionnels partagent leurs pratiques.

Les professionnels du SAVS, ayant eu l'habitude de tout gérer eux-mêmes auparavant, ne s'autorisent pas toujours de solliciter ces différentes expertises.

L'interrogation sur la posture professionnelle doit continuer afin que chaque salarié trouve du sens à ses actions et au fonctionnement global du service au regard du public accompagné et de son évolution.

Le travail de partenariat doit se renforcer, afin d'apporter aux personnes accompagnées des compensations autres que le SAVS dans un contexte de baisse de l'offre de soins.

Dans le cadre des appartements mutualisés avec les foyers d'hébergements, un professionnel référent est nommé en lien avec les foyers (personnel mobile). Celui-ci coordonne la mise en place des évaluations des stagiaires. Actuellement, les observations ne sont pas assez complètes, ce qui entraîne une difficulté à fixer des axes d'accompagnement.

Une articulation entre les coordinateurs du pôle et l'équipe de direction devra permettre de fixer les process communs nécessaires à ce dispositif.

Aujourd'hui, les missions du SAVS sont mal connues, notamment au sein de l'association.

Les personnes accompagnées dans l'Association peuvent avoir une représentation négative du service. Il est important que les personnes accompagnées puissent témoigner des accompagnements effectués à leurs pairs.

Le lien avec les partenaires est un axe majeur de l'accompagnement proposé.

L'accompagnement, éducatif à l'origine, tend de plus en plus vers un accompagnement social de droit commun. Nous devons veiller à ce qu'il ne se transforme pas en accompagnement uniquement « administratif ».

Le projet de service doit participer à une dynamique de pôle.

Action 1 : favoriser la collaboration entre les coordinateurs du pôle habitat et vie sociale et bien définir leurs missions

Action 2 : améliorer la communication sur le SAVS (les personnes accompagnées présentent le service)

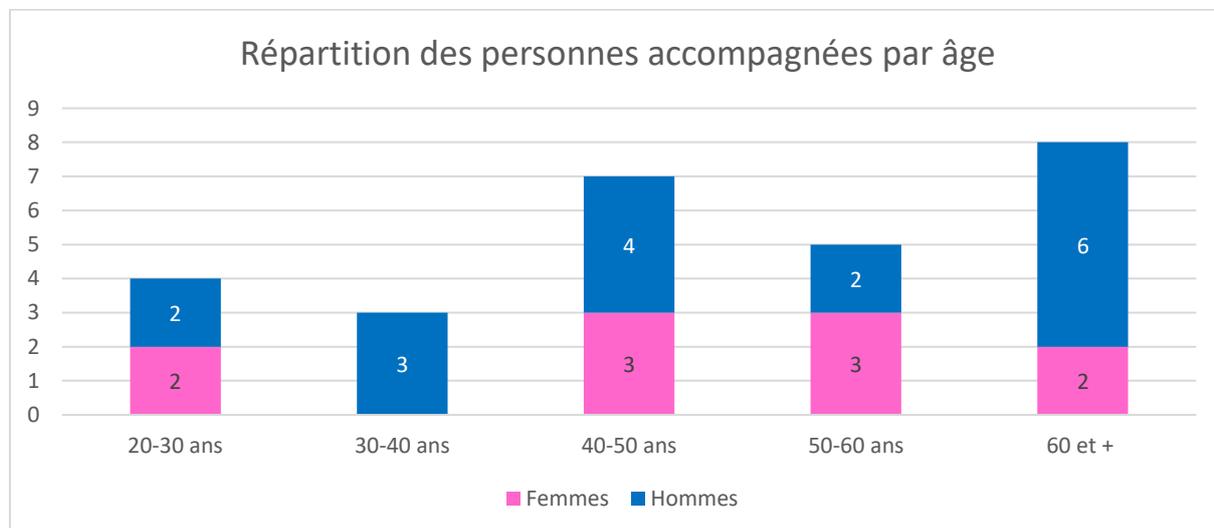
4 - Le public et son entourage

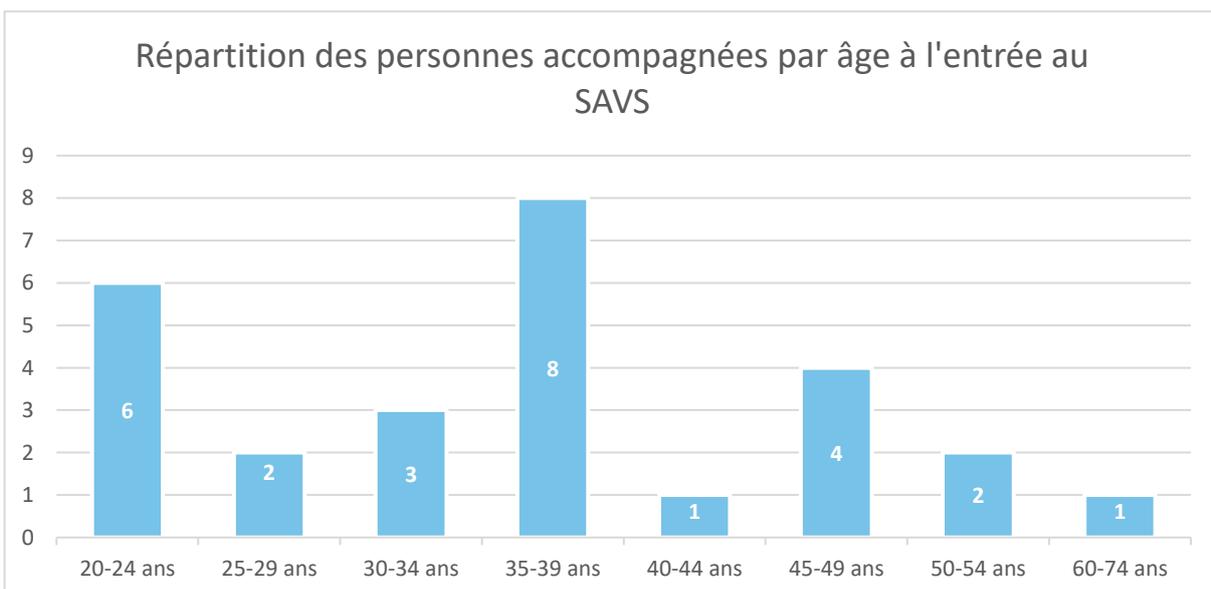
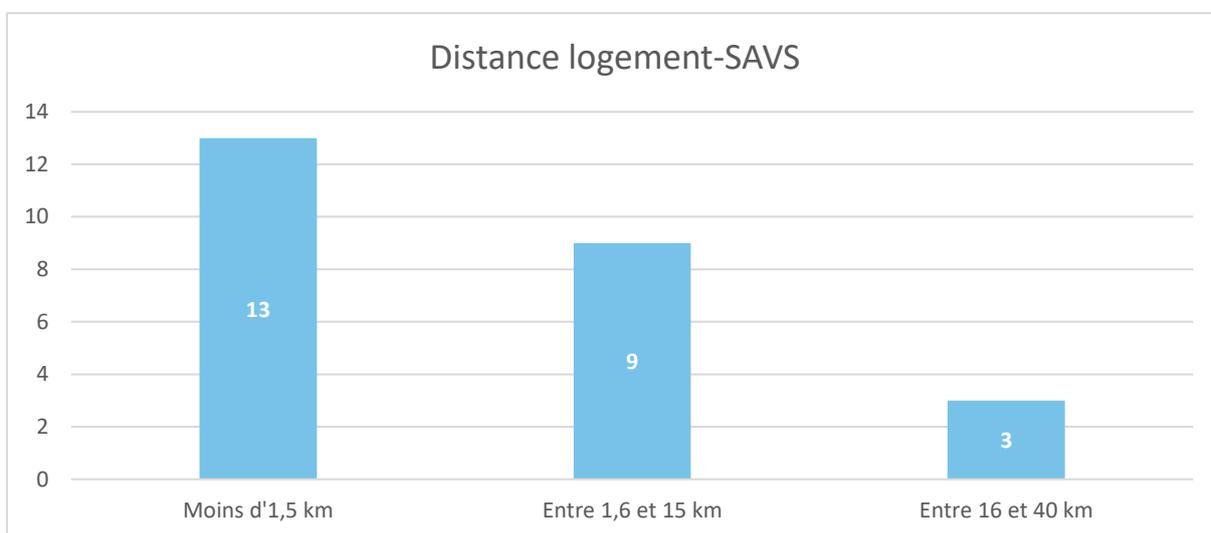
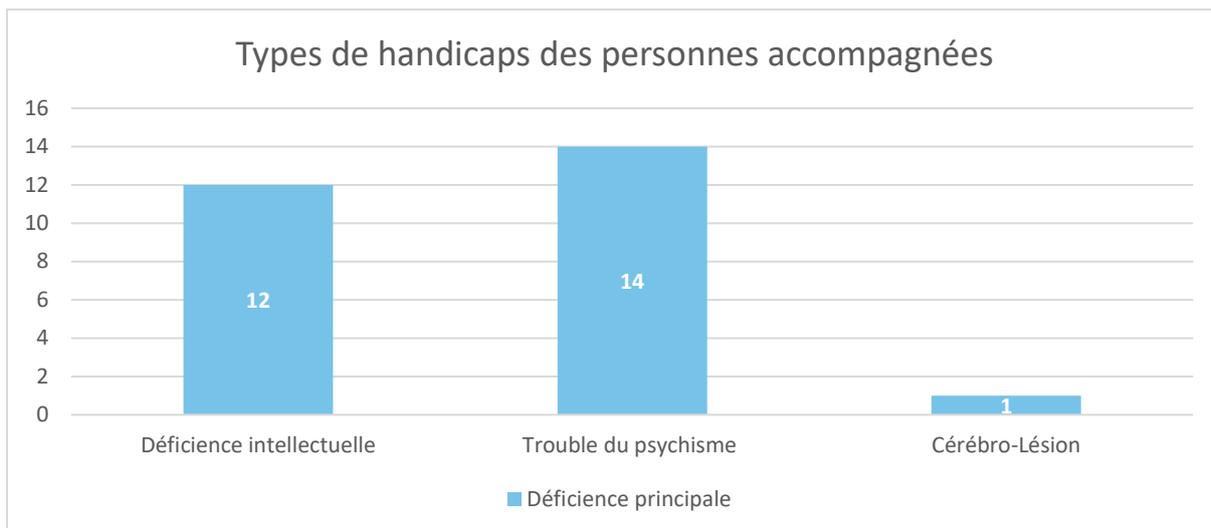
Au cours de ce projet de service nous utiliserons le terme de personnes accompagnées qui correspond au vocabulaire employé par le service avec les personnes ; le terme d'« usager » reste le terme générique employé dans notre association et par la plupart des administrations.

4.1 - Le public accueilli

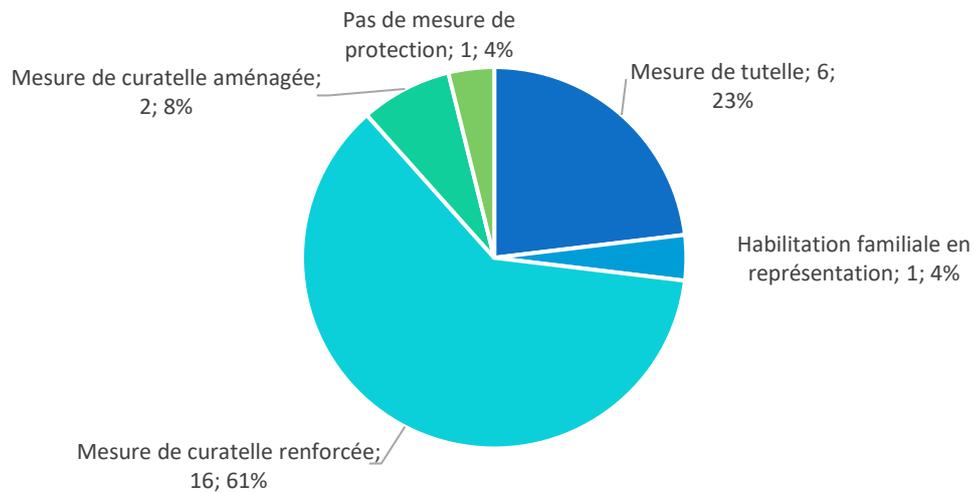
Le SAVS accompagne des personnes adultes, ayant la reconnaissance d'un handicap vivant en logement autonome ou souhaitant disposer d'un logement.

La population actuellement accompagnée (au 03/10/2024) :

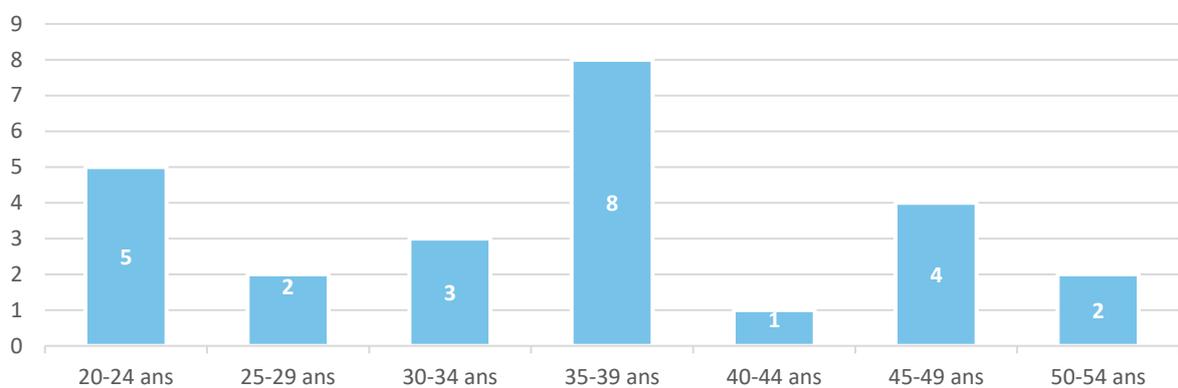


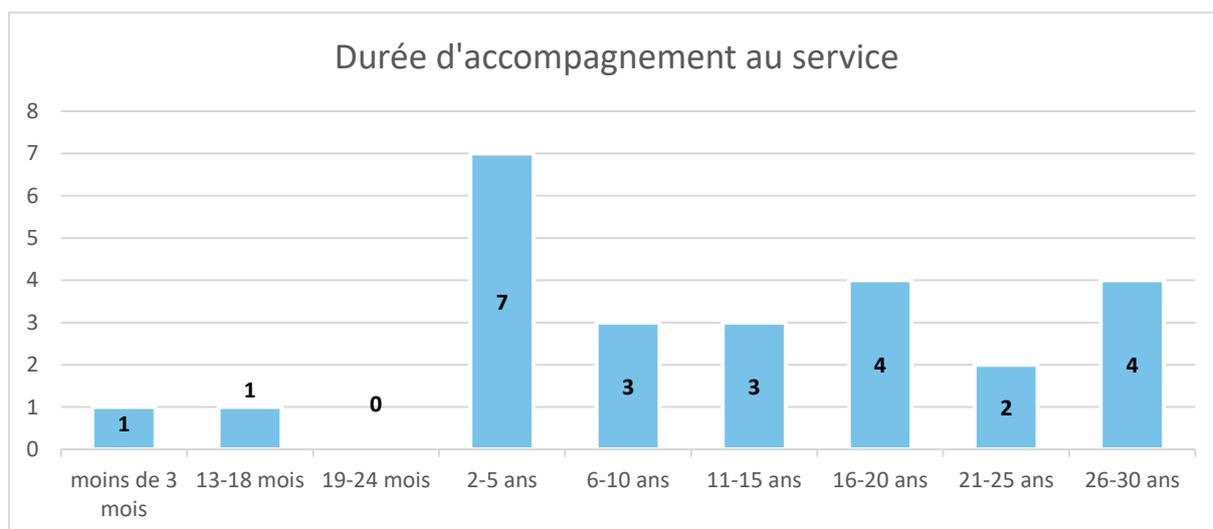


Répartition des personnes accompagnées par type de mesure de protection



Répartition des personnes accompagnées par âge à l'entrée au SAVS





En synthèse des statistiques, on observe :

- Une majorité d'hommes accompagnés au SAVS,
- Un âge moyen de 50 ans.

Nous pouvons observer que le SAVS est confronté à un vieillissement des personnes accompagnées.

L'avancée en âge des personnes représente un nombre croissant d'accompagnements longue durée.

En conséquence, les accompagnements sont de plus en plus marqués par une demande de maintien à domicile liée à l'avancée en âge.

Le public accueilli a majoritairement des troubles d'ordre psychique.

En effet, depuis quelques années, nous constatons une augmentation du nombre de personnes accompagnées affectées par des troubles psychiques et la diminution du nombre de personnes accueillies affectées par des déficiences intellectuelles.

