

Mission reconnue d'utilité publique



Protection de l'enfance

Handicap

Développement social

PROJET DE SERVICE

2013 – 2017

Service d'Accompagnement

à la Vie Sociale

SAVS

1 Faubourg des Vosges

68920 WINTZENHEIM

Tél 03 89 27 75 90 – Fax 03 89 27 75 94

accueil.savs68@arsea.fr

Une place
pour chacun

ARSEA Siège et Direction Générale
204, avenue de Colmar BP 10922
67029 STRASBOURG –Cedex 1
Tél. 03 88 43 02 50—Fax 03 88 43 02 51
accueil.dg@arsea.fr
www.arsea.fr



Sommaire

Introduction	04
1. L'identité du service, sa place dans l'Association et les missions poursuivies	06
1.1. Présentation de l'Association gestionnaire de la structure : l'ARSEA	08
1.2. Présentation du service	09
1.2.1. Identité administrative, cadre juridique	09
1.2.2. Localisation, zone d'intervention	10
1.2.3. Inscription du SAVS dans l'historique des SAVS du Haut-Rhin	13
1.2.4. Les missions et les objectifs généraux du service	14
1.2.5. Les références théoriques et principes auxquels se réfère le service	22
2. La population bénéficiaire	25
2.1 Profil des personnes accueillies / Contexte familial et/ou environnemental	27
2.1.1. Public concerné par la mission d'accueil	27
2.1.2. Public concerné par la mission d'accompagnement	28
2.2. Identification des besoins	32
3. L'offre de service et son organisation, les principes d'accompagnement	34
3.1. La nature de l'offre	36
3.2. L'organisation interne de l'offre	40
3.2.1. L'organisation de la trajectoire du bénéficiaire dans le service	40
3.2.2. Le projet personnalisé : élaboration et mise en œuvre	46
3.3. Les actions collectives	50
3.4. L'ancrage du service dans le territoire : partenariat et réseau	51
3.5. L'articulation avec le SAMSAH	57

4. Fonctionnement du service	59
4.1. La gestion des ressources humaines	61
4.1.1. L'organigramme et la désignation des fonctions	61
4.1.2. L'organisation de l'interdisciplinarité	63
• Organisation fonctionnelle du service et dynamique du travail en équipe	64
• Réunions institutionnelles	67
4.1.3. Le soutien aux équipes par la formation et l'analyse des pratiques	68
4.2. Les moyens logistiques	69
5. La démarche d'amélioration continue de la qualité	70
5.1. Les droits, l'expression et la participation des bénéficiaires	72
5.2. La démarche d'amélioration engagée	73
5.2.1. La qualité : une préoccupation de longue date à l'ARSEA	73
5.2.2. La démarche qualité au sein du SAVS	74
5.2.3. L'évaluation du service	74
5.2.4. Le rapport d'activité du service	75
5.3. La promotion de la bienveillance	76
5.3.1. Principes fondamentaux	76
5.3.2. Eléments de mise en œuvre de la prévention et de traitement de la maltraitance	77
5.3.3. Outils de gestion des risques de maltraitance et de repérages des majeurs en situation de vulnérabilité	78
6. Les objectifs d'évolution, de progression et de développement	79
7. Annexes	84



Introduction

Sens et enjeux du Projet de service

Depuis l'élaboration du projet de création, sachant que le SAVS a ouvert en 2006 (arrêté d'autorisation datant de 2005), le service a connu de nombreuses modifications tant au niveau législatif que de ses missions, cela a donc impacté fortement son fonctionnement.

Après 6 années d'activité, un bilan au regard de ses nombreuses modifications s'impose.

La réécriture du projet va s'appuyer sur la base d'un diagnostic alimenté des constats et besoins repérés lors des évaluations annuelles successives. L'implication des membres du personnel du SAVS dans l'écriture du projet est une démarche essentielle. Elle permet après une formation par le CREA sur le projet de service, avec une construction méthodologique et une discussion débat autour du contenu du projet, de constituer un support facilitant l'appropriation de chacun, des valeurs, missions et prestations du SAVS.

Cette démarche est un moment fort dans la vie du SAVS.

En effet elle doit permettre, après une période de création, d'adaptation dans un contexte en perpétuel changement, de clarifier et préciser les missions et objectifs d'une part, et favoriser la notion d'appartenance à l'association et au service d'autre part. Cette démarche a également l'objectif de renforcer la cohérence des interventions et des partenariats. L'équipe du SAVS a le souci de répondre et d'être en adéquation, par une offre de service diversifiée, réactualisée et créative, aux besoins et attentes des personnes handicapées accueillies et/ou accompagnées par le SAVS.

Le projet est présenté dans le cadre de la politique départementale du Haut-Rhin et de son souci de veiller à une coordination des interventions en faveur des personnes handicapées.

Le projet s'inscrit dans une temporalité, il s'appuie sur un bilan préalable de l'existant (évaluations), il prend acte des réflexions et analyses (groupe de travail en collaboration avec le Conseil Général et la MDPH) pour se projeter dans les cinq années à venir (2013 – 2017).

La stratégie globale d'intervention s'inscrit dans la notion de projet de vie. La mission d'accompagnement constitue pour les personnes porteuses d'un handicap l'opportunité d'un maintien à domicile et dans leur environnement.

La finalité du service est d'offrir aux personnes handicapées un soutien spécialisé qui consiste à les accueillir, écouter, informer et accompagner à cours terme ou dans la durée, dans leur démarche « d'autonomie » et du respect dans leur choix de vie.

L'objectif est de les mener à une vie de qualité dans la plus grande indépendance.

A travers ce projet, l'équipe du SAVS se donne l'ambition de témoigner de l'existant, de présenter une démarche de construction et les nouveaux défis à relever par le SAVS.

Mode de construction, du projet

Divers documents de référence ont été utilisés pour conduire les différents travaux :

- Projet associatif 2010/2014
- Trame associative pour la construction du projet
- Référentiel ARSEA évaluation interne
- Schéma départemental des personnes handicapées du Haut-Rhin 2009/2013
- Evaluation 2010 des SAVS du département (OHRAS)
- Les recommandations des bonnes pratiques de l'ANESM
 - Elaboration, rédaction et animation du projet de service
 - Les attentes de la personne et du projet personnalisé
- Ouvrage : « Projet d'établissement, comment le concevoir et le formaliser » (ESF Editeur – B. LAPRIE – B. MINANA – C. BRISSONNET – J-C BECKER)

Les professionnels du service ont participé à l'élaboration du projet à travers leur participation à une formation sur l'élaboration du projet de service et des séances de réflexions collectives portant sur les thèmes suivants :

- Le projet personnalisé
- Le dossier du bénéficiaire
- Les réseaux et partenariat
- Le parcours menant à la mission d'accompagnement

Mode d'association de l'association :

- Apport méthodologique
- Etapes de consultation
- Validation du projet.



Partie 1

L'identité du service, sa place dans l'Association et les missions poursuivies



1.1 Présentation de l'Association gestionnaire de la structure : l'ARSEA

Créée par un décret interministériel du 6 mars 1946 avec une mission de service public et d'aide technique, l'ARSEA (Association Régionale Spécialisée d'action Sociale, d'Education et d'Animation) fut dès l'origine chargée de répondre aux besoins socio-éducatifs et pédagogiques d'une jeunesse en difficulté, souvent dépourvue de structures familiales. Depuis, tout en restant fidèle à l'esprit de ses pères fondateurs, elle s'est constamment adaptée aux données nouvelles de l'action sociale et médico-sociale et aux besoins nouveaux. Ainsi a-t-elle développé des actions en direction des personnes handicapées à partir des années 1960 et en direction des personnes en difficultés sociales à partir des années 1980.

Sa mission a été reconnue d'utilité publique en 1991.

L'ARSEA s'inscrit dans la droite ligne de la tradition humaniste rhénane à l'écoute et au service de la personne, dans le respect de sa dignité et le souci de son épanouissement.

Elle défend l'idée « une place pour chacun dans la société ».

Sur le plan éthique, elle reprend à son compte la « sollicitude » telle que la conçoit le philosophe Paul Ricoeur qui se traduit par le souci de l'autre : « instaurer une relation équilibrée et respectueuse de l'autre ».

Cette posture induit pour elle un intérêt, une écoute active et une considération envers toutes les personnes concernées par son projet et en premier lieu les bénéficiaires.

Si au fil des années l'Association a étendu son champ d'intervention elle s'efforce depuis plus de 60 ans à répondre au mieux à la commande publique et sociale.

En référence à son projet d'association 2010-2014, son action portera tout particulièrement ces cinq prochaines années sur :

- le soutien au maintien du bénéficiaire dans son environnement tant que possible ;
- la participation des bénéficiaires et leurs familles à l'élaboration des projets personnalisés, des projets des établissements et des services et au fonctionnement associatif ;
- le repérage des besoins émergents ;
- la promotion de l'innovation et l'expérimentation dans le cadre de l'évolution des politiques publiques dans une recherche permanente d'amélioration des réponses aux bénéficiaires.