La plupart de personnes accompagnées ne connaissent pas leur handicap.

Cela vient complexifier les interventions. Un travail sur les diagnostics est en cours tant dans son compte rendu que sa réévaluation (procédure d'appui diagnostique écrite par l'équipe du SAMSAH et portée par notre association).

La majorité des personnes accompagnées bénéficient d'une mesure de protection de type curatelle renforcée ou curatelle aménagée. Ce point est souligné car il y a quelques années, c'étaient les mesures de tutelles qui prévalaient.

Globalement les personnes accompagnées habitent près du service. Cependant, parmi les personnes qui ont déposé un dossier de candidature, nous observons un besoin d'élargissement du territoire habituel d'intervention (bergeracois).

Ce point est aussi à interroger dans la mise en œuvre du projet de service car cela questionne la disponibilité des professionnels auprès des personnes (temps de trajet).

Les personnes sont accompagnées de nombreuses années par le SAVS (< 13ans). Nous observons depuis 2021 quelques sorties, ce qui semble plus conforme à un accompagnement de type parcours. Toutefois, les personnes accompagnées dans le cadre du maintien à domicile, auront besoin d'un accompagnement toute leur vie.

La liste d'attente aujourd'hui importante présente un public plus jeune et pour la plupart parents. Il est important aussi de noter que les personnes orientées par la MDPH n'ont pour la plupart aucun accompagnement. Les besoins des personnes en demande d'accompagnement concernent principalement la santé psychique et la gestion de la solitude.

La liste d'attente est de plus de 40 personnes en octobre 2024.

Le délai du début d'accompagnement pourrait dépasser 10 ans.

Action 3 : interroger le territoire d'intervention du SAVS

Action 4 : prendre en compte les besoins des personnes sur la liste d'attente

4.1.1 - Les besoins et attentes du public accompagné

La révision du projet de service a été une véritable occasion de faire une analyse des besoins du public accompagné ainsi que de ses attentes. Un inventaire de l'ensemble des besoins et attentes figurant sur les projets personnalisés a été fait, qui se définit comme tel (par ordre de priorité) : (les besoins ci-dessous ne sont pas exhaustifs mais viennent illustrer ce que les professionnels s'appliquent à prendre en compte).

4.1.1.1 - Les besoins en matière de santé somatique ou psychique

- Besoin de coordination des rendez-vous médicaux (prise de rendez-vous, bilans à effectuer, recherche de médecin traitant, de spécialiste) et liens avec infirmiers libéraux qui interviennent au domicile pour des soins spécifiques (prise de glycémie, etc.), préparer un pilulier ou surveiller la prise de traitement.
- Besoin d'accompagnement dans la gestion du stress et de l'anxiété.

4.1.1.2 - Les besoins en matière d'autonomie

- *Dans le domaine activités de la vie quotidienne :*
 - Besoin d'aide à la gestion administrative (orientation des courriers),
 - Besoin d'aide dans la gestion de son alimentation (varier et équilibrer les repas, anticiper, organiser...).
- *Dans le domaine cognitif :*
 - Besoin de comprendre le handicap et le diagnostic et son fonctionnement.
- *Dans le domaine émotions et comportement :*
 - Besoin de comprendre et gérer ses émotions,
 - Besoin d'adapter son comportement en fonction des contextes.
- *Dans le domaine capacité d'occupation autonome :*
 - Besoin de savoir quoi faire pendant son temps libre (activités/loisirs, départ en vacances...).

4.1.1.3 - Les besoins pour la participation sociale

- Besoin d'exercer ses droits, y compris les droits sociaux en tant qu'ouvrier pour certains.
- Participer à la vie sociale (s'engager et interagir socialement), aux activités sociales ou de loisirs.
- Besoin de développer l'autonomie dans les déplacements.
- Besoin de gérer ses ressources.
- Besoin d'avoir des informations qui concernent la vie affective et sexuelle (sexualité, mariage, parentalité, maladies sexuellement transmissibles, transidentité...).

Quelques extraits des attentes des personnes accompagnées notées dans leur projet personnalisé :

- *« J'ai besoin d'évacuer le trop plein dans mon cœur,*
- *J'ai besoin d'être en confiance avec mon médecin*
- *Je souhaite être inscrit sur les listes électorales pour aller voter*
- *Je voudrais être moins timide pour parler de tout*
- *Je veux de l'aide pour moins grignoter et perdre du poids*
- *J'attends une aide pour mieux m'exprimer et être rassurée*
- *Je veux sortir, oui les sorties, le partage, rigoler ensemble*
- *Je souhaite passer mon permis de conduire*
- *Je voudrais être moins angoissé*
- *Je souhaiterais avoir des informations sur la sexualité » /...*

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

Les besoins et attentes des personnes accompagnées ne concernent plus systématiquement les domaines de l'alimentation, ou l'hygiène du logement mais s'accroissent sur le bien-être des personnes et le mieux vivre. En effet, les personnes accompagnées présentent un stress important qui entraîne des conséquences sur leur santé somatique. Les problèmes physiologiques ne doivent cependant pas être écartés. En effet, les accompagnements médicaux sont nombreux et prennent la majeure partie du temps des professionnels.

Les personnes accompagnées sont souvent inquiètes pour leur santé ou présente des pathologies lourdes ou en lien avec le vieillissement qui demandent des consultations régulières.

Les personnes accompagnées sont confrontées à la difficulté de trouver des médecins ; elles doivent parfois avoir recours à la téléconsultation. Pour ce faire, un apprentissage est nécessaire tout comme la prise de RDV via un smartphone.

Parfois les personnes accompagnées peuvent aussi présenter des conduites addictives (alcool, jeux vidéo, tabac, drogue, sexualité) qui nécessitent de consultations en service spécialisé.

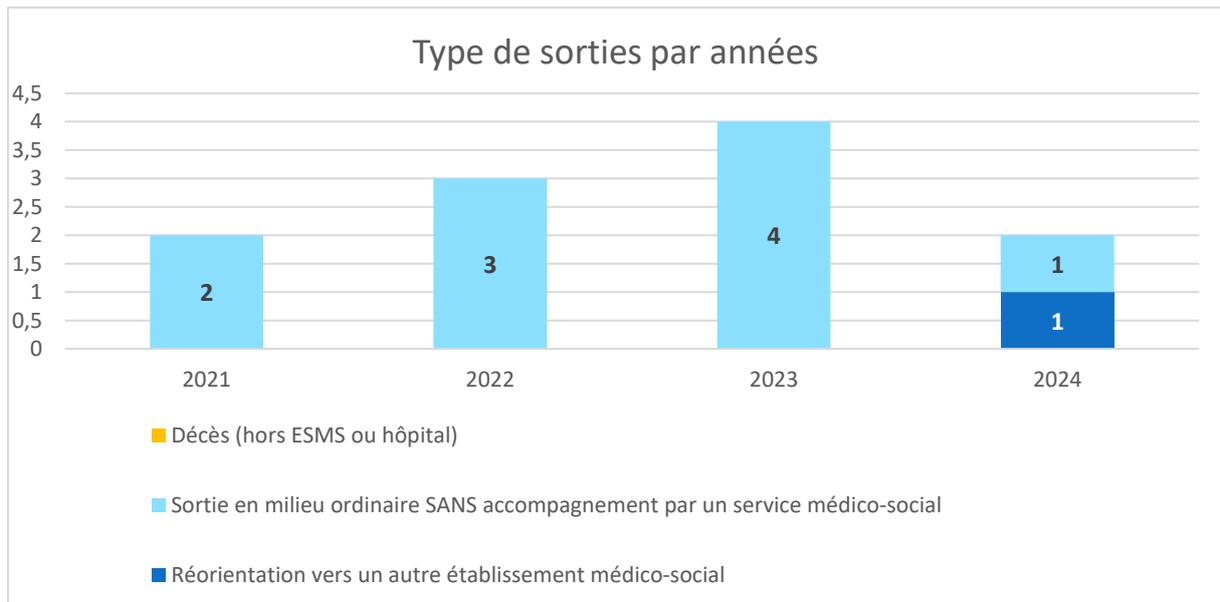
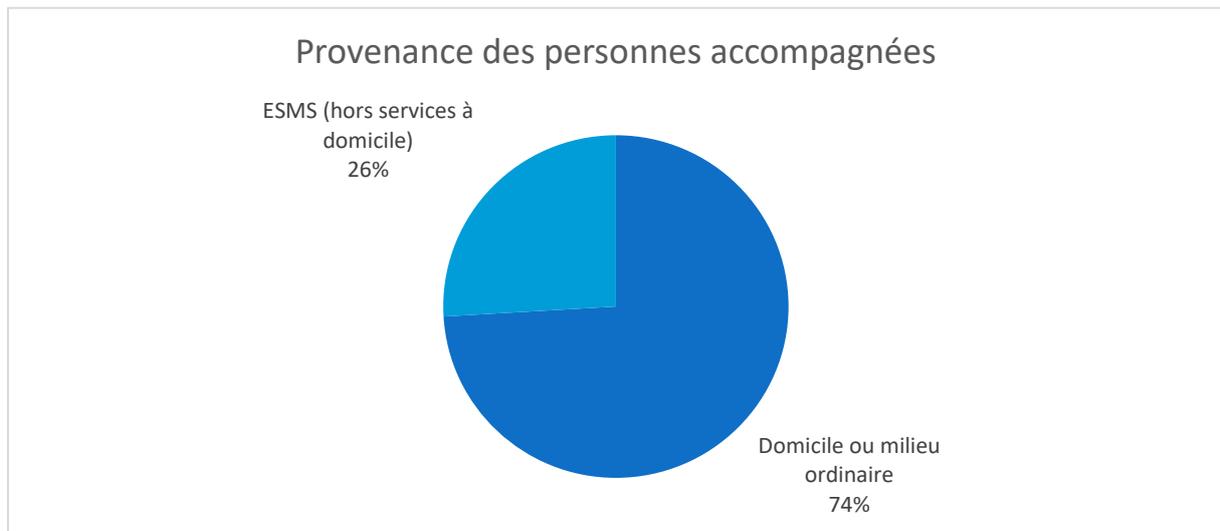
Certaines personnes vivent un isolement familial ou social important qui peut entraîner des conséquences sur leur bien-être et leurs capacités à réaliser des projets.

En effet, le travail du SAVS ne consiste plus seulement à des actions du quotidien (alimentation, entretien du logement...) comme cela l'était auparavant. 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. Il s'agit donc de connaître leur fonctionnement, leurs compétences et leurs limites, connaître leurs besoins et savoir utiliser à bon escient les moyens disponibles pour mener à bien leurs projets du plus modeste au plus ambitieux.

Cela se traduit par le fait d'accompagner des désirs parfois difficiles à réaliser : rencontrer les autres, aller au cinéma, fréquenter un club...ou des programmes à long terme : insertion professionnelle en milieu ouvert.

Aujourd'hui, certaines personnes accompagnées bénéficient de compensations pour satisfaire les besoins relatifs à la vie quotidienne (ex : aides à domicile, portage de repas...). C'est le cas notamment quand les apprentissages ont été tentés mais ne sont plus possibles et que les tâches du quotidien sont trop énergivores.

4.2 - Les dynamiques de parcours des usagers (personnes accompagnées)



Le public accueilli, est orienté par la MDPH. Il peut aussi contacter le service par lui-même, via leur MJPM, leurs proches ou d'autres services.

L'orientation est normalement donnée pour une période de deux ans. En général, la notification est renouvelée car cette durée paraît courte pour atteindre les objectifs du projet personnalisé.

Nous l'avons vu, le SAVS est 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.

Les personnes en demande d'accompagnement n'ont plus systématiquement un passé institutionnel.

Nous constatons peu de demande d'accompagnement de la part de jeunes de l'IMPRO.

L'orientation du SAVS n'est plus conditionnée par l'orientation ESAT.

Des personnes accompagnées peuvent ne pas travailler ou travailler en milieu ordinaire.

Elles peuvent également travailler à temps partiel.

Il est donc nécessaire d'adapter sans cesse les accompagnements.

Deux axes de travail prédominant :

- **Le maintien à domicile**, (certaines personnes sont accompagnées depuis de nombreuses années. Il s'agit là de pouvoir travailler un maintien en logement autonome. La mission du service se situe plus dans une coordination des compensations mises en place).

- **L'accès à une indépendance**

Aujourd'hui, il y a de plus en plus de fins d'accompagnement. C'est d'ailleurs parfois un objectif du projet personnalisé. Le SAVS a développé plusieurs modes d'accompagnement qui peuvent être réguliers, séquentiels ou en veille. Cela permet de pouvoir travailler les différentes étapes avant la fin d'un accompagnement de notre service.

Les personnes accompagnées pour qui une fin d'accompagnement est prononcée peuvent être réorientées vers un autre service ou établissement (ex : cas d'une personne qui se mettait en danger en appartement qui a réintégré un foyer d'hébergement), un dispositif (habitats inclusifs) ou peuvent vivre sans accompagnement (3 personnes en 2023).

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.

Nous nous attachons particulièrement au renforcement des droits des personnes accompagnées, notamment :

- Le droit à un accompagnement adapté aux spécificités et fonctionnement de la personne, à ses aspirations et à ses besoins (y compris de protection), à l'évolution de sa situation, respectant son consentement éclairé (ou à défaut celui de son représentant légal).

- Le droit d'exercer un choix dans ses prestations adaptées (dans le respect de l'éventuel cadre judiciaire),

- Le droit de participation directe de la personne accompagnée ou de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui le concerne.

4.3.1 - Sur le plan individuel

Le DIPC :

À son admission au SAVS, la personne accompagnée signe un document individuel de prise en charge (DIPC) qui fixe l'accompagnement. Une rencontre avec la direction est organisée à cet effet, qui formalise l'admission par la signature du document.

Chaque année, la personne accompagnée signe un avenant au DIPC, en amont de la construction de son projet personnalisé. Celui-ci a été écrit en FALC avec les personnes accompagnées.

L'évaluation du dernier projet ou contrat de découverte est effectué en équipe. Des réajustements et objectifs sont alors proposés par les professionnels. Elle est ensuite présentée à la personne accompagnée.

Ce bilan est un réel moment d'échange et de réflexion sur la prise en charge. Ce bilan est présenté à la personne accompagnée. À la suite de cela, le référent fait le recueil des attentes avec la personne accompagnée. Cet outil est imagé et se présente sous la forme de cartes qui reprennent l'ensemble des domaines de la vie quotidienne).

La personne accompagnée sélectionne les images où il a besoin d'aide et priorise ensuite les domaines d'accompagnement.

Une rencontre avec la cheffe de service, le référent, le mandataire et la personne accompagnée ou proche aidant est ensuite organisée. La personne accompagnée est actrice de son projet de vie, sa parole est primordiale. Cette rencontre a aussi pour objet de rappeler les droits, comme la possibilité de Désigner une autorité extérieure choisie parmi une liste arrêtée conjointement par le CD, l'état et l'ARS, à laquelle les personnes peuvent faire appel en cas de difficulté.

L'avenant co-signé de toutes les parties. La contractualisation responsabilise la personne accompagnée et le rend acteur principal de son projet de vie.

Le projet personnalisé :

Le projet personnalisé pose les bases du travail avec la personne accompagnée.

Pour chaque personne accompagnée par service, il est élaboré un projet personnalisé d'accompagnement. Ce projet est élaboré dans un délai de 6 mois après l'admission et est révisé tous les ans à la suite de la signature de l'avenant DIPC.

Le projet est co-construit avec l'utilisateur.

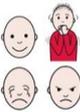
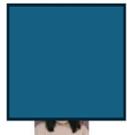
Les principales étapes d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi du projet, élaboré à l'aide du logiciel dossier usager Imago, sont les suivantes :

- Recueil des attentes de la personne et le cas échéant de ses représentants légaux ou proches aidants si l'utilisateur a donné son autorisation.
- Recueil des observations des professionnels intervenants auprès de la personne
- Identification des besoins de la personne à l'aide des conclusions des outils d'évaluation (grilles, carnet de route...)
- Détermination des objectifs et moyens d'accompagnement à mettre en place par le SAVS
- Validation du projet par la personne, et le cas échéant, ses représentants légaux
- Mise en œuvre du projet
- Évaluation régulière du projet (tous les 6 mois en fonction d'un calendrier établi)
- Au sein du SAVS, le référent est garant de l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi du projet. Il est l'interlocuteur privilégié de la personne, de sa famille, des partenaires éventuels.

Le projet personnalisé est adapté pour faciliter la compréhension (écrit en FALC ou imagé).

Le coordinateur se charge du calendrier du projet personnalisé. La Cheffe de service valide le projet et le présente à la personne accompagnée.

Un projet personnalisé imagé

DOMAINES				MOYENS
Domaine	Objectif	Résultat attendu	Échéance	Moyen
<p>Vie affective et sexuelle</p>  	<p>Me masturber efficacement</p> 	<p>Je suis apaisé.</p> 	<p>25/04/2024</p>	<p>Avec Mickaël Visite au domicile une fois/15 jours Information accompagnement pour des achats au besoin</p> 
<p>Émotions et comportement</p>  	<p>Reconnaître les signes de stress</p> 	<p>Je repère que mes ressentis physiques sont en lien avec une situation stressante.</p> 	<p>15/11/2024</p>	<p>Rencontre avec la psychologue 1 fois / 15 jours</p>  

Les fiches des plaintes et réclamations (cf. pro N°12-11)

Les personnes accompagnées ont la possibilité de remplir une fiche (formulaire N°12-11) 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... Il s'agit de toutes « les formulations d'insatisfaction, de mécontentement, les remarques, suggestions ou avis émis de façon spontanée, ou non, et ce quel qu'en soit le mode d'expression (écrit/oral). »

Cela peut concerner aussi l'ensemble des professionnels, ainsi que les familles, tuteurs, mandataires, personnes de confiance... ou toute autre personne extérieure (voisinage...) qui souhaiterait évoquer son mécontentement auprès de l'association.

La boîte à idées du comité

Une boîte à idées, mise en place par les représentants du comité d'expression, est présente dans la pièce d'accueil. Chaque personne accompagnée a la possibilité de s'exprimer afin de proposer des nouvelles idées d'activités, de loisirs. La boîte est consultée régulièrement.

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

Les rencontres formelles et informelles

À tout moment, il est possible d'interpeller l'équipe du service, soit par téléphone, par mail, par sms lors des temps d'accueil, lors des accompagnements...

Les peuvent joindre l'astreinte en cas d'urgence 7j/7, 24h/24. Le SAVS est ouvert 318j/365.

En cas de difficultés rencontrées par les personnes accompagnées en dehors des temps d'ouverture du SAVS, ils peuvent contacter le foyer d'hébergement de la Brunetière qui va les mettre ensuite en relation avec un cadre d'astreinte. Il peut être parfois difficile d'expliquer son problème. Aussi, des sensibilisations sur les situations d'urgence sont faites avec la marche à suivre.

Chaque personne accompagnée possède un scénario adapté ou non lui permettant de pouvoir faire appel en cas d'urgence (ex : deux personnes accompagnées ont porté secours à un autre alcoolisé en situation de malaise).

Il convient de former chaque nouvelle personne accompagnée pour gérer les situations d'urgence et de faire des rappels régulièrement.

Toutes les rencontres s'apparentent donc à des entretiens et font l'objet d'une traçabilité sur Imago.

L'enquête de satisfaction

Tous les deux ans, une enquête de satisfaction est construite par l'équipe, pour permettre à la personne accompagnée d'exprimer son point de vue sur le service. Des questions simples sont proposées sur le fonctionnement du SAVS, les locaux... Cette enquête est un véritable outil pour mieux identifier les besoins et les attentes des personnes accompagnées, pour réaliser un état des lieux de la perception des personnes accompagnées et des prestations proposées. Elle contribue à la dynamique de participation à la réactualisation du projet de service.

Le SAVS s'empare des résultats afin d'alimenter la démarche d'amélioration continue et réactualiser son plan d'action. L'enquête propose d'aborder différentes thématiques : impression générale, admission, information, participation, vie quotidienne, l'accompagnement éducatif, social, médical et référent, projet personnalisé, comité d'expression, les services et prestations, les droits.

Cette enquête est transmise à la personne accompagnée par courrier ou par mail. Elle 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.

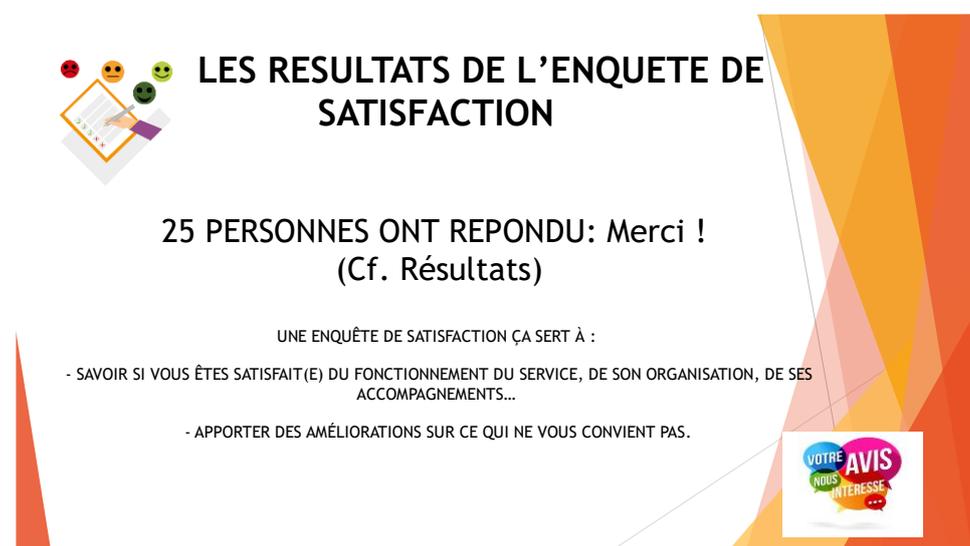
Les résultats de ce travail sont étudiés par l'équipe, puis présentés aux personnes accompagnées lors des réunions trimestrielles.

Il convient de noter que d'autres enquêtes peuvent être menées, notamment dans le cadre des activités collectives (atelier cuisine, groupes de parole) ou du comité d'expression.

À la fin de chaque cycle d'ateliers collectifs ou activités collectives, les avis des personnes accompagnées sont recueillis au travers de questionnaires afin de connaître leur niveau de satisfaction et leurs attentes.

Une enquête a été réalisée en septembre 2024. Les résultats de cette enquête démontrent que la connaissance des droits et devoirs des personnes accompagnées fait défaut. Malgré le fait que les personnes accompagnées sont informées tout au long de leur accompagnement ou que plusieurs documents leur ont été remis lors de leur admission (charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement...), la question des droits et devoirs reste à travailler avec elles.

Extrait de la présentation en réunion trimestrielle :



LES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

**25 PERSONNES ONT REPONDU: Merci !
(Cf. Résultats)**

UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION ÇA SERT À :

- SAVOIR SI VOUS ÊTES SATISFAIT(E) DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE, DE SON ORGANISATION, DE SES ACCOMPAGNEMENTS...
- APPORTER DES AMÉLIORATIONS SUR CE QUI NE VOUS CONVIENT PAS.

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

Action 5 : envisager un travail avec les personnes accompagnées sur leurs droits et devoirs

4.3.2 - Sur le plan collectif

Le comité d'expression des personnes accompagnées

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 avait été créé, en 2009, un comité des personnes accompagnées.

C'est un outil destiné à garantir le droit des personnes accompagnées 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.

Le comité des personnes accompagnées existant a été réajusté en faveur d'un comité d'expression. La perte de sens du comité des personnes accompagnées a entraîné un questionnement et un travail des

professionnels et des personnes accompagnées autour de ce thème. En effet, seuls les deux délégués élus étaient investis et ils éprouvaient des difficultés pour recueillir la parole des autres

En résulte la création d'un groupe d'expression qui concernent l'ensemble des personnes accompagnées puisque tous peuvent être membres de ce groupe. 2 délégués sont élus dans le cadre d'un vote organisé tous les 3 ans.

Ce groupe d'expression est composé de 2 commissions dans lesquelles chaque personne accompagnée s'inscrit en tant que membre actif, et il y a parmi ces personnes 1 référent et 1 co-référent par commission.

Les commissions :

- 1) Vacances-activités (séjours, activités proposées au sein du service avec ou sans accompagnement, repas de fin d'année, activités culturelles...)
- 2) Bien-être et sport (santé, diabète, addictions, exercices physiques, équilibre alimentaire, pratiques de sports intra et extra associatif...).

Ces 2 commissions interagissent entre elles et s'appuient sur des outils pensés en FALC.

Un professionnel du service s'investit dans une commission au choix. Il a pour rôle de guider les personnes accompagnées dans les démarches à suivre.

La fréquence des réunions est établie en fonction des besoins et des commissions, à raison d'une fois par mois au minimum.

Un panneau d'affichage est réservé dans la salle principale pour y afficher les informations que le comité souhaite transmettre, les comptes-rendus de rencontres, les projets d'activités et animations. Il y a également une boîte à idées et des enquêtes sont réalisées afin de connaître les attentes des personnes accompagnées en matière de loisirs, activités.

Au moins deux fois par an, les délégués du comité rencontrent la direction, une occasion de réflexions et de questionnements où la parole est libre.

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

Une personne accompagnée, élue au comité d'expression, participe à une formation sur les CVS et les droits et participations par le CREAL avec un professionnel.

Les personnes accompagnées sont associées à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. Elles ont participé et ont été consultées pour le réajustement de l'avenant DIPC, pour le projet de ce comité et pour la révision du règlement de fonctionnement.

Elles ont organisé plusieurs activités, en autonomie.

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, ces réunions peuvent se dérouler dans des locaux mis à notre disposition par différents partenaires sociaux (centres sociaux, mairie, etc.) ou dans les locaux associatifs ou du SAVS.

L'équipe éducative présente toujours avec un support visuel sous forme de power point, les actions collectives, communique 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 personnes accompagnées sur une thématique particulière (ex : la bientraitance) ou pour présenter des démarches de perspectives d'actions comme le dispositif des habitats inclusifs

La direction est présente ou représentée, elle répond aux questions des personnes accompagnées et leur transmet des informations institutionnelles.

Lors de ces réunions, les référents du comité d'expression peuvent présenter leurs projets : sorties, séjours, repas de Noël, travail de partenariat avec le monde associatif...

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

La participation à la vie du service

Les personnes accompagnées sont invitées à participer activement à la vie du service.

Elles sont impliquées dans l'espace bar (gestion des stocks, courses) et organisent des temps collectifs sur le service (ex : repas pour les fêtes de fin d'année, activités d'été).

Elles sont associées aux différents achats pour la salle d'accueil ou au réaménagement s'il y a lieu.

4.4 - Les relations avec les proches aidants

L'article L113-1-3 du code de l'action sociale et des familles stipule que : *Est considéré comme proche aidant d'une personne [...], son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne.*

La place des aidants ou l'entourage dans l'accompagnement de la personne :

L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne accompagnée si cette dernière le choisit. Il est important de rappeler que la personne 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 ou proches aidants à son accompagnement, ne peut se faire qu'avec son consentement. Un document est signé à cet effet par la personne accompagnée dès son admission au SAVS.

C'est la personne accompagnée qui définit avec les professionnels la place de son entourage, ses aidants dans son accompagnement.

Le service reconnaît l'apport des aidants qui sont personnes ressources. Il s'agit de les associer pour une meilleure cohérence d'actions auprès des personnes accompagnées. Ils constituent des interlocuteurs essentiels dans la démarche d'accompagnement qui est proposée. Leur analyse, les informations qu'ils possèdent sont importantes pour l'évaluation et pour mieux comprendre le fonctionnement de la personne et pour la mise en œuvre de l'accompagnement.

Le SAVS s'attache à ce que les aidants connaissent les missions du service et son fonctionnement dès le contrat de découverte.

Ils peuvent participer si la personne accompagnée est d'accord à l'entretien de présentation du service, à la construction du projet personnalisé ...

Un recueil des observations existe également pour les aidants. Certaines décisions, avec l'accord des personnes font l'objet d'une information à leur famille. Le service accompagne les personnes accompagnées 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.

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 la personne accompagnée donc dans ses choix de vie.

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

Pour les personnes 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. Nous notons que c'est actuellement la majorité des personnes accompagnées.

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'Action Familiale des Papillons Blancs de Bergerac :

Aux Papillons Blancs de Bergerac, l'action familiale développe l'esprit d'entraide et de solidarité entre les familles. Elle est un espace d'écoute et d'accueil. Elle s'est donnée pour missions d'aider et de répondre au mieux à leurs interrogations au travers de rencontres régulières et de réunions d'information. Elle souhaite mobiliser les familles pour participer à la vie associative. Elle a la volonté de s'inscrire dans le développement d'activités associatives au travers de manifestations diverses.

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

5.1- Les modes d'organisation interne

L'accueil

Il convient de distinguer les temps d'ouverture du service des temps d'accueil collectif.

Le service est ouvert de 9h à 12h et 14h à 20h du lundi au vendredi et le samedi de 9h à 17h.

Les personnes accompagnées peuvent s'adresser au service pour toute demande pendant ces temps d'ouverture.

Des temps d'accueil collectif sont mis en place à raison de 3 fois par semaine les lundis, mercredis, et vendredis de 17h15 à 18h15, le mercredi de 16h30 à 18h et le samedi de 9h15 à 11h00.

Précédemment, les temps d'accueil étaient quotidiens mais nous avons constaté une baisse importante de la fréquence des temps d'accueil du fait de la création du Samsah et de la présence de nouveaux professionnels.

Cette nouvelle organisation permet aux professionnels d'avoir du temps sur le terrain et de proposer plus de rendez-vous individuels. Il était aussi nécessaire de partager les locaux avec le Samsah.

Les dimanches et les jours fériés, le service étant fermé, les personnes accompagnées 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 tous les jours de 9h15 à 11h45 et de 14h15 à 19h45. Il est assuré par une secrétaire, le matin ou les professionnels en après-midi.

Pendant les vacances, le SAVS propose des temps d'accueil de 9h15 à 11h00.

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 personnes accompagnées et les professionnels.

Les personnes font la démarche de venir au service pour :

- Être écoutées,
- Avoir un temps d'échange et de partage
- Bénéficier d'un temps de détente,
- Être guidée dans une démarche
- Prendre un rendez-vous avec un membre de l'équipe.

Un espace d'attente a été mis en place, que les personnes peuvent utiliser, pour patienter ou s'isoler.

Les visites à domicile

Elles doivent constituer la part essentielle de l'accompagnement auprès des personnes accompagnées. La visite une fois par mois reste un minimum.

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

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

Les visites à domicile sont définies dans le projet personnalisé, elles constituent un moyen d'accompagnement tout comme un accompagnement sur l'extérieur. Chaque visite à domicile est déterminée par un objectif précis. Une fiche de visite à domicile peut être remplie en amont avec la personne qui vient préciser l'objet de la visite, la durée...

Le logement de la personne constitue un lieu personnel protégé où s'exerce le droit à l'intimité et le droit au respect de la vie privée. Par principe, l'accès à ce lieu sans autorisation de la personne reste prohibé à tous professionnels, à l'exception des situations de mise en danger et de sécurité. Le fait de pénétrer dans les locaux privés des personnes sans leur autorisation constitue une atteinte au respect de la vie privée et une violation de domicile. Dans le cadre d'un rendez-vous au sein du domicile de la personne accompagnée, il se peut que la personne ne donne pas l'accès à certaines parties de son logement. C'est le choix de la personne accompagnée, les professionnels le respectent. Certaines personnes accompagnées souhaitent que le SAVS conserve un double de leur clé de logement. Cette possibilité est proposée aux personnes accompagnées. L'usage de cette clé ne sera possible qu'en cas de danger ou pour un besoin spécifique (travaux dans le logement par exemple et absence de la personne). Les personnes accompagnées signent, en cas de besoin, un document de conservation des clés par le SAVS. Sans l'accord des personnes accompagnées, aucun professionnel du SAVS ne pénètre chez une personne. Les professionnels du SAVS déposent les clés dans une boîte sécurisée.

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 de guidance professionnelle, notamment sur la notion d'intrusion.

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 et de temps de guidance professionnelle.

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.

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

Les rencontres individuelles sont organisées dans une pièce réservée à cet effet appelée la salle d'entretien. Les personnes accompagnées du SAVS attachent beaucoup d'importance à ce lieu.

Les rencontres peuvent aussi se dérouler à l'extérieur (autour d'un repas, d'un café), dans un bureau annexe, lors d'une promenade. Les professionnels s'adaptent selon le fonctionnement des personnes.

5.2- L'accompagnement

L'accompagnement peut se caractériser par le fait d'être au côté de la personne accompagnée, avec son accord, en partant de ce qu'elle est, d'où elle en est de son environnement, pour construire une relation de confiance lui permettant de trouver son point d'équilibre.

Le SAVS propose divers types d'accompagnements, adaptés aux besoins spécifiques des personnes accompagnées du service.

Le SAVS assure lui-même l'accompagnement ou coordonne la relation entre la personne accompagnée et un partenaire en veillant à l'atteinte de l'objectif. Cet accompagnement est matérialisé au travers de ces images qui servent également au recueil des attentes de la personne accompagnée. :

Vie socio-professionnelle (Aide pour tout ce qui se passe à mon travail, aide pour trouver un travail...)			
			