A travers une organisation en 3 pôles d'actions :

- **Pôle Protection de l'Enfance** : Actions en faveur des jeunes et adultes en difficulté sociale
- **Pôle handicap** : Actions éducatives en faveur de personnes en situation de handicap
- **Pôles Développement Social** : Actions d'insertion et de formation.

L'association présidée par le Dr Materne ANDRES et dirigée par Mr René BANDOL, Directeur Général, forte de ses 1000 professionnels accompagne chaque année près de 10 000 bénéficiaires dans ses établissements et services implantés sur toute la région Alsace.

Le siège et la Direction Générale sont situés au 204, avenue de Colmar à STRASBOURG.

Les orientations du projet Associatif

Le projet SAVS se réfère aux valeurs énoncées ci-dessus et en référence à son Projet d'association 2010-2014, son action portera tout particulièrement ces cinq prochaines années sur :

- le soutien au maintien du bénéficiaire dans son environnement tant que possible ;
- la participation des bénéficiaires et leurs familles à l'élaboration des projets personnalisés, des projets des établissements et des services et un fonctionnement associatif ;
- le repérage des besoins émergents ;
- la promotion de l'innovation et l'expérimentation dans le cadre de l'évolution des politiques publiques dans une recherche permanente d'amélioration des réponses aux bénéficiaires.



1.2 Présentation du service

1.2.1 Identité administrative, cadre juridique

Identification de l’Etablissement

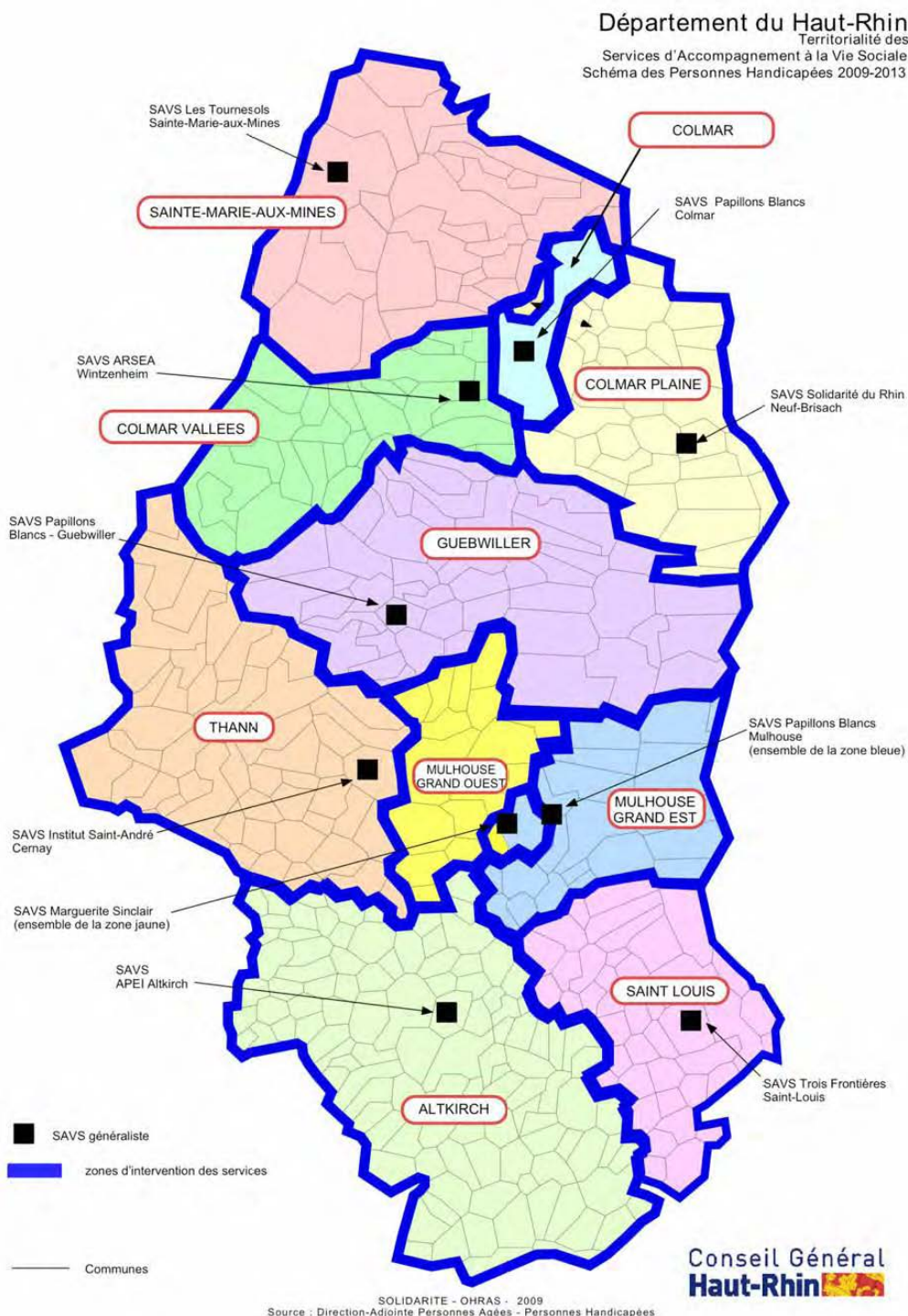
- **Coordonnées** : **Service d’Accompagnement à la Vie Sociale**
1 Faubourg des Vosges 68920 WINTZENHEIM
Tél : 03.89.27.75.90 / Fax : 03.89.27.75.94
Courriel : accueil.savs68@arsea.fr
- **FINESS** : 680 016 649
- **Gestionnaire** : Association ARSEA (siège : 204, avenue de Colmar – 67000 STRASBOURG)
Registre des associations Volume 17, Folio n°117.
Mission reconnue d’utilité publique.
- **Directrice** : CZAJA Ibérica
- **Agrément** : 2006
- **Date d’autorisation** : Arrêté n° 2005 6 00433 du 2 Août 2005
- **Convention avec le Conseil Général du Haut-Rhin** : le 1^{er} février 2012
- **Cahier des charges** : validé par l’Assemblée Départementale le 21 mai 2010
- **Horaires d’ouverture** : 8h30 – 12h00 13h00 – 17h00
- **Nombre de journées d’ouverture** : 234 en 2013
- **Financier** : Conseil Général
- **Mode de tarification** : dotation globale
- **Zone d’intervention** : canton de WINTZENHEIM et MUNSTER (29 communes)

L’organigramme de la structure est présenté dans la partie relative aux ressources humaines.

1.2.2 Localisation, zone d'intervention

- La répartition territoriale

La territorialité des SAVS a été définie selon un découpage en cohérence avec les territoires de vie définis par l'assemblée départementale.





La zone d'intervention

Le SAVS de L'ARSEA se situe sur le bassin de vie de COLMAR-OUEST : le canton de WINTZENHEIM et le canton de MUNSTER, qui se composent de 29 communes.

Breitenbach	Eguisheim	Eschbach-au-Val
Griesbach-au-Val	Gunsbach	Herrlisheim
Hohrod	Husseren-les-Châteaux	Ingersheim
Katzenthal	Luttenbach-près-Munster	Metzeral
Mittlach	Muhlbach-sur-Munster	Munster
Niedermorschwihr	Obermorschwihr	Sondernach
Soultzbach-les-bains	Soultzeren	Stosswihr
Turckheim	Voegtlinghoffen	Walbach
Wasserbourg	Wettolsheim	Wihr-au-Val
Wintzenheim	Zimmerbach	

Le SAVS est situé à WINTZENHEIM une petite ville qui compte 7524 habitants, à proximité de COLMAR (environ 6 kms) et à l'entrée de la vallée de MUNSTER, dans l'enceinte de l'ancienne usine JAZ qui regroupe un certain nombre de services (ESAT – Service des Tutelles UDAF), mais également un commerce de proximité (une supérette).

L'accès au service est desservi par une ligne de bus de transport en commun depuis le centre ville et la gare SNCF.

Un balisage et fléchage permet depuis la route d'accéder à un parking à proximité immédiate du service. L'immeuble est accessible aux personnes à mobilité réduite.

- Description architecturale des locaux

Le service a été conçu au regard de ses missions, c'est pourquoi un vaste espace est consacré à l'accueil et au secrétariat.

Les locaux comprennent un bureau pour les travailleurs sociaux et une salle de réunion permettant des échanges plus confidentiels.

Une petite cuisine agrémenté les lieux et participe à la convivialité.

D'une surface d'environ 100 m² de plain- pied et accessible aux personnes à mobilité réduite.