Habitat / Logement (Aide pour trouver un logement, déménager, aménager mon logement...)			
			
Autonomie dans les activités quotidiennes (Gérer mes papiers, gérer mon budget, aide pour bien manger, pour mon hygiène personnelle, pour les transports...)			
			

Capacité d'occupation autonome
 (Aide pour savoir quoi faire pendant mon temps libre, occupations, vacances...)

Vie affective et sexuelle
 (Aide pour gérer mes relations, aide pour ma vie amoureuse, aide pour ma vie sexuelle...)

Soutien à la parentalité
 (Aide dans mon rôle de parent...)

Somatique
 (Aide pour m'occuper de la santé de mon corps, aide pour les rendez-vous, la prise de traitements...)

Sensoriel
 (Aide pour gérer, comprendre mes particularités sensorielles, aide pour aménager mon environnement en fonction de mes particularité sensorielles...)

Formation
 (Aide pour trouver une formation ou/ et un stage, aide pendant ma formation ou mon stage aménagement des horaires du poste de travail...)

Inclusion
 (Aide pour participer à la vie de la cité...)

Emotions et comportements	
(Aide pour comprendre mes émotions et celles des autres, aide pour adapter mon comportement en fonction des situations...)	
	
Communication sociale et langage	
(Aide pour communiquer, aide dans mes interactions sociales...)	
	
	
Cognitif	
(Aide pour comprendre, réfléchir, faire des choix...)	
	
	
	
Motricité	
(Aide pour la motricité de mon corps, aide pour avoir des gestes précis...)	
	
	
	
Orientation / réorientation	
(Aide pour quitter les SAVS / Samsah, aide pour aller dans un autre établissement ou service, aide pour trouver des relais d'accompagnement...)	
	

- ❖ Les accompagnements individuels
 - Interventions directes auprès la personne

Il s'agit des évaluations, de la mise en place d'un projet personnalisé, des apprentissages de la vie quotidienne pour l'autonomie, de l'intervention dans le quotidien ainsi que la définition d'un plan de compensations en relation régulière avec la personne accompagnée.

- Mission de coordination :

Le SAVS, bien qu'il soit destinataire d'une notification d'orientation ne peut pas répondre à lui seul à l'ensemble des besoins d'un usager.

Il fait donc appel à des ressources complémentaires internes ou externes et peut mobiliser différentes partenaires pour répondre aux besoins de parcours de l'utilisateur.

Cette mission de coordination concerne l'ensemble des prestations dont bénéficient les personnes accompagnées (portage de repas, aide à domicile sophrologue, intervenants médicaux et para médicaux...).

❖ Les accompagnements collectifs

Notre service a choisi de maintenir des accompagnements collectifs car ils permettent de traiter plusieurs objectifs tels que :

- Lutter contre l'isolement des personnes,
- Préparer les personnes à des situations de groupe en vue d'intégrer des dispositifs de droit commun,
- Favoriser l'expression de personnes accompagnées.

Il existe différents ateliers, comme les ateliers cuisine ou les groupes de parole vie affective et sexuelle.

Ces ateliers ou activités collectives sont mis en place à la suite du recueil des attentes des personnes accompagnées par le biais des enquêtes.

Il peut y avoir des ateliers qui s'étalent sur une année (durée d'un projet personnalisé) ou des activités collectives ponctuelles (ex : sensibilisation sur le tri des déchets).

Depuis peu, un professionnel du SAVS coordonne un groupe de travail sur la bientraitance en collaboration avec des professionnels des foyers d'hébergement du pôle habitat et vie sociale et des personnes accompagnées volontaires.

5.2.1 Prestations de soins, de maintien et de développement des capacités fonctionnelles

Le suivi médical

Le SAVS n'a pas dans ses missions des prestations de soins ni la mission de coordination du projet de soin de la personne.

Toutefois, les questions de santé peuvent être des freins au maintien à domicile, et constituent comme nous l'avons vu, un des principaux besoins exprimés par la personne accompagnée.

Le SAVS intervient donc dans les 3 dimensions suivantes au niveau de la santé :

- Éducation
- Prévention
- Intervention

Les objectifs d'accompagnement dans le domaine de la santé, formalisés dans le projet personnalisé, visent à répondre aux besoins de la personne. Ils reposent sur les recommandations de bonnes pratiques de la HAS. Les prestations de soins font référence, pour le SAVS, à des prestations d'accompagnement à la santé dans une approche globale. Le service n'est pas médicalisé et ne réalise pas d'actes de soins somatiques.

Les professionnels peuvent accompagner la personne dans la compréhension de son parcours de soins, dans la prévention, dans la recherche des réponses aux besoins de soins. Des partenariats développés

permettent un travail coordonné (ex : avec cabinets d'infirmiers libéraux) de la mise en œuvre des besoins en matière de santé.

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

- Aide pour le rattachement aux soins
- 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 et poursuite de l'accompagnement lors d'une hospitalisation.

La personne 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. L'accompagnement durant la consultation ne se fait que si la personne en fait la demande.

Toute personne accompagnée bénéficiant d'une couverture maladie peut choisir un médecin traitant et s'inscrire dans un parcours que l'on appelle le parcours de soins coordonnés.

Pour des besoins d'accompagnement psychologique, les personnes accompagnées sont orientées vers les dispositifs de droit commun. Les travailleurs d'ESAT peuvent s'adresser à la psychologue de l'établissement.

De plus en plus, les personnes accompagnées bénéficient de médecines douces pour mieux appréhender leur anxiété ou stress (ex : réflexologue, ostéopathes, psychothérapeutes, hypnose...).

Ces approches, non médicamenteuses, tendent à se développer. Elles permettent aux personnes de prendre du temps pour elles et d'apaiser des angoisses ou apprendre des techniques pour les faire diminuer.

5.2.2 Prestations en matière d'autonomie

Le SAVS s'adressant à des personnes vivant dans leur propre domicile, les prestations en matière d'autonomie relèvent d'un caractère très différent de ce qui peut être proposé par un établissement de type foyer d'hébergement.

Ce sujet est donc abordé au travers de tous les axes du projet.

Le service propose des prestations visant le développement de l'autonomie des personnes accompagnées. C'est le cœur même de la mission du SAVS qui intervient principalement à domicile.

Dans le projet personnalisé, sont définis les objectifs visant l'autonomie propre à chaque personne en fonction des compétences qui ont été évaluées en amont.

Pour travailler cette notion d'autonomie : il s'agit d'un accompagnement éducatif et social qui vise :

- L'auto-détermination (prendre des décisions adaptées et « s'autogérer » en sécurité, c'est « choisir ce que je veux » et « dire ce que je pense »),
- Le maintien dans un logement et accomplir des tâches domestiques, et actes de la vie courante (hygiène du logement, hygiène alimentaire, image de soi...) Ainsi qu'accepter des mesures compensatoires.

5.2.3 Prestations pour la participation sociale

Toutes les actions proposées visent à favoriser la participation sociale des personnes accompagnées.

Ainsi, le service met en œuvre des activités visant la participation sociale, en lien avec l'âge et le projet personnalisé des personnes accompagnées.

Des liens sociaux et l'épanouissement personnel sont développés : préparer un repas pour soi et pour partager avec sa famille ou ses amis, établir une liste de courses ou une liste de tâches à effectuer pour mieux s'organiser, gérer son budget, participer à un projet collectif, s'auto évaluer, s'auto corriger, s'entraider...

Pour mener sa vie professionnelle, il s'agit parfois de suivre des apprentissages, faire des immersions, se rendre compte de ses compétences, de ses possibilités.

Dans l'accompagnement de la vie familiale et des liens intrafamiliaux, la parentalité peut être soutenue (ex : aide pour inscrire son enfant au centre de loisirs, soutiens dans les démarches éducatives et l'organisation du quotidien d'une enfant...)

Le SAVS, a participé à une réponse d'un appel à projet en collaboration avec l'Esat et, a pu mener une action collective intitulée « mets ton manteau, on sort » qui consistait à impulser des activités parents-enfants.

Dans le cadre d'élections (présidentielles, législatives, municipales...), les professionnels peuvent être conduits à expliquer les modalités de vote aux personnes accompagnées. Certaines personnes accompagnées sollicitent le SAVS pour avoir des explications sur les programmes des candidats : la posture des professionnels est de veiller à conserver une neutralité dans l'échange.

5.3 - La cohérence des diverses prestations

La mission du SAVS est d'assurer la coordination des différentes interventions auprès de la personne accompagnée.

À ce titre, le SAVS doit assurer la cohérence des diverses prestations. Cela recouvre l'ensemble des actions mises en œuvre pour répondre aux besoins des personnes accompagnées.

Elles sont directes quand le service apporte une réponse à un ou plusieurs besoins identifiés, et indirectes (fonctions de support, de pilotage, d'organisation, de coopération) quand elles mobilisent des partenaires.

C'est dans ce cadre-là que le service peut gérer la coordination, du suivi médical, administrative ou encore sur les activités socialisantes et intervenants à domicile.

Le service s'est donc doté d'une coordinatrice, en appui des référents de projets afin d'aborder, la complexité des situations. Il s'agit de prendre en compte le contexte multi partenarial et multisectoriel des situations des personnes accompagnées au SAVS (ex : personne accompagnée, en situation de handicap psychique, avec enfants placés (visite médiatisée), sous mesure de protection, faisant des immersions en milieu ordinaire, bénéficiant d'une PCH pour des compensations à domicile).

L'ensemble des événements, des périodes et des transitions qui jalonnent la vie de la personne accompagnée représente son parcours de vie. Ces différents éléments ont un impact considérable sur son bien-être physique et mental sa capacité à prendre des décisions et à interagir avec son environnement.

Par exemple, le passage d'un foyer d'hébergement à un logement autonome ou le passage de la vie en famille à un logement est une transition importante qui peut nécessiter un soutien spécifique et une réadaptation des modalités d'accompagnement.

Souvent, ce parcours est construit avec des interventions de multiples professionnels de l'accompagnement Il est essentiel que ces interventions soient finement coordonnées pour répondre au mieux aux besoins de la personne accompagnée.

Autre exemple, un service d'aide à domicile peut intervenir pour faciliter les activités quotidiennes, notamment l'organisation des tâches ménagères tandis que le SAVS s'occupera plus des aspects plus médicaux de l'accompagnement. Sans une bonne coordination, ces services risquent de se superposer ou de laisser des besoins non couverts.

Autre exemple sur la multiplicité des projets : une personne accompagnée qui travaille en ESAT, qui bénéficie d'une mesure de protection et de services d'aides à domicile. Cette personne dispose de projets de vie avec chaque service d'accompagnement.

Si les interventions de chacun ne sont pas claires et coordonnées, les besoins de la personne risquent de ne pas être pris en compte et accompagnés.

Action 6 : définir le « qui fait quoi » lorsqu'il y a de multiples accompagnements afin de permettre à la personne de se repérer

5.4- Les principales procédures

5.4.1 L'admission

Toutes les personnes orientées par la MDPH et qui le souhaitent sont reçues au SAVS pour un RDV de présentation. À ce jour, les critères d'admission se doivent d'être respectés, excepté la notification MDPH, qui peut être en cours de demande. *La demande d'accompagnement par le SAVS est une décision volontaire de la personne : la participation de la personne est indispensable.*

Un document intitulé « démarche d'admission au SAVS » a été créé (Doc N°03-35). Ce document est présenté aux personnes qui demandent un accompagnement au SAVS et aux aidants. Il récapitule les différentes étapes pour être admis dans le service.

A ce document s'ajoute la procédure d'admission (Pro 03-08) qui décline de façon plus opérationnelle les différentes étapes.

La procédure d'admission est structurée en 4 étapes :

- La prise de contact avec la personne et son représentant légal
- Le RDV de présentation et le recueil de la demande de la personne et la remise du dossier de candidature,
- L'analyse de la demande par la Direction quand le dossier de candidature a été transmis avec l'ensemble des éléments nécessaires.
- La mise en place d'un contrat de découverte de 3 mois pour découvrir le fonctionnement de la personne, recueillir ses attentes, identifier ses besoins et déterminer si le service est en mesure d'accompagner la personne.

En interne, les différentes demandes d'admission sont enregistrées sur le logiciel de gestion du dossier unique informatisé de l'utilisateur Imago.

En externe, les demandes sont inscrites sur le service public Via Trajectoire, portail d'orientation et de suivi par la personne.

5.4.2 Le projet personnalisé

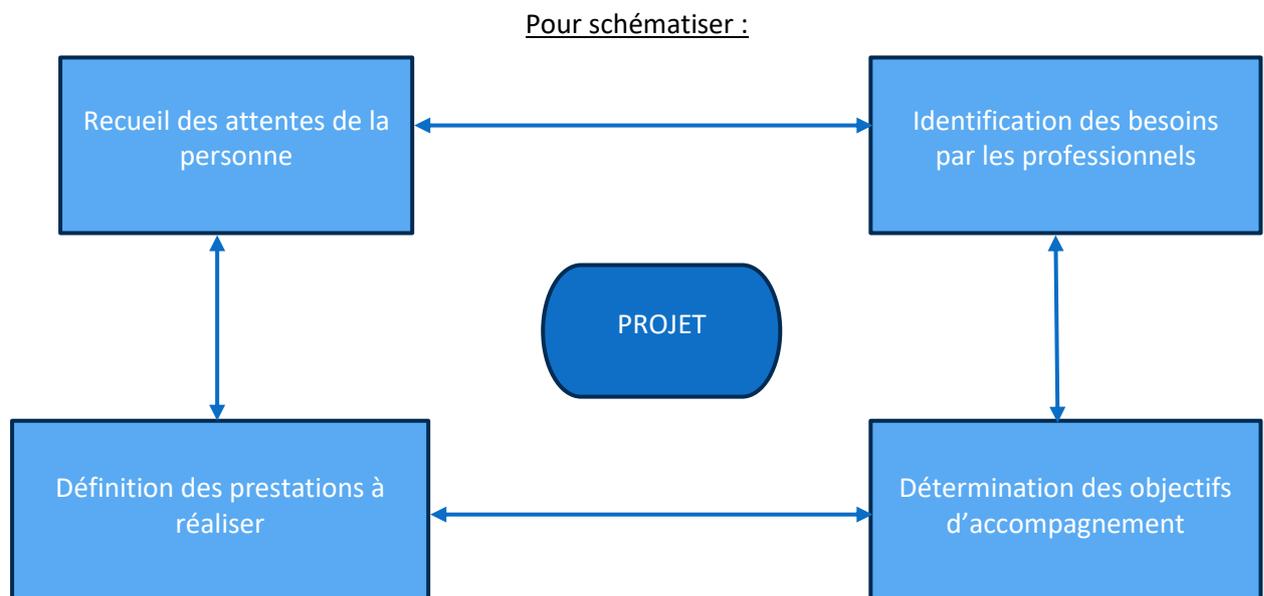
Le projet personnalisé pose les bases de travail avec la personne accompagnée. Il est élaboré pour chaque personne après l'admission. Il est décliné dans la procédure N° 04-12.

Cette procédure décrit les différentes étapes et le rôle de l'équipe dans la construction du projet personnalisé. Elle permet également de préciser l'élaboration de l'avenant DIPC.

Elle s'appuie sur les textes législatifs en vigueur ainsi que les recommandations de bonnes pratiques professionnelles et prend en compte les différentes étapes préconisées en les adaptant au contexte professionnel.

Les principales étapes d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi du projet, élaboré à l'aide du logiciel dossier usager Imago, sont les suivantes :

- Bilans et observations des professionnels en fonction de chaque domaine de la vie quotidienne (inspirés de la classification internationale du fonctionnement et SERAFIN-PH),
- Recueil des attentes de la personne, recueil imagé
- Recueil des observations des autres professionnels intervenants auprès de la personne ou proches aidants
- Identification des besoins de la personne par l'équipe (émanant des observations et évaluations)
- Détermination des objectifs et moyens d'accompagnement à mettre en place par le SAVS et définition de la stratégie de mise en œuvre (reprise des moyens en écrivant précisément comment les moyens sont déployés)
- Validation par la personne, et le cas échéant, ses représentants légaux
- Mise en œuvre du projet
- Évaluation intermédiaire du projet à 6 mois en réunion d'équipe et avec la personne accompagnée dans un second temps
- Évaluation finale à un an avec conclusion



La sortie

La fin de l'accompagnement par le SAVS ou sortie fait l'objet d'une procédure (N°06-01)

Elle peut survenir pour différentes raisons, qui font l'objet d'une présentation à la personne accompagnée dans le DIPC :

- Lorsque les objectifs de l'accompagnement sont atteints ;
- À l'initiative de l'utilisateur ;
- En cas d'inadéquation des moyens du service nécessitant une éventuelle réorientation en concertation avec l'utilisateur concerné ;
- En cas de réorientation dans un autre établissement ou service notifiée par la MDPH ;
- En cas de non-respect des dispositions du règlement de fonctionnement ;
- À l'échéance de la notification non renouvelée par la CDAPH.
- Lors d'un déménagement d'une personne accompagnée hors du périmètre d'intervention du service

La sortie du service est préparée avec la personne accompagnée. Une rencontre avec la Direction est obligatoire.

Le service établit un bilan de sortie qui est transmise à la personne accompagnée. La sortie est effective dès information à la MDPH (grâce à l'outil Via Trajectoire).

5.5- L'ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture

Le SAVS joue un rôle de coordinateur, de médiateur et d'interface avec les partenaires du territoire.

En aucun cas, le service ne vient se substituer à la mission et aux responsabilités des professionnels d'autres activités ou des partenaires avec lesquels il collabore.

5.5.1 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 coordinateur, psychologues et assistante sociale). Ces professionnels interviennent auprès des personnes accompagnées 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 personnes accompagnées.

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.

Le SAVS travaille en collaboration avec le SIPB pour les personnes qui ont un emploi en milieu ouvert.

Les nouvelles candidatures du SAVS sont souvent orientées par le service RMTP.

Au niveau du pôle enfance et jeunesse, il n'existe pas de partenariat fonctionnel à ce jour, mis à part une présentation annuelle du service aux personnes accueillies par leur groupe de plus grands (U3), et le partage de moyens matériels (gymnase, véhicules...).

Action 7 : développer des liens avec l'u3 de l'Ime Rosette (par les personnes accompagnées et familles)

5.5.2 - Les partenaires externes

• 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.

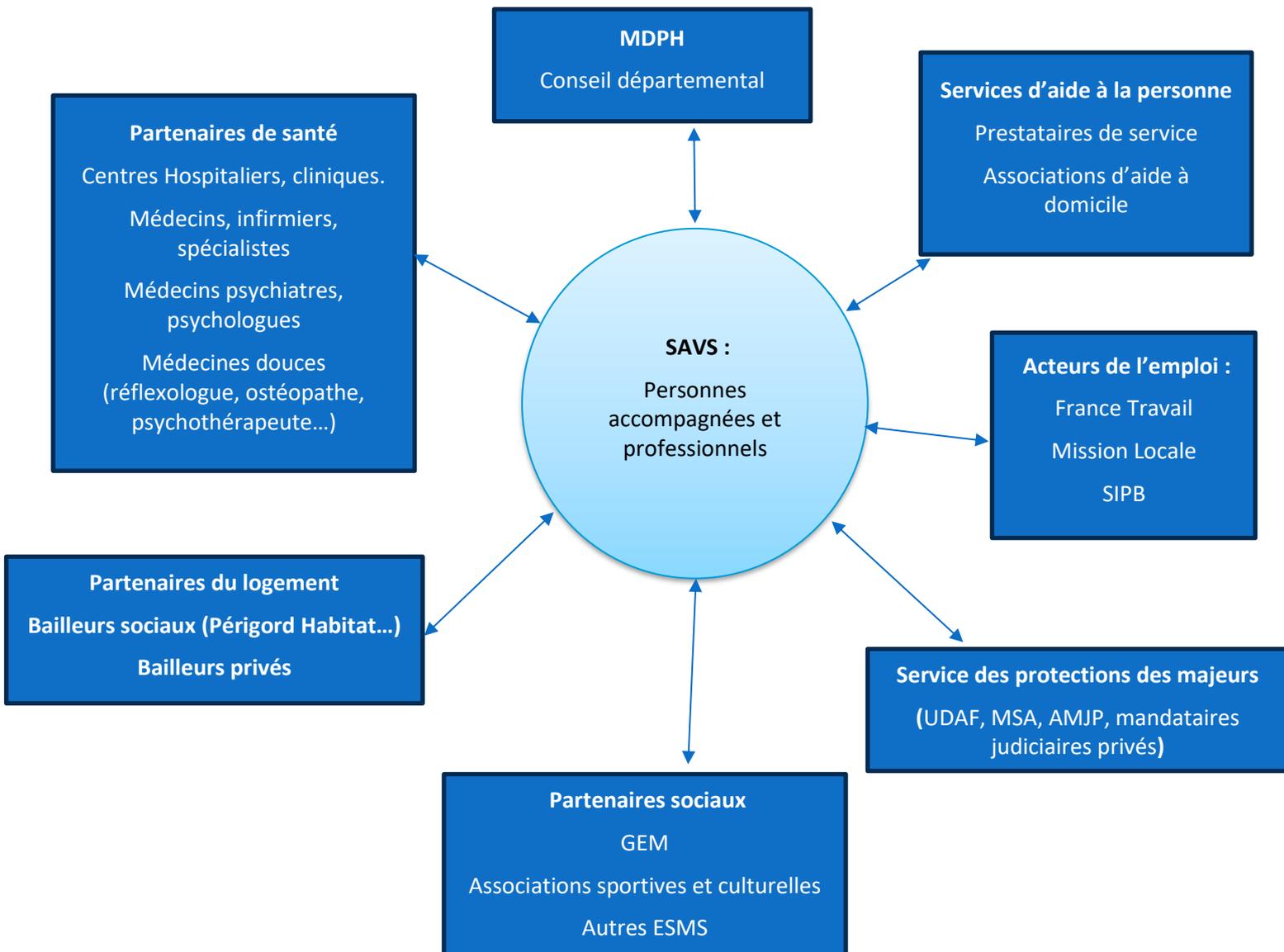
La mise en œuvre des projets personnalisés nécessite des partenariats nombreux et multiformes.

Les deux partenaires principaux sont :

- Les mandataires judiciaires à la protection des majeurs : l'accompagnement proposé aux personnes accompagnées 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 ou les aidants des personnes accompagnées.

D'autres partenariats sont formalisés, notamment avec l'IFAAC ou les centres sociaux qui mettent à disposition des bureaux ou salles d'activités.

Les partenariats se développent en fonction des besoins des personnes accompagnées.



5.5.2.1 *L'ouverture sur les ressources locales*

Ce sont les services qui proposent des soins, logements, déplacements, culture/loisirs, services administratifs...

Le service tient un classeur qui recense l'ensemble des partenaires qui ont été contactés. Ce classeur est mis à jour régulièrement.

Il est nécessaire de différencier les partenaires qui interviennent auprès des personnes accompagnées et notre réseau, qui intervient en appui technique pour les accompagnements.

Le travail en réseau se développe en fonction des besoins des personnes accompagnées.

Le SAVS se situant en plein cœur de la ville de Bergerac, il est facile pour les professionnels de pouvoir accompagner les personnes à s'intégrer dans les associations locales et au service de s'ouvrir sur le territoire.

C'est le cas par exemple avec la Traverse, les centres sociaux.

Les personnes accompagnées peuvent aussi participer à des conseils de quartier et être bénévoles dans différentes structures (SPA, restos du cœur...).

5.6- L'inscription de l'ESMS dans les orientations associatives (cf. p. 5)

5.6.1.1 *Garantir l'accompagnement favorisant l'inclusion (virage inclusif)*

Chaque personne accompagnée est unique. Elles ont toutes une histoire qui leur est propre et face à un me problème, elles vont réagir différemment.

Le SAVS doit permettre aux personnes en situation de handicap de choisir leur voie et de vivre leur vie.

Il accompagne donc les personnes à devenir ce qu'elles ont envie d'être avec un soutien adapté et choisi, à leurs besoins.

Le pouvoir d'agir des personnes accompagnées :

Tout d'abord, si l'accompagnement de l'utilisateur est contraint, le pouvoir d'agir est restreint.

C'est pourquoi, il est important que la personne accompagnée ait choisi d'être accompagnée par un SAVS.

L'objectif des professionnels est de développer le pouvoir de la personne accompagnée par rapport à un projet qui a du sens pour elle.

Le projet personnalisé, qui cadre les interventions des professionnels, est extrêmement important pour les personnes accompagnées et l'équipe du SAVS est très attaché à la méthodologie et à la construction de ce projet.

En effet, le pouvoir d'agir des personnes dépendent des possibilités que va lui offrir l'environnement dans lequel il vit (lois, aides financières...) mais surtout de ses capacités à entrer en action (estime de soi, volonté d'agir...).

Comme décrit précédemment, le contrat de découverte (phase de pré admission) est une étape essentielle au SAVS pour faire l'inventaire des ressources et potentialités de la personne mais aussi pour connaître son fonctionnement. Cela permet à la personne de prendre conscience des champs du possible.

En se focalisant dans un premier temps sur les forces et ressources de l'utilisateur, les professionnels vont aider la personne accompagnée à lever certains blocages pour qu'elle puisse se remettre en mouvement et en action.

Avec cette approche qui est nouvelle, la personne accompagnée est moins stigmatisée et se considère comme une personne capable qui a besoin d'être aidée ponctuellement. Au SAVS, les outils se multiplient pour que les personnes trouvent elles-mêmes des solutions à leurs problèmes (ex : arbre à solutions, fiches de résolutions de problèmes...). Il demeure important de poursuivre ce travail qui est engagé qui ne consiste à ne plus prescrire de solutions toutes faites, ce qui rend la personne dépendante du service.

La thématique du pouvoir d'agir est donc aussi une question de posture professionnelle. Il s'agit de favoriser pour chaque individu, l'expression, le choix, la liberté.

Il n'est pas rare que dans certains entretiens la personne accompagnée peut évoquer très clairement son souhait de ne pas évoquer un sujet. Ce souhait est alors respecté.

Dans cet instant, la posture du professionnel est de veiller à ce que la personne ne soit pas sous influence.

Un professionnel ne peut pas s'opposer à la mise en œuvre d'un projet personnalisé (ex : changement de genre, désir de grossesse, mariage...) mais il joue un rôle d'écoute et d'alerte sur les risques que peut générer ce projet.

Action 8 : poursuivre le développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées

- Promouvoir la mobilité

À ce jour, une bonne partie des personnes accompagnées bénéficient d'un moyen de locomotion (voiture sans permis, voiture, véhicule deux roues...).

Cependant l'équipe assure encore des transports en tout genre (achats, rendez-vous médicaux...).

La question des déplacements fait partie intégrante de certains projets personnalisés où des moyens sont déployés pour favoriser la mobilité des personnes accompagnées : accompagnement pour prendre le train, le bus, utilisation du co-voiturage...pour obtenir une carte de transport...pour faire appel au transport urbain bergérois, pour faire appel à un taxi...

Il s'agit parfois d'un accompagnement autour d'un repérage de trajet pour que la personne puisse par la suite se déplacer seule.

L'entretien des véhicules des personnes accompagnées représente aussi un coût financier important. Les réparations des véhicules viennent parfois entraver le budget des personnes. Des partenariats avec le garage social sont nécessaires. Lorsque les véhicules sont en panne, cela représente un véritable problème pour les personnes accompagnées. Effectivement pour les véhicules sans permis, les prêts de voiture ne sont pas possibles. Il n'est pas rare que certaines personnes ne travaillent pas pendant plusieurs semaines car elles n'ont pas de moyen de locomotion pour se rendre sur leur lieu de travail.

Les professionnels tentent de favoriser les accompagnements en transport en commun pour les accompagnements (ex : train et tramway pour se rendre à Bordeaux à un RDV médical, train pour se rendre à Sarlat...).

La prestation compensatrice du handicap (PCH) transport tend à se développer en Dordogne. L'équipe accompagne les personnes pour constituer un dossier de demande de PCH transport auprès de la MDPH.

Une personne accompagnée bénéficie de cette aide pour se rendre au travail chaque jour (temps partiel et travail non desservi par les bus de la ville).

Il est difficile pour certaines personnes de pouvoir accéder à un code de la route ou un permis de conduire, malgré des tentatives de partenariat avec les auto-écoles de la ville.

Action 9 : permettre aux personnes accompagnées de bénéficier des véhicules de service en prêt

Il est difficile de mobiliser les transports en communs en raison de l'absence de proximité de ces transports des domiciles des personnes accompagnées.

La paire-aidance

La notion de pair aïdance commence à se développer au sein du SAVS.

Par le biais du comité d'expression ou certains ateliers collectifs, certaines personnes accompagnées peuvent en aider d'autres (ex : pour suivre une recette de cuisine lors d'un atelier cuisine, pour se déplacer : les personnes qui ont le permis de conduire peuvent accompagner ceux qui n'ont pas de moyen de locomotion).

Dans certaines expériences de mise en situation en logement autonome : certaines personnes ont facilité l'apprentissage de nouvelles compétences à leurs colocataires et ont permis de gagner en confiance.

Nous observons que les personnes accompagnées, voisines du SAVS, qui habitent dans l'immeuble se soutiennent beaucoup tant dans l'organisation de leur quotidien que dans un soutien émotionnel.

L'échange d'expériences entre pairs présente un impact positif sur l'autonomie des personnes.

Lors des temps d'accueil au SAVS, les personnes accompagnées peuvent créer des liens en partageant des expériences.

Certaines personnes retraitées participent à une formation retraite : ils apportent leur témoignage de vie. L'avenir de la paire-aidance présente ainsi de réelles opportunités pour améliorer l'accompagnement des personnes.

Dans ce cadre, la mise en œuvre de la paire-aidance repose sur des bonnes pratiques et des principes clefs pour réussir.

Cette notion existe dans l'esprit des professionnels et des personnes accompagnées comme de la coopération ; Elle n'est pas aboutie en statut de pair-aidant ?

Action 10 : poursuivre le développement de la paire aidance et proposer des formations aux personnes accompagnées pour obtenir le statut de pair-aidant

Nouvelles formes d'habitat

Le SAVS a participé à une enquête du pôle habitat et vie sociale destinée aux personnes accompagnées et partenaires pour recenser les attentes et besoins des personnes accompagnées en matière d'habitat.

235 personnes accompagnées ont été interrogées et 63 % aspirent à accéder à un logement autonome.

À la suite de cette enquête et à la fiche action du CPOM portant sur la mise en place de nouvelles formes d'habitat, la cheffe de service et la coordinatrice ont participé à un séminaire en 2022.

Cette instance de travail constituée de professionnels et de membres du conseil d'administration a permis de construire une version commune et partagée des nouvelles formes d'habitat. Cela a abouti au plan d'action suivant :

- Développer et diversifier les formes d'habitat,
- Transformer les foyers d'hébergement en EANM,
- Assouplir les autorisations des établissements et services,
- Développer les places d'accompagnement,

À ce jour, deux projets ont vu le jour pour favoriser des lieux inclusifs par l'habitat :

Ces deux projets auxquels la direction du SAVS a été associée et dans lesquels elle s'est impliquée sont fondamentalement différents.

❖ Le Vill@ge

Avec un partenariat avec Périgord Habitat, 6 logements ont été octroyés à des personnes accompagnées dont 2 issues d'un foyer d'hébergement.

❖ Campsegret :

Avec un partenariat avec la mairie de Campsegret, le presbytère a été rénové ; 5 logements ont pu être créés. 2 personnes issues des foyers d'hébergement ont pu bénéficier d'un logement.

Nous bénéficions d'un ETP de professionnels pour réaliser l'accompagnement indispensable à la réussite de ces deux projets. Nous avons rattaché ces professionnels au SAVS, même si l'accompagnement est principalement basé sur des actions collectives.

Favoriser une approche populationnelle par type de handicap

✦ **L'autisme**

Bien que le SAVS n'accompagne pas de personnes autistes diagnostiquées, il s'est formé à ce type de handicap en même temps que l'équipe du Samsah. Il a des connaissances des outils recommandés par la HAS Des professionnelles ont été impliquées dans la commission autisme associative.

Cela a permis de mettre en place de façon systématique la pratique de l'évaluation fonctionnelle précédant le projet personnalisé. Elles permettent d'affiner la connaissance du fonctionnement cognitif, socio adaptatif et communicationnel de la personne.

Ces techniques et méthodologies sont complètement transférables au public accueilli au SAVS.

✦ **Le handicap psychique**

Devant l'augmentation de l'accompagnement de personnes en situation de handicap psychique, le SAVS a participé à des formations en santé mentale.

L'accompagnement de ce public consiste à améliorer la qualité de vie et l'inclusion sociale de la personne en renforçant son autonomie. Les interventions portent essentiellement sur les fonctions cognitives, émotionnelles et/ou sociales.

Les interventions visent également à renforcer le parcours de soins. Le SAVS ne disposant pas de psychologue ou de médecin, il est sans cesse à la recherche de professionnels libéraux pour la prise en charge de la santé mentale. La désertification médicale complexifie cette approche.

L'accompagnement au rétablissement ne fait pas référence à une guérison clinique ou à une disparition des symptômes mais plutôt obtenir un niveau de vie et d'adaptation satisfaisant.