Constat :

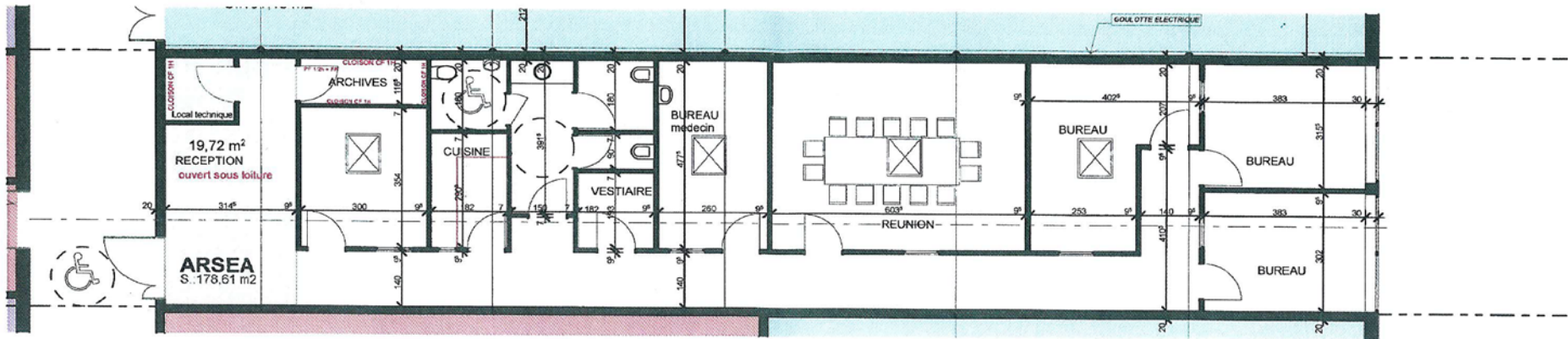
La création du SAMSAH entraîne un déménagement car il est envisagé d'implanter le futur SAMSAH et le SAVS au sein des mêmes locaux. Les futurs locaux se trouvent à la même adresse et dans la même configuration. Le service reste de plain- pied mais d'une superficie supérieure.

Axe d'amélioration :

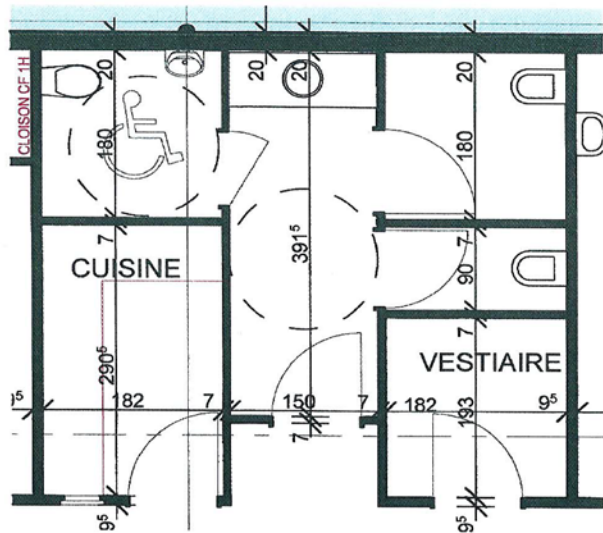
Déménagement dans un espace nouvellement disponible à l'adresse actuelle du SAVS.

Aménagement du nouveau local.

Mise en place d'une signalétique qui permet une parfaite identification des deux services et des salles réservées à l'un et à l'autre.



1. RDC 1:100



1. RDC 1:50 PLAN des SANITAIRES

Maître d'ouvrage:	
S.P.W. 7 RUE MERIMEE 75116 PARIS	
Type de projet:	
RECONVERSION de l'ancien site de "JAZ" 1 FAUBOURG DES VOSGES 68124 WINTZENHEIM	
Nom dessin(s)	
ARSEA 1- 100	
PROJET:	
EXTENSION de L'établissement ARSEA - Association Régionale Spécialisée d'Action Sociale d'Education et d'Animation	
Dessiné par:	Date
Dessinateur	21-02-2012
Vérifié par:	Date
Architecte	
Echelle(s)	
1:100, 1:50	
N° de mise en page:	Status Révision
EXE-22	DP 10

1.2.3 L'inscription du SAVS dans l'historique des SAVS du Haut-Rhin

Les premiers SAVS dans le Haut-Rhin ont été créés au milieu des années 1990 à l'initiative d'associations accueillant des personnes handicapées. Ils se sont ensuite développés et diversifiés, ils touchent à ce jour plusieurs formes de handicap : intellectuel, physique, sensoriel et psychique.

Aujourd'hui, les SAVS couvrent l'ensemble du territoire Haut-rhinois et s'inscrivent dans une dynamique de service social spécialisé en direction des personnes en situation de handicap.

Les SAVS du Haut Rhin, dont fait partie le SAVS 68 de l'ARSEA s'inscrivent dans une « démarche d'accompagnement originale » comme cela a été rappelé le 29 septembre 2008 lors du 1er colloque des SAVS du Haut-Rhin. Il a également été souligné lors de ce même colloque (par Mr FISCHER Christian, directeur adjoint de l'autonomie au Conseil Général) : « L'évolution des missions des SAVS ont pris en compte les profonds changements législatifs intervenus ces dernières années ...une étroite collaboration s'est construite au fil des années sur la base d'un dialogue entre les SAVS d'une part, et les partenaires institutionnels d'autre part ».

En effet, les SAVS ont évolué sur une approche conceptuelle proche des pôles gérontologiques.

En 2005, alors que la mise en place de la MDPH (Maison Départementale de la Personne Handicapée) est à l'horizon, la formalisation de la territorialisation des SAVS et leur changement de missions dites de service social (accueil, évaluation, orientation) a lieu. Elle complète et élargie la mission dévolue aux SAVS par le décret N° 2005 – 223 du 11/03/05.

Le département coordonne le réseau des SAVS du Haut-Rhin depuis 2005. L'objectif étant l'articulation entre les SAVS ainsi que la cohérence du service rendu sur l'ensemble du territoire.

Au vu de la répartition géographique des SAVS et la perspective de couverture territoriale équilibrée, le Conseil Général du Haut-Rhin a souhaité la création d'un SAVS couvrant les cantons de MUNSTER et de WINTZENHEIM (29 communes).

La création du SAVS 68 de l'ARSEA répond à cette demande, qui s'inscrit également dans les orientations du schéma d'organisation médico-sociale en faveur des personnes handicapées du Haut-Rhin (2000 – 2004).

Dès l'ouverture en 2006, le service a tenu compte des modifications qui sont intervenues dans le cahier des charges (juin 2005).

La particularité Haut-rhinoise est de dépasser la notion de structure avec un nombre de place délimité (le CROSMS autorise l'installation d'un service type SAVS en autorisant un nombre de place). Le concept n'est pas retenu dans le Haut-Rhin et constitue une approche nouvelle, bousculant les pratiques professionnelles.

La MDPH créée en 2006, se prolonge au cœur des territoires par la mise en place de ces points d'accueil que sont devenus les SAVS. Un étroit travail de concertation est établi dont l'objectif se décline en trois points :

- ↳ guider les SAVS dans leurs nouvelles missions
- ↳ connaître et repérer les besoins
- ↳ fixer le rôle d'ancrage de la MDPH dans les territoires de proximité

Depuis 2008, on dénombre sur l'ensemble du territoire du Haut-Rhin :

- 10 services généralistes, antenne relais de la MDPH, dont le nôtre ouvert en 2006 ;
- 3 services spécialisés dans l'accompagnement de personnes présentant un handicap soit physique ou sensoriel ;
- 1 service spécialisé dans le champ du handicap psychique.

En 2011, le SAVS 68 de l'ARSEA s'inscrit pleinement dans la dynamique des travaux du schéma départemental des personnes handicapées 2009/2013 (articulation des SAVS – cahier des

charges – outils statistiques – réponse appel à projet ARS / CG en vue de la création d'un SAMSAH de 23 places).

1.2.4. Les missions et les objectifs généraux du service

• Les valeurs du service

Les objectifs qui guident nos actions auprès des personnes handicapées sont dictés par des valeurs reconnues par l'ensemble de l'équipe et défendues au quotidien.

L'équipe adhère et soutient les valeurs associatives « *Dignité, Respect, Liberté, Reconnaissance, Non-discrimination, Citoyenneté et une place pour chacun dans la société* ».

Ces valeurs sont adossées à des règles de conduite et des principes éthiques fondamentaux à notre sens.

Les règles qui nous servent de référence, sont les droits et libertés de la personne. Ces droits devant être reconnus à chaque être humain d'une manière universelle.

Dans le fonctionnement du service, les droits et libertés se déclinent à travers le respect des droits de l'utilisateur. La personne handicapée est considérée d'abord en tant que personne, et nous lui reconnaissons les droits et devoirs qui incombent à chaque citoyen.