Action 11 : poursuivre les formations en santé mentale

Action 12 : développer le réseau avec l'équipe mobile de la psychiatrie et les services de rétablissement

5.6.1.2 Contribuer à la réponse accompagnée pour tous

Il existe en interne une instance nommée commission de parcours qui permet de faire des points entrées et sorties des différents établissements et services de l'association et évoquer de situations complexes.

Avec l'arrivée du logiciel Imago DU celui-ci nous a permis de renseigner toutes les personnes en contact, demande d'admission et liste d'attente. La MDPH a pu participer à certaines de ces commissions de parcours.

Le SAVS travaille avec la MDPH sur un site commun qui s'appelle « Via Trajectoire ». Cela permet de suivre en temps réel les notifications qui concernent le SAVS et de pouvoir prendre contact avec les personnes, familles et représentants légaux.

5.6.1.3 Maintenir une gestion performante et un management par la qualité

✦ La certification Handéo du Samsah

Les moyens du SAVS et du Samsah étant mutualisés, le SAVS a pu profiter de la certification Handéo pour interroger ses pratiques dans une logique d'amélioration de la qualité.

Cette certification a été un levier de management pour accompagner certains changements de pratiques.

Elle nous permet aujourd'hui de bénéficier dans le service de nombreux outils favorisant une démarche continue de qualité.

Dans le cadre du changement du modèle d'évaluation externe, la Direction a choisi de ne pas renouveler cette certification Handéo.

Le suivi des actions en lien avec les différentes évaluations se fait lors de Copil qualité et potentiellement par le biais de l'outil PAQ (Plan Action Qualité).

✦ Transformation numérique :

À ce jour, tous les professionnels bénéficient d'un compte informatique permettant l'accès au réseau, aux outils numériques et une adresse mail individuelle.

Les outils utilisés sont communs à l'association.

Une réflexion est cependant nécessaire pour adapter les outils à la spécificité du service dont la principale mission est de se déplacer à l'extérieur du service.

Cette réflexion doit se situer à 3 niveaux :

- À un niveau pédagogique (pour les apprentissages avec les personnes accompagnées),
- À un niveau d'accompagnement éducatif (connexion sur les dossiers des personnes accompagnées, visio avec les personnes accompagnées et/ou partenaires)
- À un niveau écologique (diminution d'utilisation des formats papiers)

Deux personnes accompagnées participent à une formation « le relais du numérique » avec l'EHPAD de la Madeleine. Cela constitue aussi des actions spécifiques des projets personnalisés.

Action 13 : déployer l'utilisation d'outils numériques partagés avec les personnes accompagnées

✦ RSO/RSE :

L'association a affiché sa volonté de s'inscrire dans une dimension de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) dans son projet associatif.

Cette démarche offre pour le SAVS d'affirmer sa prise de conscience aux enjeux sociaux et environnementaux autour des thématiques essentielles que sont :

- Les droits de l'homme
- Les relations et conditions de travail
- L'environnement
- La loyauté des pratiques
- Les consommateurs
- La communauté et le développement local.

Les actions proposées au SAVS doivent permettre aux personnes accompagnées de s'inscrire dans les différentes locales proposées sur le territoire.

Les principales actions du SAVS sont donc d'informer et sensibiliser les personnes accompagnées aux différentes propositions faites sur le territoire en matière de citoyenneté, de gestion des déchets, de maîtrise énergétique.

Les personnes sont accompagnées pour participer à des réunions de quartier de la ville sur des thématiques variées (ex : jardin partagé, mobilité...).

Les professionnels privilégient les accompagnements à pied lorsqu'ils sont possibles et peuvent aussi utiliser un vélo.

Au SAVS, plusieurs sensibilisations à destination de personnes accompagnées ont pu avoir lieu sur la gestion et le tri des déchets.

Deux actions sont en cours, communes aux établissements du pôle HVS :

- Équipement en voiture électrique du service,
- Gestion des déchets avec un accompagnement de la société Takeawaste

Action 14 : équiper les services de véhicules électriques

Action 15 : améliorer la gestion des déchets

6 - Les principes d'intervention

6.1- Les principes d'intervention du SAVS

6.1.1 - Une démarche éthique

L'éthique est une approche globale qui interroge le sens du travail au regard des missions.

La nécessité de cette réflexion sur l'éthique est fondée sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS.

Cette nécessaire réflexion sur les principes à adopter dans les situations rencontrées prend tout son sens au regard des deux éléments propres aux accompagnements :

- La vulnérabilité des personnes accueillies et accompagnées qui donne à chaque décision un poids et une portée particulière et appelle une responsabilité des professionnels.
- La complexité des situations auxquelles les professionnels se trouvent confrontés.

L'éthique de travail du SAVS est un préalable indispensable aux missions d'accompagnement des personnes. Il n'est pas question pour le SAVS de travailler un objectif de normalisation pour la personne.

Chacune des interventions s'appuie notamment sur :

- L'écoute de la personne dans sa globalité et dans son environnement, sa singularité, sa liberté ;
- Le respect de son fonctionnement ;
- Le consentement et l'accord de la personne ;
- Le respect de la vie privée et l'intimité de la personne à son domicile ;
- La variabilité de l'état psychique de la personne ;
- Le rythme de vie et d'appropriation de la personne.

Le service adapte ses moyens humains à chaque situation.

Plusieurs intervenants peuvent assurer les accompagnements d'une même personne pour prendre du recul sur les situations, et faire preuve d'objectivité (c'est le cas pour les contrats de découverte ou des situations qui demandent un roulement des professionnels pour les accompagnements).

Les personnes accompagnées ont des savoir-faire, des capacités d'apprentissage, des connaissances.

Le service s'appuie sur ces aptitudes pour les aider à les valoriser tout en veillant à respecter le rythme propre à chacun.

La façon de s'adresser à la personne induit une posture professionnelle respectueuse. La question du vouvoiement ou du tutoiement est systématiquement posée lors des premières rencontres et peut évoluer au cours de l'accompagnement. Appeler la personne par son nom de famille est le principe de départ, cependant s'ajuste au cours de l'accompagnement.

Il existe au niveau de l'association une commission éthique qui se réunit tous les mois pour aborder des saisines faites par les professionnels des établissements. Cette commission rend un avis. Elle est composée de professionnels (cadres et non cadres, de familles, d'administrateurs).

6.1.2 - Le respect des habitudes de vie

L'équipe s'adapte aux besoins de chacun : la périodicité des visites, la durée de celles-ci sont variables en fonction des personnes accompagnées et de leur demande et de leurs besoins. Il est important de noter que l'ensemble des professionnels s'attache particulièrement à respecter les habitudes de chaque personne, il serait facile de créer des besoins en fonction des représentations que l'équipe peut avoir (alimentation, rythme de vie, organisation). Ce travail de partage des représentations des membres de l'équipe permet de préparer certaines interventions au domicile (la question du bon entretien du logement peut être subjective).

Une personne qui a un traitement médical conséquent et qui a un besoin important de repos n'a pas d'accompagnement fixé le matin.

Une visite à domicile n'est fixée qu'en accord avec la personne. Les horaires et l'objet de la visite sont déterminés en amont.

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

L'ensemble des professionnels du SAVS s'engage au respect des habitudes et mode de vie de chacune des personnes accompagnées, en mettant de côté les représentations personnelles.

6.1.4 - Les interventions professionnelles isolées

La configuration du domicile réunit en huit clos un usager vulnérable et un professionnel isolé. Ainsi, le service s'appuie sur la recommandation « *Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile* ».

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 ce quelle que soit la durée de l'accompagnement. Ainsi il est important de garder à l'esprit que le domicile de l'usager est son espace de protection et non le lieu de travail du professionnel.

Les temps de guidance professionnelle permettent de réguler et accompagner les professionnels dans cet exercice difficile de travail à domicile. 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 alors afin de respecter les limites d'intervention posées par le service. Lors des visites, le professionnel peut constater une dégradation des conditions de vie de la personne accompagnée. Il doit alors en référer à l'équipe afin de décider ensemble de la conduite à tenir.

Sachant qu'une majorité des interventions est réalisée seul et à l'extérieur du service, le responsable de service ou le Directeur restent disponibles pour évoquer les situations difficiles auxquelles chacun est susceptible d'être confronté.

6.1.5 - Les respects des RBPP

Les professionnels appliquent les dernières recommandations et se tiennent à jour de leurs compétences.

Les modes d'accompagnement sont diversifiés selon chaque personne, en fonction des besoins spécifiques de chacune. Les interventions peuvent se faire lors :

- De visites à domicile,
- De soutien dans les démarches extérieures,
- D'entretiens dans le service ou à l'extérieur,
- D'une présence régulière par téléphone, par mail, par visioconférence,

Les entretiens peuvent être effectués à l'extérieur du domicile en fonction du contexte (sur un lieu de travail, dans les locaux d'un partenaire...).

La prise en compte du temps dans l'accompagnement est essentielle. Un travail considérable consiste à :

- Préparer les entretiens et les accompagnements
- Élaborer des outils, notamment d'aide à la planification (planning, liste des menus et des courses).

L'accompagnement doit améliorer ou maintenir la qualité de vie des personnes accompagnées 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'usager et selon le besoin repéré.

L'équipe intervient auprès des personnes accompagnées 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.

Nos méthodes de travail sont continuellement analysées et adaptées afin que la personne soit la plus actrice possible de son projet.

Une gestion en file active

L'activité du service se met en œuvre autour du principe d'une file active.

« File active » s'entend comme l'accompagnement d'un nombre de personnes vues à minima une fois par mois par un ou plusieurs membres de l'équipe, quels que soient le nombre et la durée des prises en charge.

Le SAVS, dispose d'un agrément d'accompagnement pour 26 personnes, en file active le service peut accompagner jusqu'à 35 personnes différentes (30 en novembre 2024).

L'accompagnement étant adapté à la situation, aux besoins et attentes des personnes, il peut être régulier, séquentiel, ou en veille.

Les prestations dispensées à la personne sont distancées ou rythmées en fonction de ses besoins du moment ou si le plan d'aide prévoit des temps particuliers (séjours programmés hors du domicile par exemple). L'accompagnement séquentiel est également un moyen de préparer une fin d'accompagnement SAVS.

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 personnes accompagnées. L'intervention et la rencontre reposent dans tous les cas sur la recherche de la participation pleine et entière des personnes.

Les locaux actuels du service partagés avec le Samsah ne permettent pas toujours de bénéficier d'un espace confidentiel.

La confidentialité du dossier de l'utilisateur

Les dossiers des personnes accompagnées 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.

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 personnes accompagnées 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.

En ce qui concerne le secret professionnel, il ne nous appartient pas de commenter la loi en vigueur en revanche il nous semble nécessaire de définir la question du partage d'informations dans le respect du cadre réglementaire du secret partagé.

En ce qui nous concerne une information personnelle délivrée par un usager à un professionnel doit être partagée à l'ensemble de l'équipe.

« partage d'informations à caractère secret est autorisé par la loi dans des cas, relativement nombreux, dont elle précise les finalités, les circonstances et le périmètre. Il s'agit de partager certaines informations (certaines données personnelles relatives aux personnes accompagnées) en fonction de buts restreints, entre certains acteurs, à certains moments, notamment dans le cadre des réunions d'équipe. »

La sécurité des professionnels

Les membres de l'équipe éducative assurent des accompagnements (à domicile ou non) en étant seuls avec les personnes accompagnées. La solitude dans les interventions peut être sources d'insécurité. L'organisation permet donc à veiller à ce que toutes les situations soient abordées en équipes pluridisciplinaires.

Les professionnels peuvent assurer un accompagnement alors que l'utilisateur 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 : Il n'y a aucune raison de vivre une situation de danger, le professionnel doit s'extraire et prévenir les services compétents secours, police. Ce type d'événements doit faire l'objet d'une fiche d'événements indésirables qui doit être reprise par l'encadrement.

Il existe une procédure de gestion de crise. La sécurité des professionnels est également abordée dans les différents audits pour les risques psychosociaux.

6.1.3 - La posture professionnelle attendue

Ce point-là fait l'objet d'un positionnement transversal que l'on retrouve tout au long du projet de service et des actions mises en place.

Cela consiste à décliner deux points principaux qui sont :

- La considération des personnes accompagnées par les professionnels
- L'autodétermination des personnes accompagnées qui prime sur la vie personnelle de l'encadrant.

6.1.4 - La démarche de bientraitance et de prévention de la maltraitance

Le signalement d'un acte ou d'une suspicion de maltraitance est un devoir citoyen et une obligation légale.

La démarche de la bientraitance constitue un objectif important dans le plan d'action du SAVS.

Selon le guide d'amélioration des pratiques mis en ligne par l'HAS, et les recommandations de bonnes pratiques : « la bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre », le SAVS a participé activement à un travail autour de la thématique de la bientraitance au sein du pôle habitat et vie sociale. L'objectif était d'appréhender les notions de bientraitance, les situations de maltraitance et leur prévention.

Cela visait aussi à faciliter le repérage des situations à risque, en donnant des clés pour identifier certains signaux et permettre d'améliorer l'analyse et le traitement des situations avérées.

Cette journée de travail commune aux différents établissements et services du pôle habitat et vie sociale a débuté par un seul en scène d'une personne accompagnée par le Samsah et s'est poursuivie par l'intervention d'une professionnelle diplômée universitaire de la promotion de la bientraitance.

L'ensemble des professionnels du pôle a pu ensuite faire un état des lieux de la question de la bientraitance au sein du pôle et faire des propositions d'actions correctives.

Un comité de pilotage a pu se mettre en place sur le pôle, piloté par une éducatrice spécialisée du SAVS. Ce comité comprend aussi des personnes accompagnées.

Lors des réunions trimestrielles, les professionnelles ont pu faire une sensibilisation/information l'ensemble des personnes accompagnées. Un quizz a été réalisé afin de mettre des mots et définir cette thématique de la bientraitance.

L'enquête de satisfaction a également abordé cette question.

Les professionnels et les personnes accompagnées ont commencé à réfléchir sur une charte de la bientraitance, en prenant modèle sur celle réalisée au Samsah.

▪ Moyens de repérage du risque de maltraitance

Il existe en interne une procédure N°12-01 qui concerne la gestion des risques de maltraitance.

▪ Orientations, formation et contrôles du personnel

Le SAVS doit informer les personnes accompagnées, les proches aidants et les représentants légaux sur les moyens de signaler un acte de maltraitance.

Ce sujet peut être abordé au SAVS dans différents espaces, comme :

- Réunions de projets personnalisés
- Les temps de guidance professionnelle,
- Les réunions du comité d'expression...

Tout citoyen témoin d'un acte de maltraitance se doit d'intervenir et d'informer les autorités administratives et judiciaires.

▪ Modalités de signalement

Le signalement d'un acte ou d'une suspicion de maltraitance est un devoir citoyen et une obligation légale. Il existe au sein de l'ARS, un lien qui permet d'effectuer la déclaration en ligne. Dans le logiciel IMAGO-DU, les professionnels peuvent créer un événement indésirable (EI).

▪ Modalités de traitement des signalements

Lors de la création d'un événement indésirable (EI), l'équipe de direction est informée et répond des mesures mises en œuvre, de la gravité et des actions correctives apportées.

▪ Modalités du bilan annuel des situations survenues dans le service

Lors du dernier Copil qualité de l'année, un point est mis à l'ordre du jour sur le nombre de situations survenues et leurs traitements.

Action 16 : écrire une charte de la bientraitance

Action 17 : poursuivre la formation à destination des professionnels et sensibiliser les partenaires pour signaler un acte de maltraitance

6.1.5 - La gestion des comportements problèmes, des comportements défis

Ces comportements sont une forme de communication et ont une fonction. Le comportement c'est ce que quelqu'un dit ou fait.

Les recommandations déterminent les « **comportements-problèmes** » comme :

(Source ANESM, prévention et réponse au sein de ESMS, 2016p16)

« Sont définis comme les comportements d'une intensité, fréquence ou durée telle que la sécurité physique de la personne d'autrui est probablement mise sérieusement en danger, ou comme des comportements susceptibles de limiter ou empêcher l'accès à l'utilisation des services ordinaires de la cité ».

Elles peuvent être d'au moins 3 sortes :

- Hétéro agressivité,
- Destruction de matériels,
- Conduites sociales inadaptées.

La définition du « comportement-problème » va reposer sur des critères précis, observables (perçu par un de nos sens) mesurables (on peut le dénombrer, en appréhender la fréquence et l'intensité) et objectivables afin que leurs manifestations ne soient pas confondues avec l'expression, par exemple d'un mécanisme autistique.

Le « comportement-problème » est considéré comme un problème grave quand les actes posés par la personne sont particulièrement sévères, intenses, persistants et répétés soit :

- Interfèrent avec les apprentissages qu'elle cherche à mettre en œuvre ou les rend impossible,
- Compromettent l'intégrité, la sécurité de la personne et de ses collègues,
- Nécessitent une surveillance continue.