Souhaitant répondre aux préconisations de la loi, l'équipe s'engage à aider et soutenir les personnes handicapées et leurs familles dans les démarches concernant l'égalité des droits et des chances.

Pour y parvenir, l'équipe du SAVS défend en priorité l'accès à l'ensemble du dispositif de droit commun, recherche une adaptation ou un complément par des dispositifs spécifiques si nécessaire.

De façon générale, les textes ont conforté certaines de nos idées (ex : « l'utilisateur au centre du dispositif ») et instauré comme obligatoire, des actions ou des mesures pour lesquelles l'équipe s'est engagée suite à des besoins identifiés : besoin de reconnaissance ...etc. (voir chapitre « les besoins des bénéficiaires »).

Nos valeurs dans l'accompagnement du projet personnalisé :

- Porter un regard positif sur la personne et croire dans sa capacité à évoluer ;
- Respecter le libre choix et l'adhésion de la personne handicapée à la mission d'accompagnement ;
- Inviter le bénéficiaire à la construction et à la mise en œuvre de son projet ;
- Associer le plus étroitement possible la personne aux décisions qui la concerne ;
- Permettre à la personne l'appropriation de la démarche relative au projet personnalisé en introduisant souplesse et respect de son rythme de pensée, de compréhension et d'action ;
- Respecter et faciliter l'expression de la personne ;



- Viser le bien-être de la personne ;
- Valoriser et encourager les essais, oser l'expérimentation ;
- Soutenir la personne en situation de handicap et sa famille dans les démarches concernant l'égalité des droits et des chances ;
- Défendre en priorité l'accès à l'ensemble du dispositif de droit commun, rechercher une adaptation ou un complément par des dispositifs spécifiques si nécessaire ;
- Respecter le partage des informations à un tiers conformément à la législation en vigueur.

• Les repères juridiques / Le contexte général / Le cadre de référence

La loi reste le fondement du SAVS, elle fait office de cadre.

Le contexte général

Le projet initial répondait aux orientations du « Schéma d'Organisation Médico-Sociale en faveur des personnes handicapées du Haut-Rhin (2000-2004) », ainsi qu'à l'appel d'offre du Conseil Général de développer les SAVS sur l'ensemble du territoire comme dispositif d'aide sociale aux personnes handicapées.

Dès sa création et au fil des années (2006 à 2010), le service a tenu compte des modifications qui sont intervenues dans les différents cahiers des charges (Juin 2005 – Juin 2010), ainsi que de l'évolution majeure de notre secteur.

On remarque la nécessité d'une adaptation constante du SAVS, dans une législation complexe, en constante évolution avec des réformes structurelles impactant les organisations et politiques publiques (ex : décentralisation, ARS, 5^{ème} risque).

Le cadre de référence

✓ Le cadre Européen

- Le Plan d'Action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et la pleine participation des personnes handicapées à la société :

Améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe (2006-2015)

La charte sociale européenne révisée (1996)

Art 15 consacré au droit des personnes handicapées à l'autonomie, à l'intégration sociale et à la participation à la vie en société

✓ Le cadre législatif national

Notre secteur, et par conséquent le SAVS lui-même, est marqué par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, elle-même renforcée et impulsée par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

La Loi du 2 janvier 2002 :

Les orientations majeures de la loi du 2 janvier 2002, véritable socle de la rénovation du secteur social et médico-social, démontrent la volonté du législateur :

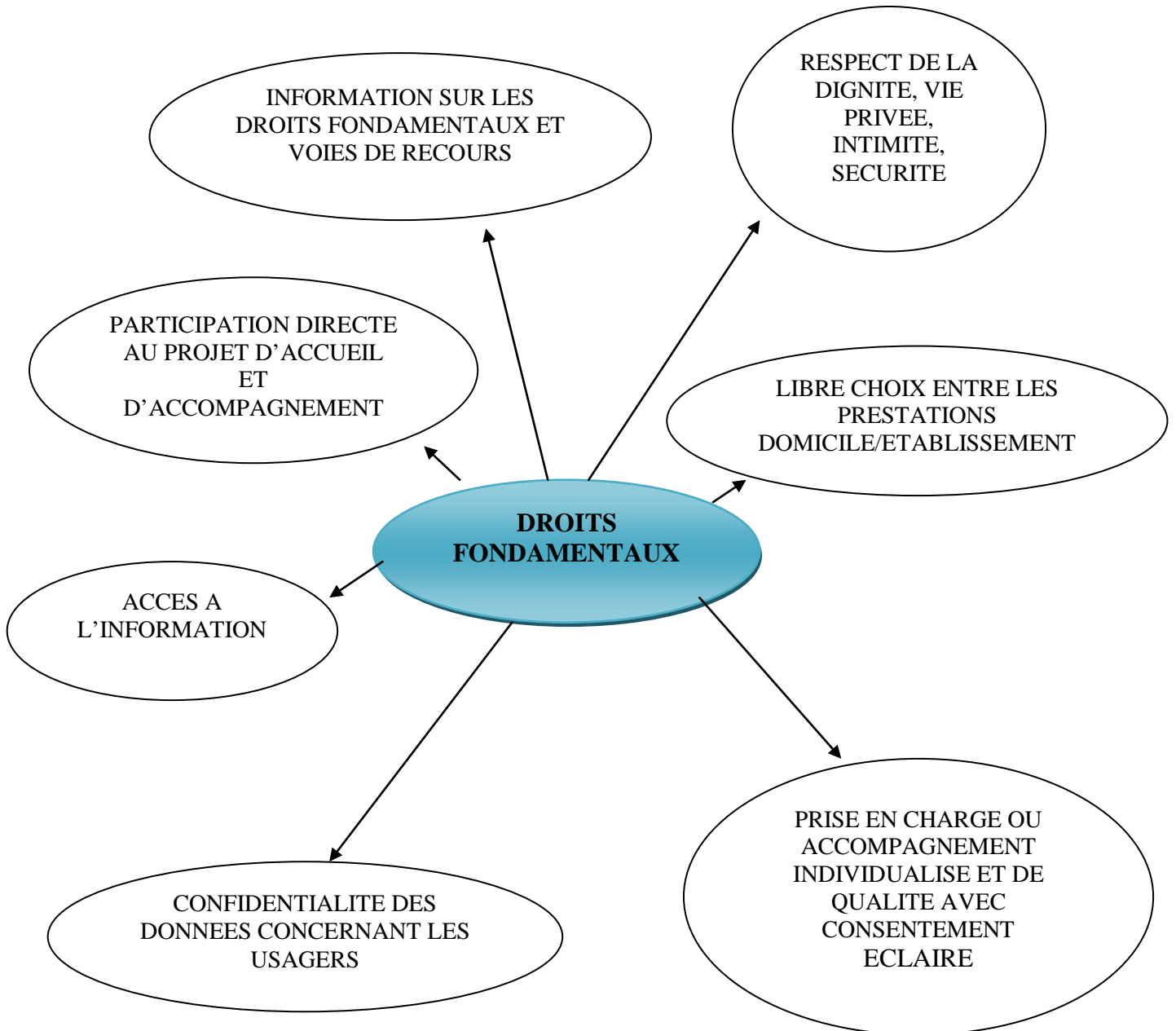
➔ A innover dans le secteur par la diversification de l'offre (le service s'adapte aux besoins de l'utilisateur et non l'inverse).

➔ De promouvoir leurs droits.