AU SAVS, les professionnels ont été formés au comportement problème et peuvent utiliser différents outils.

En commun avec le Samsah, un mode opératoire a été créé sous le N° 05-05.

Si l'équipe est confortée à un comportement problème, elle a la possibilité de créer un événement indésirable (EI) qui permet de relater les faits, de préciser s'il y a des témoins, de mener des actions correctives et de voir la suite à donner, sur le logiciel informatisé. Pour compléter cette démarche, une grille ABC est généralement remplie pour émettre des hypothèses fonctionnelles. Le comportement est analysé. Les hypothèses médicales peuvent être écartées en fonction de l'observation.

Toutes ces situations sont abordées en réunion d'équipe pour porter à la connaissance de l'ensemble des professionnels. Elles peuvent aussi être abordées lors des temps de guidance professionnelle.

6.2 - La gestion des paradoxes

Le premier point qui engendre des paradoxes est la constitution d'un service qui participe à la protection des personnes et qui se doit de favoriser l'autonomie.

Les personnes accompagnées 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 personnes 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.

Certaines personnes accompagnées assurent leur suivi médical seuls sans en faire part au service.

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

Les personnes accompagnées hébergent et accueillent qui elles souhaitent dans leurs domiciles, au risque de tomber parfois sur des personnes malintentionnées.

L'accord de la personne pour être accompagnée est régulièrement réquestionné. 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 et externe par le travail en partenariat.

Le SAVS, du fait de ses missions, se trouve confronté à de nombreux paradoxes tels que :

L'autonomie et la sécurité

Des situations d'insécurité peuvent être repérées par les professionnels, par exemple : des personnes accompagnées peuvent décider de partir en week-end sans argent, sans savoir où dormir ; elles peuvent aussi dépenser l'argent dédié à l'alimentation pour autre chose (ex : achats plaisir). Le rôle des professionnels consiste uniquement à donner toutes les informations nécessaires pour sécuriser.

La liberté d'aller et venir :

La liberté d'aller et venir est un droit fondamental.

En effet, c'est la liberté pour les personnes accompagnées de pouvoir se déplacer sans contrainte. Lorsque la limitation met en cause la qualité et les conditions de vie, la réalisation d'une activité

souhaitée par la personne et le maintien de ses relations familiales et sociales, elle représente une restriction à la liberté d'aller et venir.

Ainsi, toutes raisons (médicales, sécuritaire, financière ...) amenant les professionnels à limiter ou les déplacements des personnes accompagnées fait l'objet d'une concertation réfléchie en équipe pluridisciplinaire et avec la famille et/ou les personnes exerçant des mesures de protection juridique.

Exemple : un usager dont on connaît sa fatigabilité décide de prendre la route pour se rendre en famille un vendredi soir après son travail et doit effectuer un trajet de 6 heures. L'équipe ne peut s'opposer à cela mais aura en amont informé l'usager des risques et des différentes autres possibilités.

Individualisation de l'accompagnement et recherche de la cohésion sociale

Les personnes bénéficient d'un accompagnement individuel mais parfois pour répondre aux besoins et attentes de la personne, le moyen mis en place pour atteindre l'objectif est la participation à une activité collective.

Notons quelques autres exemples :

Une personne accompagnée peut recevoir un professionnel dans sa pièce de vie dans le cadre d'une visite à domicile. La décoration de cette pièce peut comporter des images à caractère pornographique.

Cet habitat, défini comme un espace privé est aussi un lieu de rencontre ou de RDV avec un professionnel. La difficulté de l'intervention doit être partagée avec la personne et peut faire l'objet d'un axe dans le projet personnalisé...

Achats importants compulsifs accordés par la curatrice sans visée éducative (achat d'un ordinateur alors que l'usager ne sait pas lire, pas écrire et ne pas l'utiliser... pas de priorisation avec les besoins.) la situation paradoxale se joue alors avec le partenaire.

Exercice de la citoyenneté et mise en œuvre de mesures contraintes (ex : droit de vote/ don du sang)
Les documents administratifs officiels sont parfois inadaptés et difficiles d'accès (dossier MDPH/ déclaration, déclaration trimestrielle, Doctolib).

Souvent les réponses apportées aux personnes pour des situations paradoxales vont donc utiliser des outils multiples : rappel des règles au moyen des documents de références (recours à la loi, règlement intérieur, DIPC, PP, RBPP...).

6.3 Les modalités de régulation

6.3.1 Les réunions

Différentes réunions existent pour favoriser la réflexion, l'élaboration et la concertation des professionnels pour ajuster l'accompagnement des personnes ; Durant les réunions, chaque professionnel est libre d'exprimer son point de vue, ses constats, ses idées d'amélioration. La cheffe de service veille à ce que chacun puisse bénéficier d'un temps de parole et que le climat d'échange soit professionnel.

Ces temps de réunions sont aussi utilisés pour des réflexions éthiques, notamment sur des sujets comme la bientraitance et la maltraitance.

À l'occasion de ces différentes réunions, des modes de participation des professionnels sont incités pour la co-construction et la production de documents institutionnels.

Même si ces temps d'échange doivent favoriser, influencer les choix, in fine, la décision qui s'impose à l'issue des échanges doit être validée par le responsable de service.

L'ensemble des professionnels bénéficie de 3h de réunion par semaine. Elles ont lieu le mardi ou le jeudi en fonction des semaines paires ou impaires jour où toute l'équipe est présente.

Une fois par trimestre, une réunion commune avec le Samsah a lieu afin de traiter de l'articulation des services.

Titre	Fréquence, jour et horaire	Sujet / contenu	Participants	Animateur	Compte-rendu
Réunion de fonctionnement	Mardi en semaine paire de 14h à 15h Mercredi en semaine impaire de 14h à 15h	Transmission d'informations, point sur l'organisation de travail (planning Imago les actions, les ateliers, rencontre avec les partenaires	Équipe du SAVS	Cheffe de service (en son absence : coordinatrice)	Cheffe de service ou coordinatrice
Réunion de suivi de situations des personnes accompagnées	Mardi en semaine paire de 15h à 17h Mercredi en semaine impaire de 15h à 16h30	Problématiques rencontrées avec les personnes accompagnées : échange de regard, de ressentis et analyse clinique ¹	Équipe du SAVS	Cheffe de service (En son absence : coordinatrice)	Référent sur JDB Imago
Comité de pilotage qualité	Une fois tous les 2 mois	Organisation coordination et planification de la mise en œuvre de la démarche qualité sur le pôle HVS	Cheffes de service et Directeur du pôle habitat et vie sociale	Responsable qualité de l'association	Responsable qualité de l'association
Réunion cadres	Chaque lundi de 10h30 à 12h30	C'est une instance d'organisation et d'harmonisation des fonctionnements du pôle habitat et vies sociale	Cheffes de service et Directeur du pôle habitat et vie sociale	Directeur	Directeur

Une fois par trimestre, une réunion avec l'Esat de Gammareix permet de faire une coordination de situations que l'on accompagne en commun. Elle a lieu une fois au SAVS et l'autre à l'Esat.

Pour l'Esat de Brousse des rencontres sont organisées si la personne accompagnée en fait la demande à l'Esat.

L'équipe est également impliquée dans des commissions associatives telles que : la commission journal, la commission vie affective et sexuelle.

L'équipe bénéficie de temps de guidance professionnelle à raison d'une fois tous les 2 mois.

6.3.2 - La dynamique du travail d'équipe

Travailler en équipe

Le travail d'équipe est essentiel au regard de la complexité des situations existentielles rencontrées. C'est un élément indispensable à toutes démarches de professionnalisation. La complémentarité 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.

Les contrats de découverte bénéficient systématiquement de ce dispositif de visites à domicile à tour de rôle

Les outils de communication

Chaque professionnel de l'association dispose d'une adresse électronique professionnelle qui permet d'échanger des messages mais qui permet d'accéder à de nombreux outils interne.

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

Les professionnels utilisent les outils du logiciel Imago.

Un classeur qualité, dans un dossier informatique partagé au niveau associatif regroupe tous les documents applicables au SAVS.

Chaque professionnel peut y accéder librement. Les documents sont en lecture seule.

Ce classeur contient les documents obligatoires : projet de service, livret d'accueil règlements de fonctionnement, charte des droits et libertés, liste de personnes qualifiées...

Il contient aussi les procédures associatives, les procédures, les modes opératoires et les outils référencés du service.

Il existe une boîte à outils dans un dossier informatique mais également dans un classeur qui regroupe un ensemble de documents comme :

- Des outils recommandés par la HAS,
- Des recommandations des bonnes pratiques
- De programmes de développement d'habiletés spécifiques
- De techniques spécifiques d'accompagnement et d'apprentissage
- Des formulaires vierges à compléter pour et par les personnes accompagnées (demande d'autorisation d'absence...)
- Des mémos (tutelle/curatelle, lois, droits.)

Des outils sont aussi regroupés dans le projet personnalisé des personnes accompagnées et présenté lors des réunions de suivi des situations.

Le référent

Il est attribué à chaque personne un référent identifié. Celui-ci sert de pivot et d'interlocuteur privilégié tant pour la personne 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 personnes mais le professionnel présent 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 personnes accompagnées qui le nécessitent, ceci dans le but de favoriser le double regard, de limiter les transferts affectifs pouvant favoriser des 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 coréférence 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 personnes accompagnées et à la personnalisation de leur accompagnement.

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

La coordinatrice organise le calendrier des projets personnalisés et des évaluations de projets.

6.3.3 Le soutien aux professionnels

La guidance professionnelle

Les professionnels bénéficient d'un temps de guidance professionnelle animé par une intervenante extérieure, n'intervenant pas dans la prise en charge des personnes accompagnées. La cheffe de service est présente sur ces temps.

Elle permet de parler de la manière dont chacun conçoit et organise ses actions dans l'accompagnement quotidien.

Cet exercice 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'utilisateur (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.

La guidance professionnelle se distingue de l'analyse des pratiques seulement dans le fait de la présence de la cheffe de service.

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 personnes

accompagnées. 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 (...). »¹

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 personnes accompagnées, 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'utilisateur.

Les entretiens individuels

Une fois par an, un entretien individuel avec le N+1, cheffe de service, 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...

Ces entretiens sont des moments importants d'échange à partir d'une rencontre individualisée et dans une véritable disponibilité du responsable de service. Ces entretiens sont l'occasion d'échanger sur les pratiques professionnelles, de rappeler les postures attendues et de valoriser le travail accompli.

Au-delà de ces entretiens annuels il est possible d'organiser à la demande du salarié ou de son encadrement des entretiens individuels.

Ces entretiens peuvent participer à la complétude du document unique de Prévention des risques professionnels DUERP :

Au niveau de l'association, et de chaque établissement et services il existe un Document unique d'évaluation des risques professionnels qui comporte un état des lieux des situations à risque ou dangereuses qui ont été identifiées et la liste de actions de prévention.

Un audit a eu lieu en juin 2024 auprès des professionnels. Un plan d'action a été réalisé.

6.4 La gestion des situations d'urgence

Il existe au niveau de l'ARS Nouvelle Aquitaine, une plateforme régionale de veille et d'urgences médicales.

Elle permet d'assurer, à tout moment, la réception, l'analyse, l'investigation et la gestion de tous les événements susceptibles de constituer une menace pour la santé de la population. Placée au sein de l'Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine, cette organisation, autour d'un point focal, entre la cellule de veille, d'alerte et de gestion sanitaires, la cellule régionale et zonale de défense et de sécurité, ses délégations départementales dans les 12 départements, et la cellule d'intervention en région de Santé publique France. Elle est opérationnelle 24h/24.

Le Plan National Canicule (PNC) a pour objectifs d'anticiper l'arrivée d'une canicule et de définir les actions à mettre en œuvre pour prévenir et limiter les effets sanitaires de celle-ci et d'adapter au mieux les mesures de prévention en portant une *attention particulière aux personnes atteintes de déficience intellectuelle et/ou de troubles psychiques* accueillies.

¹ Recommandation Anesm : La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre

Les personnes accompagnées sont systématiquement contactées en cas de canicule. Une information et une sensibilisation leur est faite pour les préconisations nécessaires. Les accompagnements peuvent être différés.

Les professionnels sont formés aux premiers secours (SST) et au système de sécurité incendie SSI.

Au sein de l'association, un préventeur HSE est responsable de la mise en place des mesures visant à minimiser les accidents, impacts environnementaux et risques professionnels.

Les personnes accompagnées sont systématiquement contactées en cas de canicule. Une information et une sensibilisation leur sont faites pour les préconisations.

En cas d'épidémie, une sensibilisation est également faite auprès de l'ensemble des personnes (ex : grippe, gastro entérite...). Des informations visuelles sont transmises.

Il existe également un plan bleu qui devra être réactualisé Son activation déclenche la cellule de crise qui a pour fonction :

- L'estimation de la gravité de la situation ;
- L'évaluation des besoins de l'établissement et des moyens dont il dispose ;
- La mise en œuvre des actions nécessaires pour faire face à la crise ;
- En fin de crise, la réalisation d'une synthèse sous forme de retour d'expérience (RETEX).

Lors d'une rencontre des délégués du comité d'expression et la Direction, ces derniers ont pu émettre le souhait de bénéficier d'une formation premiers secours et une sensibilisation sur les accidents domestiques.

Ceci reste à organiser.

Action 18 : réactualiser le plan bleu

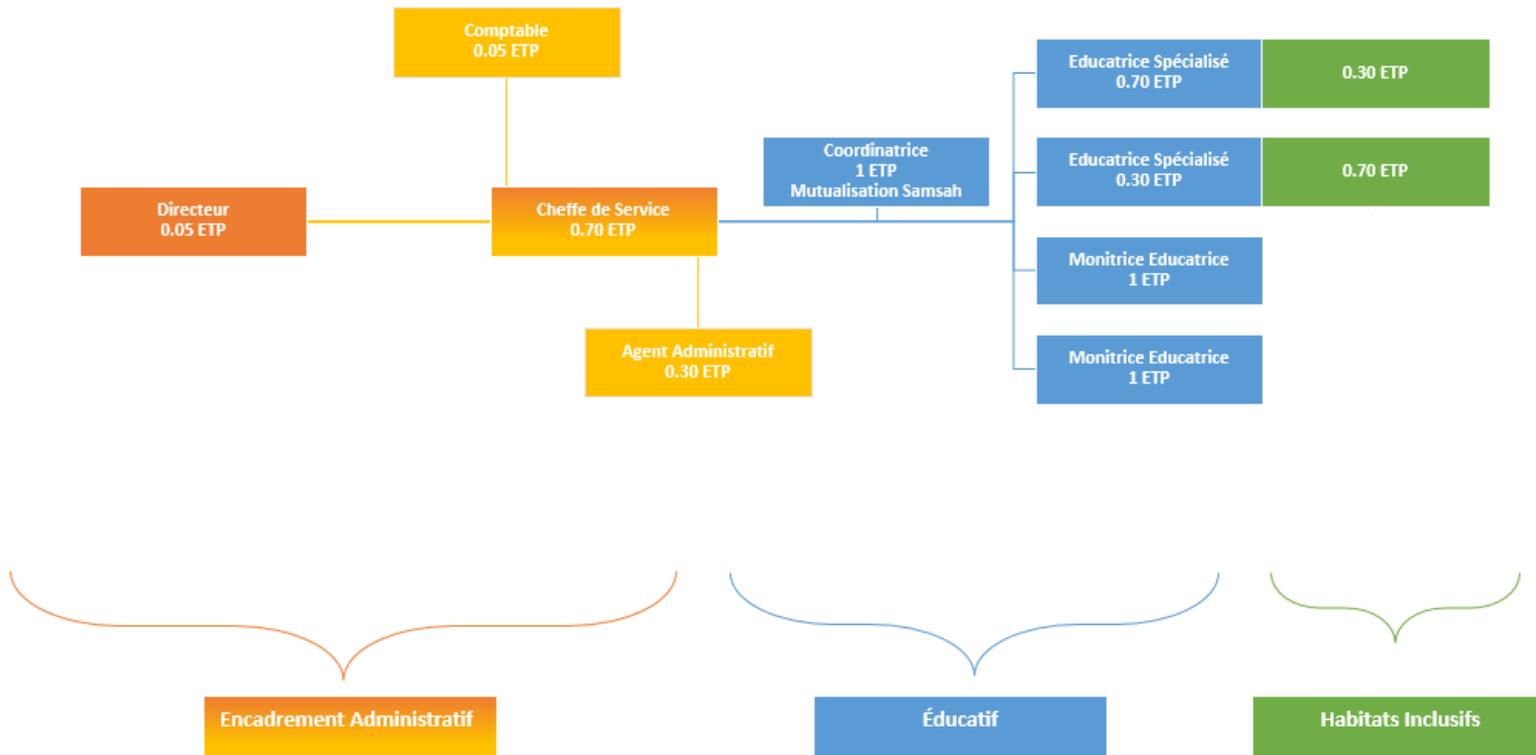
Action 19 : mettre en place des temps de formation SST et SSI à destination des personnes accompagnées

7 - Les fonctions de pilotage et de support

7.1- Gérer, manager, coopérer

7.1.1 - Gestion des ressources humaines et du dialogue social

7.1.1.1 - L'organigramme



7.1.1.2 - Les compétences et missions particulières

Les fiches de poste sont écrites et ont été réajustées. Les professionnels du service assurent les missions suivantes :

✈ Directeur :

Il dirige l'ensemble du pôle Habitat et Vie Sociale.