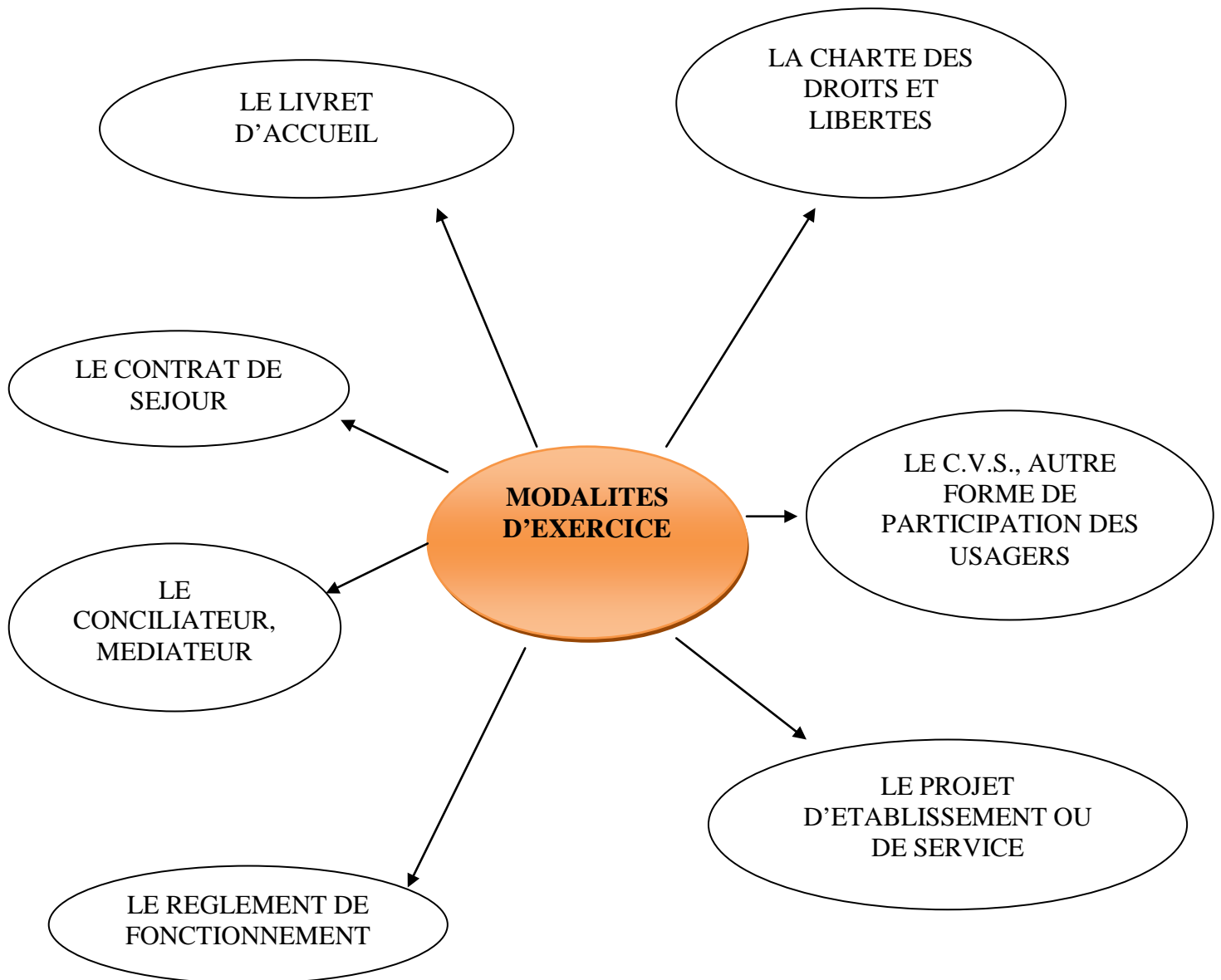


Voici deux schémas qui rappellent une des orientations principales de cette loi.
 Cette orientation reconnue cruciale par l'équipe SAVS en imprègne et impacte l'ensemble du projet.

Les Droits fondamentaux des Usagers : 7 éléments



Les Modalités d'Exercice de ces Droits : 7 outils



Une autre orientation précisée dans cette loi sera impérativement respectée.

↳ L'évaluation de la qualité.

Nos échéances de réalisation des évaluations internes et externes (loi HPST du 21 Juillet 2009) sont les suivantes :

- Evaluation interne : au plus tard 3 ans avant la date de renouvellement de l'autorisation, soit le 2 août 2017.

- Evaluation externe : au plus tard 2 ans avant la date de renouvellement de l'autorisation, soit le 2 août 2018.

La Loi du 11 février 2005 :

Notons quelques points relatifs à la loi qui impactent également directement le SAVS :

- ↳ Nouvelle Définition du handicap (voir chapitre public).
- ↳ Création de la MDPH (Maison Départementale de la Personne Handicapée) et en son sein la CDAPH qui prend les décisions relatives à l'ensemble des droits de la personne handicapée.
- ↳ Renforcement des droits de la personne handicapée. Le principe de compensation des conséquences du handicap est reconnue, et donne droit à une prestation évaluée dans le cadre d'un plan personnalisé qui couvre des :
 - Aides humaines
 - Aides à l'aménagement du logement
 - Aides spécifiques et exceptionnelles
 - Aides techniques.
- ↳ Dispositions en matière d'accessibilité et d'insertion en milieu ordinaire (scolaire – emploi...).
- ↳ Accès renforcé au droit commun afin de respecter **le projet de vie de la personne**.

Le décret n° 2005- 223 du 11 mars 2005 relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des Services d'Accompagnement à la Vie Sociale.

La loi du 5 mars 2007 :

Cette loi porte réforme de la protection juridique des majeurs :

- Prononcer seulement si nécessaire une mesure de protection adaptée à la situation du majeur.
- Viser une meilleure prise en compte du majeur protégé en favorisant dans la mesure du possible son autonomie.

Ces différents textes de loi, constituent le cadre dans lequel s'inscrit le SAVS.

✓ Le cadre sur le plan local

Le nouveau projet du SAVS de l'ARSEA (2013-2017) s'inscrit dans les orientations du schéma départemental des personnes handicapées 2009-2013, s'inscrivant lui-même dans un cadre régional (ARS - PRIAC 2010/2013 de la région Alsace en faveur des personnes en situation de handicap) et national en tenant compte des orientations et décisions de ces deux niveaux.

Comme il est stipulé dans le schéma départemental du Haut-Rhin :

« L'ensemble de ces textes est en train de modifier considérablement les modalités d'intervention auprès des personnes handicapées. Il est également en train de faire évoluer très nettement le regard que les acteurs du secteur social et médico social portent sur leur public, en reconnaissant à la fois la légitimité de leurs droits et la réalité de leur besoins ».

Notre volonté dans le cadre du nouveau projet SAVS 2013-2017 est de prendre en considération ces évolutions afin de proposer un service innovant, adapté aux besoins et attentes des personnes handicapées accueillies et/ou accompagnées en conformité avec les textes de loi.



Il est noté dans le schéma que les SAVS sont clairement positionnés au cœur des territoires comme relais de la MDPH et des services du Conseil Général.

Les nouvelles missions dévolues aux SAVS sont énoncées (voir partie 3), elles se réorientent vers des missions plus larges d'accueil et d'écoute au sus des missions qui lui sont traditionnellement dévolues dans le cadre du décret. Les perspectives y sont également énoncées notamment celle de :

« mieux définir les articulations avec :

- ↳ Les équipes médico-sociales de la MDPH, les espaces solidarité et les pôles gérontologiques
- ↳ La plate-forme ressources, et ce dans un contexte de développement de ce dispositif
- ↳ Les équipes des SAMSAH »

(voir page 53)

Le cahier des charges des SAVS Juin 2010 : (validé par l'Assemblée Départementale le 21 mai 2010)
Ce document est le fruit d'une réflexion commune entre le Conseil Général – la MDPH - l'OHRAS et les différents SAVS, le SAVS de l'ARSEA a contribué activement à cette démarche qui sert de référence et définit :

↳ Les contours et cadres d'intervention des SAVS :

- Missions du service
- Actes professionnels se référant aux missions
- Nature de l'accompagnement selon les domaines d'intervention et la typologie des actes professionnels.

↳ Le fonctionnement des services

↳ La coordination

↳ L'évaluation du dispositif

↳ Les références légales

↳ La répartition territoriale avec déclinaison par commune concernée.

Une première convention de délégation du service social territorialisé pour les personnes handicapées entre le Conseil Général du Haut Rhin et l'association ARSEA a été signée en février 2007. Elle avait pour objet de déterminer les modalités de fonctionnement et financement du SAVS.

Une nouvelle convention est attendue prochainement.

• Les missions

Conformément au décret du 11 mars 2005, le SAVS a pour mission globale de contribuer à la réalisation du projet de vie des personnes adultes handicapées.

Les missions sont définies dans un cadre de référence qui est celui du cahier des charges.

Les missions s'adressent à l'ensemble de l'équipe du SAVS, elles qualifient de manière générale le sens à donner aux actions du service.

Ce service peut apporter aide, information, conseil (sous forme d'actions individuelles ou collectives) et/ou les accompagner, à court terme dans la durée, dans les démarches d'autonomie.

Ce service participe à l'évaluation des aptitudes, incapacités et potentialités de la personne dans le cadre d'un plan d'aide personnalisé motivant l'accès aux droits.

Le SAVS veille à une coordination des interventions en faveur des personnes handicapées et de leurs familles.

Les missions ainsi définies peuvent être déclinées comme suit :

1) Accueil / orientation

- Recueillir des éléments de connaissance permettant la compréhension de la demande.
- Informer et favoriser l'accès des personnes handicapées aux dispositifs de droit commun.
- Proposer des services et des aides spécifiques, orienter les personnes handicapées et leur famille vers la prise en charge la mieux adaptée, et ce sur la base d'un diagnostic posé.

2) Investigation

- Poser un diagnostic précis de la situation de la personne.
- Proposer des services et des aides spécifiques ponctuelles.
- Poser des pistes de travail pour un accompagnement éventuel.