Le directeur de pôle est, dans le cadre du projet associatif, responsable de la bonne marche de l'établissement sur le plan administratif, financier, mais aussi sur le plan de la qualité des services rendus aux personnes accompagnées. Plus précisément, il est chargé, par délégation du directeur général de l'association et sous son contrôle, en lien avec la direction administrative et financière ainsi que la direction des ressources humaines de :

- Décliner le projet associatif sur le site auquel il est rattaché,
- Piloter et mettre en œuvre le projet de complexe et/ou les projets d'établissements et de service,

- Mettre en œuvre et développer les actions d'accueils éducatives, pédagogiques, techniques ou thérapeutiques pour lesquelles l'établissement ou service est créé et autorisé,
- S'assurer de la bonne réalisation des projets personnalisés,
- Intégrer un comité de direction (CODIR) y être force de propositions, Être partie prenante de l'élaboration et la mise en œuvre du CPOM,
- Mettre en œuvre les politiques associatives en matière financière, ressources humaines, qualité, sécurité, informatique, achat et communication,
- Assurer la bonne tenue des budgets et les différentes étapes de leur réalisation EPRD/ERRD en lien avec la direction administrative et financière de l'association
- Assurer la bonne application de la politique salariale,
- Assurer la bonne gestion des investissements en lien avec la direction administrative et financière de l'association,
- Appliquer et développer la démarche qualité,
- Appliquer le pouvoir disciplinaire conformément aux délégations accordées, Mettre en œuvre une dynamique de projet,
- Développer et animer des partenariats et assurer la promotion de l'établissement.

✦ Cheffe de service :

La Cheffe de Service intervient au SAVS, au SAMSAH, et aux dispositifs Habitats Inclusifs rattaché au SAVS - établissements Médico – social.

Elle participe avec le Directeur à l'élaboration, la mise en œuvre, et à l'évaluation du projet de service.

Elle encadre les professionnels des services en veillant à garantir :

- L'identification des besoins des de la personne accompagnée,
- La mise en œuvre des projets personnalisés en veillant à une co-construction dynamique entre la personne (et/ou son représentant légal), les aidants et les professionnels.

Elle fait partie intégrante de l'équipe de Direction du Pôle HVS, elle assure le relais des décisions prises dans cette instance et les instances de « dirigeance » et de gouvernance de l'association des papillons blancs. Elle représente l'association dans le parrainage du GEM le tremplin.

Ses missions consistent à :

- Mettre en place les éléments nécessaires à l'élaboration du projet de service sa mise en pratique et son évaluation, et ceci
- S'assurer d'un accompagnement de l'utilisateur en adéquation avec ses besoins et attentes
- Piloter des espaces d'expression, et d'activités des personnes accompagnées visant à l'amélioration de la vie sociale (vivre ensemble).
- Anticiper l'admission de nouvelles personnes, préparer les départs
- Assurer une veille et des réflexions pour garantir la qualité de l'accompagnement des personnes accompagnées
- Assurer un lien avec les familles/mandataires judiciaires à la protection des majeurs /les partenaires
- Organiser le fonctionnement de l'équipe

- Animer, accompagner, impulser une dynamique d'équipe
- Impulser une approche clinique à l'ensemble des actions.
- Accueillir les salariés.
- Organiser les réunions de fonctionnement

✦ Conseillère en économie sociale familiale (CESF) /coordinatrice

Ce poste est mutualisé avec le Samsah pour apporter au SAVS une expertise métier complémentaire de l'accompagnement éducatif.

À ce jour, la professionnelle n'émerge pas dans le budget du SAVS.

L'évolution des maquettes organigramme est en cours.

Ce temps de travail correspond environ à 0.30 ETP

➤ *Missions de CESF :*

- Évaluation des situations
- Accompagnement dans les démarches administratives
- Accompagnement budgétaire
- Accès à un logement autonome
- Aide dans les démarches de la vie quotidienne (alimentation, utilisation différents appareils du quotidien, consommation...)
- Accès aux droits
- Coordination des contrats de découverte
- Accueil des personnes accompagnées, des familles, des partenaires
- Co organisation des mises en situation en logement autonome au niveau du pôle HVS (Pré Joli, appartement Rue Pozzi...) en lien avec les coordinateurs des foyers d'hébergement.

➤ *Missions de coordinatrice :*

- Veille à l'organisation des activités de l'établissement en lien avec la cheffe de service.
- Favorise la cohérence des actions de l'équipe autour des objectifs inscrits dans le projet de service et le projet des personnes accompagnées.
- Apporte un soutien technique et d'organisation aux autres membres de l'équipe.
- Assure et coordonne la mise en place de projets transversaux (Projet Pré-Joli, Projet Habitats Inclusifs ...) en lien avec la cheffe de service
- Anime des temps de réunion en l'absence de la cheffe de service selon un ordre du jour préparé à l'avance.
- Coordonne l'ensemble des renouvellements d'orientation MDPH et des projets personnalisés, évaluations...

✦ *Éducatrices spécialisées :*

Les éducatrices spécialisées conduisent des actions éducatives auprès de personnes en situation de handicap mental, psychique et autiste en les aidant et les accompagnant dans le développement de leurs capacités de sociabilisation, d'autonomie, d'intégration et d'insertion.

Elles interviennent dans le cadre d'une relation sociale éducative inscrite dans une temporalité.

Elles mettent en œuvre des pratiques d'actions individuelles et collectives en adéquation avec le projet associatif et le projet de service. Elles stimulent les capacités affectives, intellectuelles, et sociales de la personne.

Se rajoutent à leurs missions :

- Coordination du comité d'expression
- Coordination du copil bientraitance
- Animation ateliers collectifs
- Évaluation de situations
- Accompagnements dans les domaines de la vie quotidienne
- Accueil des personnes accompagnées, des familles, des partenaires

- Animation de la vie partagée aux habitats inclusifs

Monitrices éducatrices :

Les monitrices éducatrices accompagnent les personnes en situation de handicap mental, psychique ou autiste qui vivent en logement autonome ou qui souhaitent en acquérir un. Il a pour mission d'instaurer, de restaurer et préserver l'autonomie des personnes et faciliter leur insertion en développant leurs capacités.

Adhérent au projet associatif et au projet de service, elles participent :

- À l'action éducative,
- À l'animation
- Et à l'organisation de la vie quotidienne des personnes accompagnées en liaison avec les autres intervenants.

Se rajoutent à leurs missions :

- Animation groupe de parole vie affective et sexuelle
- Accueil des personnes accompagnées, des familles, des partenaires
- Évaluation de situations

Les fonctions d'éducatrice spécialisée et de monitrices éducatrices se distinguent dans la mise en place de référence de projets collectifs (ex : comité d'expression, copil bientraitance...) et sont donc évolutives en fonction des besoins du service.

En ce qui concerne la référence des projets personnalisés, ces fonctions sont identiques.

L'agent administratif

Son temps de travail est partagé avec le foyer d'hébergement Louise Augieras.

Au SAVS, ses missions consistent à :

- Accueillir tant physiquement que par téléphone.

- Assurer un suivi des messages
- Gestion du courrier (ouverture du courrier, poste du courrier, suivi des e-mails...).
- Tenir un registre du courrier.
- Frapper des documents (courriers et tableaux divers, compte-rendu de réunions...), gestion administrative des documents internes (suivi des tableaux d'affichage...), classement/archivage divers, organisation administrative d'évènements (fêtes, repas, flyer de communication...).
- Être un appui pour la gestion des déplacements des professionnels et du matériel bureautique (tablettes numériques...).
- Préparer des documents et dossiers pour la cheffe de service, en lien avec l'équipe de direction et les financeurs.
- Prendre des notes et rédiger des comptes-rendus à la demande de la cheffe de service.
- Suivi des participations financières SAVS, gestion des factures et acquittements auprès des mandataires judiciaires.

La comptable

La comptable est chargée d'exécuter des tâches financières et comptables, de les contrôler et de les analyser. Dans le respect des procédures associatives, elle est force de proposition et construit des outils de suivi au sein de l'établissement ou service auquel elle est rattachée.

Pour cela, elle a la responsabilité de l'élaboration, l'exécution, le contrôle des tâches comptables. Elle émarge sur le Savs pour 0.05 ETP

7.1.1.3 - Fonctions gérées par le siège et coopération siège-ESMS

La fonction RH est centralisée au siège.

La paye, la gestion des contrats de travail, la GPEC et le dialogue social de l'association sont centralisés au siège social de l'association.

Les directeurs et chefs de service gèrent les ressources humaines avec le soutien du service RH. Les fonctions RH sont décrites dans les procédures associatives du chapitre 8 : Pro N°08-01, 08-03, 08-04, 08-05, 08-07, 08-08, 08-09, et 08-13, à ce jour.

7.1.2 - Gestion administrative, budgétaire, financière et comptable

Ces fonctions sont centralisées au siège sous l'autorité du directeur administratif et financier ; La comptable du service travaille en étroite collaboration avec le service comptable du siège.

Les fonctions comptables sont décrites dans les procédures associatives du chapitre 10 : Pro N°10-01, 10-02, 10-03, 10-04, 10-05, 10-06, 10-07, 10-08, 10-09, 10-10 et 10-14 à ce jour.

7.1.3 - Information et communication

La communication

La fonction communication est assurée par la responsable communication du siège. Elle anime la page Facebook, met à jour le site internet associatif et coordonne l'édition du journal associatif.

Chaque établissement lui transmet les informations qu'il souhaite communiquer.

L'informatique

La gestion du service informatique est sous-traitée avec un prestataire extérieur, qui a la charge d'administrer le réseau et les problèmes matériels et fait le lien avec les hébergeurs de nos serveurs.

Une attention particulière est apportée à la sécurisation des données. Les données de l'association sont hébergées sur des serveurs distants et sécurisés « hébergement des données de santé ».

Le service dispose de 11 postes informatiques en réseau, d'un téléphone fixe, d'un téléphone portable par professionnel et de 4 ordinateurs portables

7.1.4 - Qualité et sécurité

7.1.4.1 - Qualité

7.1.4.1.1 Présentation

La coordination de la démarche qualité associative est assurée par le siège social. Un Copil qualité a lieu tous les 2 mois avec les chefs de service du pôle habitat et vie sociale, le Directeur et la responsable qualité. La cheffe de service du SAVS anime la démarche qualité lors des temps de réunion d'équipe.

7.1.4.1.2 Les évaluations réglementaires

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 sur dossier informatique. Ils sont systématiquement repris en réunion d'équipe.

L'évaluation externe

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

Les prochaines évaluations réglementaires

À compter de 2021, les évaluations réglementaires évoluent. Ainsi, les deux volets de l'ancienne procédure concernant l'évaluation externe et interne ont fusionné pour créer une procédure d'évaluation unique. Cette dernière sera élaborée par la HAS. Dans sa mise en œuvre, il s'agira d'une première phase d'autoévaluation puis d'une seconde phase où un organisme habilité par la HAS réalisera l'évaluation avec un référentiel imposé.

Les quatre valeurs fondamentales portées par le nouveau référentiel sont :

- Le pouvoir d'agir de la personne,
- Le respect des droits fondamentaux,
- L'approche inclusive des accompagnants,
- La réflexion éthique des professionnels.

Le référentiel est organisé sur le même modèle que Serafin-PH :

- La personne (les besoins),

- Les professionnels (les prestations),
- L'établissement ou le service (les fonctions supports),

L'évaluation du SAVS aura lieu en janvier 2024.

Les autres types d'évaluation

Il s'agit de la certification Handéo du Samsah déjà abordée dans ce projet.

7.1.4.2 - Fonctions gérées par le siège et coopération siège-ESMS

La fonction sécurité est assurée par plusieurs personnes :

- La direction des ressources humaines gère la politique HSCT
- Le préventeur HSE réalise les formations incendie et les exercices évacuation
- Les directeurs, accompagnés par le préventeur HSE, gèrent le plan bleu.
- Le préventeur HSE diagnostique les risques psycho-sociaux et met à jour le DUERP et les outils qui en découlent

Les directeurs et chefs de services travaillent en lien régulier avec les fonctions support du siège.

7.2 - Les fonctions logistiques

7.2.1 - Locaux et autres ressources pour accueillir

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 :
 - un espace bar,
 - un coin détente doté d'un salon,
 - un point informatique (ordinateur à disposition des personnes accompagnées avec accès internet),
 - 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 personnes accompagnées), et un coin kitchenette,
- D'une salle comprenant les bureaux de l'équipe éducative,
- De trois autres bureaux, dont un pour la cheffe de service, la psychologue du Samsah et l'infirmière du Samsah. Les professionnelles citées étant à temps partiel, leurs bureaux peuvent être utilisés.
- D'une salle de rangement.

L'entretien des locaux est assuré par le service propreté de l'entreprise adaptée à raison d'une fois par semaine.

Le partage des locaux avec le Samsah, entraîne ponctuellement une surcharge de besoins d'entretiens individuels dans le service. Cela rejoint l'importance de la confidentialité abordée précédemment. L'utilisation des moyens du pôle (autres salles de l'association) est possible. Une réflexion est engagée dans le sens de la location d'un appartement à proximité des locaux actuels en raison de l'implantation centrale dans la ville.

7.2.2 Fournir des repas

Le service ne fournit pas de repas.

7.2.3 Entretien le linge

Le service n'est pas concerné par l'entretien du linge.

7.2.4 Transports liés au projet individuel

Il y a quatre véhicules de service ainsi qu'un vélo. Une convention de prêt de véhicule 9 places est signée avec le pôle enfance pour disposer d'un véhicule afin de se rendre aux ateliers collectifs cuisine à Sigoulès.

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

8.1 - L'évaluation du projet d'établissement ou de service

8.1.1 - Le suivi du projet d'établissement ou de service

Il existe un plan d'action associatif (PAQ) 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, etc.

Les actions du PE-PS sont intégrées, par l'ESMS, dans ce plan d'action.

8.1.2 - La révision du projet d'établissement ou de service

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.

8.2 - Conclusions sur les perspectives d'évolutions

Les actions envisagées pour les 5 années à venir sont inscrites au fil du texte de ce projet. On peut les résumer comme suit :

- ⇒ Favoriser la collaboration entre les coordinateurs du pôle habitat et vie sociale et bien définir leurs missions
- ⇒ Améliorer la communication sur le SAVS (les personnes accompagnées présentent le service)
- ⇒ Interroger le territoire d'intervention du SAVS
- ⇒ Prendre en compte les besoins des personnes sur la liste d'attente
- ⇒ Envisager un travail avec les personnes accompagnées sur leurs droits et devoirs
- ⇒ Définir le « qui fait quoi » lorsqu'il y a de multiples accompagnements afin de permettre à la personne de se repérer
- ⇒ Développer de liens avec l'unité 3 (personnes accompagnées et familles)
- ⇒ Poursuivre le développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées
- ⇒ Permettre aux personnes accompagnées de bénéficier des véhicules de service en prêt
- ⇒ Poursuivre le développement de la paire aide et proposer des formations aux personnes accompagnées pour obtenir le statut de pair-aidant
- ⇒ Poursuivre les formations en santé mentale
- ⇒ Développer le réseau avec l'équipe mobile de la psychiatrie et les services de rétablissement
- ⇒ Déployer l'utilisation d'outils numériques partagés avec les personnes accompagnées
- ⇒ Équiper les services de véhicules électriques
- ⇒ Améliorer la gestion des déchets
- ⇒ Écrire une charte de la bientraitance
- ⇒ Poursuivre la formation à destination des professionnels et sensibiliser les partenaires pour signaler un acte de maltraitance
- ⇒ Réactualiser le plan bleu
- ⇒ Mettre en place des temps de formation SST et SSI à destination des personnes accompagnées

Le projet de service n'est pas un outil d'ajustement passif aux diverses évolutions constatées (du public, du contexte, de la réglementation...). Il nécessite des initiatives et de la créativité de la part des équipes, qui peuvent se traduire par des expérimentations ou la construction de nouvelles réponses à des besoins émergents.



HÉBERGEMENTS

LES PAPILLONS BLANCS DE BERGERAC

—
SAVS