3) Accompagnement social et apprentissage de l'autonomie

- Soutenir la personne handicapée à son domicile en veillant à prendre en compte une approche globale de la personne dans ses aspects sociaux, environnementaux, médicaux et économiques.
« les Services d'Accompagnement à la Vie Sociale ont pour vocation de contribuer à la réalisation du projet de vie des personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité » (décret n°2005-1135 du 7 septembre 2005).
- Négocier un contrat d'action avec la personne. Elle participe, avec l'équipe pluridisciplinaire mentionnée aux articles D.312-165 et D.312-169, à l'élaboration de son projet individualisé de prise en charge et d'accompagnement. On parle de contrat signé et/ou de DIPC (et non de suivi) dès lors que le service élabore avec la personne un projet personnalisé. Chaque accompagnement fera l'objet d'une validation en CDAPH, et ce à un rythme annuel.
- Coordonner les différentes démarches et articuler le travail d'accompagnement avec les différents acteurs.

4) Expertise dans le cadre de la PCH

Acte professionnel identifié, demandé à un professionnel missionné pour ses compétences spécifiques, sur la base d'un référentiel afin d'apporter une aide à la décision au regard des moyens de la personne et des ressources de son environnement.

5) Plateforme ressources

Chaque SAVS peut développer des compétences singulières, et donc apporter conseils et appui à des professionnels du champ médico-social, que ce soit sur le secteur géographique d'intervention ou à l'échelon départemental.

La mise en œuvre de cet appui, précisée par convention, peut se faire soit par une intervention directe auprès de l'usager, soit par l'animation d'un réseau. Cela pourrait se décliner selon les modalités suivantes :

- Apporter un appui spécifique à des professionnels médicaux-sociaux et venir en soutien à des professionnels de proximité
- Mettre en synergie les actions des différents services et environnement professionnel

- Aider à la compréhension de la problématique du handicap ou de la déficience du public
- Partager de l'information pour proposer des réponses adaptées au développement des compétences des travailleurs sociaux et médico-sociaux
- Anticiper les besoins en termes de prise en charge, être source de propositions et venir en appui aux décisions politico-institutionnelles.

6) Les limites du champ d'intervention du SAVS

L'intervention s'inscrit dans le cadre des compétences du Conseil Général et du décret n°2005-223 du 11/03/2005 relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des Services d'Accompagnement à la Vie Sociale, et par voie de conséquence ne peut répondre qu'à la partie sociale de l'accompagnement de la personne handicapée (excluant les prestations de soins dévolues aux Services d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés).

Il est rappelé que le SAVS de l'ARSEA a participé à la formalisation du nouveau cahier des charges.

Source : Cahier des Charges 2010

• Les objectifs généraux

Les objectifs généraux visés dans le cadre des missions sont de deux types :

- Des objectifs à destination des personnes
- Des objectifs organisationnels et opérationnels visant à mettre en synergie les différentes actions sur le territoire

Les objectifs à destination des personnes

- ✓ Apporter aux bénéficiaires (personnes handicapées et familles) une meilleure connaissance et compréhension de leurs droits et des dispositifs de droit commun et spécifique afin de leurs permettre de s'approprier leur démarche
- ✓ Permettre aux personnes handicapées d'élaborer et de réaliser leur projet de vie en leur organisant les aides qui leur sont nécessaire :
 - Informations – conseils – soutien
 - Accès aux soins
 - Soutien psychologique
 - Accompagnement social et professionnel
- ✓ Rechercher des alternatives au secteur spécialisé et développer, sinon maintenir, les capacités d'autonomie des personnes afin de leur permettre d'évoluer le plus longtemps possible à leur domicile si telle est leur demande
- ✓ Orienter vers des dispositifs adaptés pour consolider leur intégration
- ✓ Préparer à une vie institutionnelle quand les possibilités de la personne ne lui permettent plus une vie autonome dans de bonnes conditions

Les objectifs organisationnels et opérationnels

- ✓ Développer la pratique du partenariat et du réseau entre les acteurs du territoire, pour permettre une prise en compte plus globale des personnes confrontées à des problèmes d'activité, de tutelle, de logement, de transport, de santé, etc...
- ✓ Mobiliser, apporter conseils et appuis techniques aux professionnels du champ social, médico-social, et au sanitaire sur la problématique du handicap.

1.2.5 Les références théoriques et principes auxquels se réfère le service

Les fondements et principes éthiques

Le fondement essentiel de la pratique SAVS correspond à une approche globale de la personne porteuse de handicap. Cette approche nous amène à une transdisciplinarité qui engendre des regards à la fois communs et complémentaires.

La personne en situation de handicap est considérée comme un sujet acteur de son propre développement, pris en compte dans son environnement.

Notre positionnement professionnel se base sur un accompagnement qui tend « à faire avec » et non pas « à faire pour » et « à apprendre à faire seul ».

L'accompagnement se déploie en prenant en compte ses représentations et ses choix.

Pour défendre la place citoyenne et **la liberté de choix** de la personne handicapée, l'équipe développe des actions favorisant son intégration, pour cela elle doit innover, et trouver de nouvelles voies, parfois se positionner pour sortir des sentiers battus (ex : rechercher comment la personne handicapée peut offrir sa contribution à la collectivité autrement que par le biais d'un travail).

L'équipe recherche l'implication et la participation active des bénéficiaires dans leur projet de vie, mais également dans l'organisation de la vie du service (réunion d'expression, enquête de satisfaction, action collective).

L'équipe s'efforce à participer au changement de mentalité qui s'impose quant au regard porté par la société sur les personnes en situation de handicap. Elle souhaite mener des actions concrètes pour démontrer la valeur réelle des personnes handicapées et son enrichissement pour la société et la cité.

L'association et la direction soutiennent et encouragent l'engagement de l'équipe dans l'affirmation des valeurs communes qu'elle défend.

Le bien-être des personnes étant notre préoccupation principale.

Cela suppose de mettre en place des conditions qui laissent à la personne la possibilité d'expérimenter, de s'approprier son parcours, d'avancer à son rythme et de s'épanouir.

Au quotidien, nous nous basons sur plusieurs concepts que nous nous efforçons d'intégrer dans notre pratique et dans nos réflexions institutionnelles.

Le concept de « bientraitance » auprès des bénéficiaires nous amène à développer une réflexion autour du respect de la personne accueillie (charte des droits et libertés de la personne accueillie). Nous en avons dégagé certains principes dont :

- Le consentement libre et éclairé ;
- La participation du bénéficiaire et de la famille ;
- Le respect du cheminement personnel ;
- Le respect et la prise en compte de leur système de référence (culturel, religieux, social, familial, etc....) ;
- La transparence dans notre démarche ;
- L'accompagnement de l'entrée à la sortie du service ;
- La formation des professionnels.

Les recommandations de L'ANESM font parties intégrantes des références auxquelles le service souhaite adhérer et qui sont sources des principes d'intervention.

2008

- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre
- Mission du responsable d'établissement et le rôle dans l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance
- Expression et participation des usagers des établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé

2009

- La conduite de l'évaluation interne
- Mission du responsable dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile

2010

- Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service
- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux

2012

- L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes

2013

- L'accompagnement à la santé de la personne handicapée.

L'équipe en accord avec la directrice et dans les principes qui régissent notre Association l'ARSEA, s'engage à mettre en avant l'aspect qualitatif de l'accompagnement. Il s'affirme comme valeur première, primant sur toutes formes qui feraient passer l'aspect quantitatif au premier plan.

Les appuis théoriques**• Une boîte à outils multiples**

Chaque professionnel de l'équipe pluridisciplinaire apporte son appui aux autres membres du fait des approches diversifiées liées aux caractéristiques professionnelles et aux compétences acquises lors de formations complémentaires.

Les sensibilisations et les approches ont été réalisées dans les domaines suivants :

- écoute active – technique de communication
- PNL
- gestion des conflits
- approche systémique
- médiation familiale
- entretien motivationnel
- réhabilitation sociale



- **Constat :**

L'équipe souhaite approfondir certaines approches et théories au regard de l'augmentation significative des personnes en situation de handicap psychique (voir chapitre suivant).

- **Axes d'amélioration :**

L'engagement de formations :

- en thérapie cognitivo – comportementale
- en entretien motivationnel et addictologie

- aborder des connaissances
- développer des savoirs être et des savoirs faire
- développer des techniques d'entretien

Pour accroître des compétences auprès des personnes en souffrance psychique.



Partie 2

La population Bénéficiaire



2.1 Profil des personnes accueillies / Contexte familial et/ou environnemental / problématiques et évolution

2.1.1. Public concerné par la mission d'accueil :

Le cadre de la mission d'accueil, d'information, et d'orientation s'adresse :

- A l'ensemble des personnes handicapées et à leurs proches sans limitation d'âge sur le territoire sus décrit.
- La prise en charge généraliste d'un public spécifique de type : polyvalence de catégorie.







Définition du Handicap

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

Définition du handicap selon la loi 2005-102 du 11 février 2005.

Quels sont les principaux types de handicap ?

On peut distinguer 6 grandes familles de handicap :

	Le handicap moteur : recouvre l'ensemble des troubles pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale de la motricité, notamment des membres supérieurs et /ou inférieurs (difficultés pour se déplacer, conserver ou changer une position, prendre et manipuler, effectuer certains gestes).
	Le handicap visuel : concerne les personnes aveugles, mais aussi, dans la majorité des cas, les personnes malvoyantes.
	Le handicap auditif : la perte auditive totale est rare, la plupart des déficients auditifs possèdent « des restes auditifs » pour lesquels les prothèses auditives apportent une réelle amplification. Selon les cas, ce handicap s'accompagne ou non, d'une difficulté à oraliser.
	Le handicap psychique : aucune définition exhaustive n'est possible, d'autant que la terminologie psychiatrique (névrose, psychose,...) est seulement maîtrisée par les psychiatres.
	La déficience intellectuelle : c'est une difficulté à comprendre et une limitation dans la rapidité des fonctions mentales sur le plan de la compréhension, des connaissances et de la cognition.
	Les maladies invalidantes : toutes les maladies respiratoires, digestives, parasitaires, infectieuse (diabète, hémophilie, sida, cancer, hyperthyroïdie,...). Elles peuvent être momentanées, permanentes ou évolutives.

Source : www.handiplace.org-définition du handicap

La personne handicapée est d'abord **une personne**, être humain considéré dans son individualité, son moi et sa singularité. Individu qui est sujet de droits et de devoirs.

Le handicap se traduit par :

- **Des déficiences** relatives à une altération grave du système nerveux, des organes ou des sens, associés ou non à d'autres pathologies

***une déficience correspond à une atteinte des organes et des fonctions**



- **Des incapacités** très importantes concernant :
 - le comportement
 - la communication
 - les soins corporels
 - les difficultés motrices

****une incapacité caractérise la limitation des capacités dans les gestes et actes élémentaires de la vie quotidienne***

- **Des désavantages** conséquents portant sur :
 - l'orientation
 - les relations
 - les occupations
 - l'indépendance économique
 - l'intégration sociale

****le désavantage social qui en résulte caractérise la limite ou l'interdit dans l'accomplissement d'un rôle considéré comme normal compte tenu de l'âge, du sexe et des facteurs socioculturels***

*Source : Notice explicative pour formuler une demande auprès de la MDPH

- Remarques :

↳ Il est à signaler qu'à l'heure actuelle très peu de données sont disponibles concernant les personnes handicapées à domicile.

↳ Pour connaître le nombre de personnes handicapées dans le Haut-Rhin, le schéma départemental s'appuie sur leur estimation globale à partir des taux de prévalence qui comme rappelé doivent être utilisés avec précaution (pas d'étude connue pour actualiser les taux).

2.1.2 Public concerné par la mission d'accompagnement

Pour la mission d'accompagnement il s'agit de répondre plus spécifiquement aux besoins des personnes handicapées adultes :

- dont le handicap est reconnu par la CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées), de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) ;
- issues ou non du secteur spécialisé ;
- présentant une déficience intellectuelle, avec ou sans troubles associés.

Le nombre de personnes ayant un handicap psychique est en augmentation

Les personnes peuvent être des adultes ayant la reconnaissance de travailleurs handicapés et orientés en milieu de travail ordinaire ou protégé et des adultes handicapés non travailleurs, sollicitant un accompagnement social.

Le besoin d'un accompagnement provient avant tout de la difficulté à assurer une intégration durable pour les raisons précitées et/ou pour des raisons médico-sociales.



Profil spécifique du public accompagné : année de référence 2012

REPARTITION DE LA POPULATION PAR AGE/SEXE DANS LA MISSION D'ACCOMPAGNEMENT

TRANCHES D'AGE	- DE 20 ANS	20-29 ANS	30-39 ANS	40 - 49 ANS	50 - 59 ANS	60 - 69 ANS	70 ANS ET+	TOTAL
FEMMES	0	1	2	2	11	1	0	17
HOMMES	0	3	6	7	3	1	0	20
TOTAL	0	4	8	9	14	2	0	37

SITUATION FAMILIALE *

	Nombre de personnes
Célibataire	21
Marié(e) / Vie maritale	9
Veuf(ve)	0
Divorcé(e) /Séparé(e)	7
Nombre de personnes ayant des enfants à charge	9

* peut comporter des doubles comptes

ACTIVITE PROFESSIONNELLE

	Nombre de personnes
Activité en milieu ordinaire	3
Activité en entreprise adaptée	1
Activité en ESAT	5
Formation professionnelle	1
En recherche d'emploi	3
En retraite	7
Aucune activité professionnelle	17

PRISE EN CHARGE AUTRES

	Nbre de personnes
Accueil de jour	5
Hôpital de jour	2
CATTP (Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel)	3
Autres : accueil temporaire	2

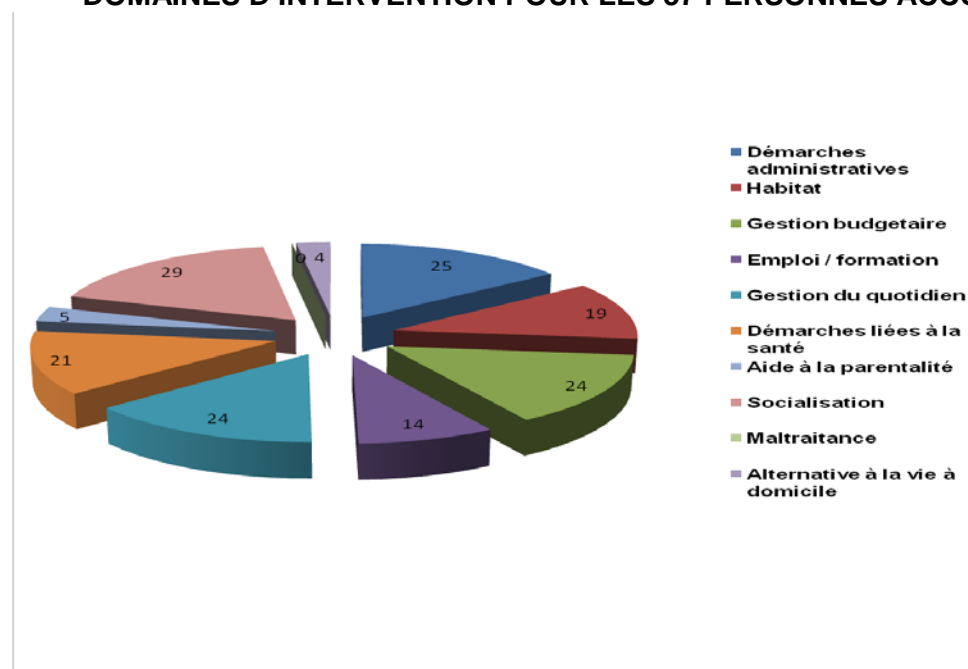
**TYPE DE DEFICIENCE ET/OU PATHOLOGIE**

	Nombre de personnes
INTELLECTUELLE	18
MOTRICE	5
ASSOCIEE	0
VISUELLE	0
AUDITIVE	1
POLYHANDICAP	0
TROUBLES PSYCHIATRIQUES	15
AUTRE PATHOLOGIE	0

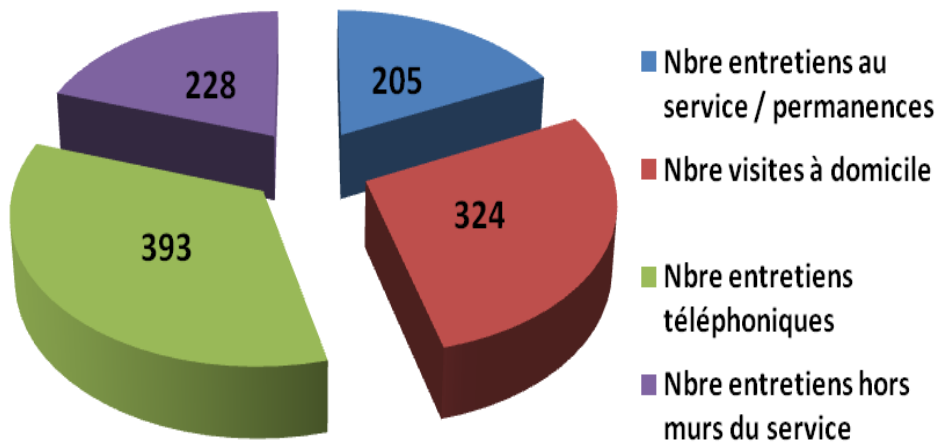
* peut comporter des doubles comptes

PROTECTION DU MAJEUR

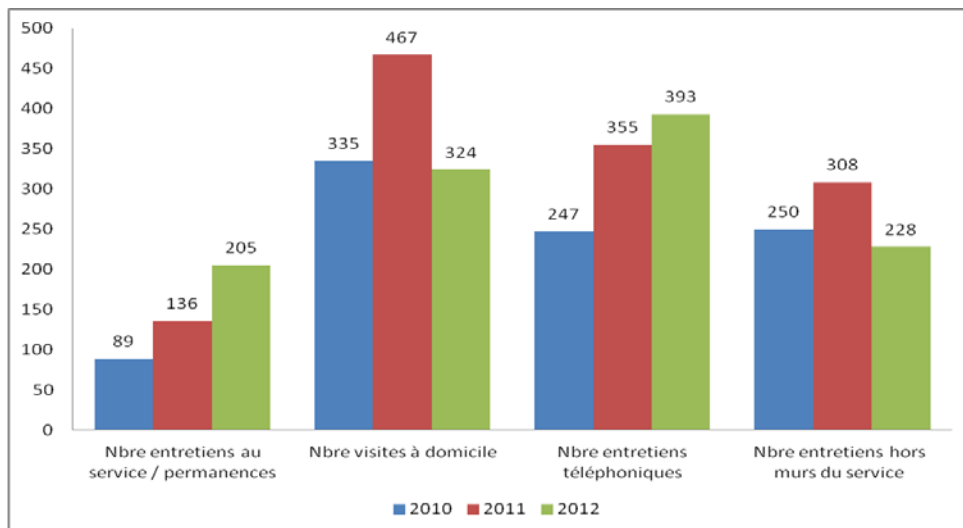
	NOMBRE
NON CONCERNE	17
TUTELLE	4
CURATELLE	2
CURATELLE RENFORCEE	14
TOTAL :	37

DOMAINES D'INTERVENTION POUR LES 37 PERSONNES ACCOMPAGNEES

NATURE DE L'ACCOMPAGNEMENT



COMPARATIF NATURE ACCOMPAGNEMENT 2010/2011/2012



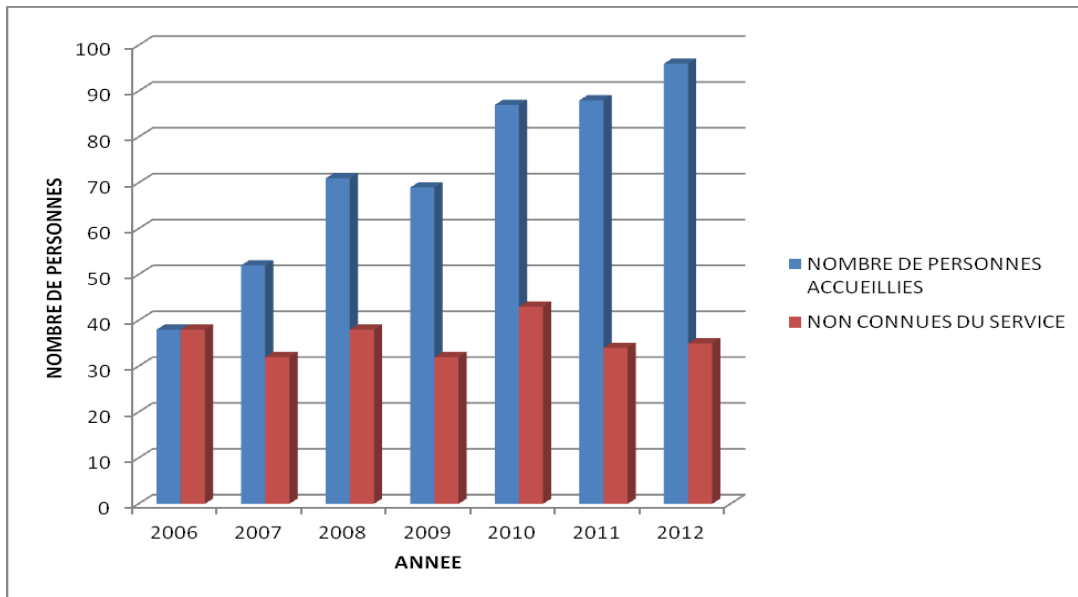
Commentaires au regard des comparatifs sur les rapports d'activité des 3 dernières années.

L'étude comparative 2011-2012 sur le profil des personnes accompagnées ne montre pas de changement significatif, hormis une augmentation importante des personnes ayant des enfants à charge (1 personne en 2011 pour 9 personnes en 2012).

Les domaines d'intervention sont sensiblement les mêmes que l'année précédente mais l'analyse de la nature de l'accompagnement fait apparaître une augmentation des entretiens au service 136 pour 2011 contre 205 en 2012.

En parallèle, on constate une baisse des entretiens au domicile (467 en 2011 pour 324 en 2012). Certaines personnes se déplacent plus facilement au service et se mobilisent davantage pour effectuer eux-mêmes certaines démarches.

EVOLUTION DU NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES AU SERVICE DEPUIS SON OUVERTURE



Commentaire :

On constate :

- un nombre toujours croissant de personnes accueillies dans le service
- un renouvellement de personnes accueillies au sein du service

2.2. Identification des besoins

L'individualisation des modes de suivi et d'accompagnement s'effectue au moyen de projets personnalisés. Ceux-ci reposent, entre autre, sur l'identification des besoins individuels repérés.

- **Les besoins fondamentaux :**
 - besoin en soins médicaux
 - besoin d'hébergement
 - besoin de ressources financières
 - besoin d'un accompagnement à la vie sociale
 - besoin de protection face à l'environnement socio-familial
- **Les besoins de relation :**
 - besoin de relation à l'environnement
 - besoin de relation avec la famille
 - besoin de relation affective et sexuelle
- **Le besoin d'un cadre réglementaire :**
 - besoin de repères sécurisant
 - besoin de limites et de règles
- **Le besoin de connaissance et d'apprentissage :**
 - besoin d'apprentissages sociaux
 - besoin d'apprentissage professionnel
 - besoin d'apprentissage dans la vie quotidienne

- **Le besoin d'épanouissement :**
 - besoin d'exister – d'être
 - besoin de valorisation et d'encouragement
 - besoin de communication – d'expression – d'affirmation
 - besoin de reconnaissance
 - besoin d'estime
 - besoin d'indépendance

- **Le besoin de donner un sens à sa vie :**
 - besoin de compréhension des situations
 - besoin d'aide à la construction d'un projet

L'analyse des grilles d'évaluation individuelles 2006-2011 permet de tirer un certain nombre de constats. Certains de ces constats ont également été repérés dans l'évaluation des activités des services sur l'ensemble du département (évaluation 2010 OHRAS) et également identifiés dans le cadre du schéma départemental.

Au niveau des bénéficiaires du service :

- ↳ L'émergence de nouveaux besoins liés à l'élargissement de la notion de handicap.
- ↳ Une augmentation des demandes d'accompagnement en direction des personnes porteuses d'un handicap psychique ou avec une maladie invalidante.
- ↳ Une augmentation de personnes handicapées en situation de grande exclusion et d'isolement.
- ↳ Des problématiques d'addiction (alcool) et de troubles du comportement en hausse.
- ↳ Une population handicapée vieillissante, donc plus fragile (santé – autonomie – projet de vie...).
- ↳ Une difficulté accrue (crise) pour accéder à une activité professionnelle nécessitant des changements d'orientation professionnelle.
- ↳ Des besoins de mode d'accompagnement et l'accueil innovant : séquentiel – temporaire et alternatif à l'hébergement.
- ↳ Un soutien accru aux aides à domicile et aides aux aidants.
- ↳ Une grande diversité de situations, de problématiques singulières, de types de handicaps nécessitant une connaissance accrue de l'ensemble des dispositifs.



Partie 3

L'offre de service et son organisation, les principes d'accompagnement

3.1. La nature de l'offre

Les prestations de service :

- Domaines d'intervention / nature de l'accompagnement

Les prestations de service sont une déclinaison opérationnelle des missions confiées au SAVS telles définies dans le cahier des charges.

- ↳ pour les missions d'accueil, d'information
- ↳ pour les missions d'accompagnement

Chacune des prestations est présentée sous la forme d'un domaine d'intervention lui-même décliné en service rendu appelé nature de l'accompagnement.

Tableau synoptique des domaines d'intervention et nature de l'accompagnement

DOMAINE D'INTERVENTION	NATURE DE L'ACCOMPAGNEMENT
<u>Les démarches administratives</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Aide à la compréhension des documents, à la rédaction des courriers - Remplissage de documents à la place de la personne (illettrisme) - Aide au classement et à l'organisation des documents - Médiation avec divers organismes - Accompagnement physique des personnes auprès de divers organismes ou administrations - Démarches de prospection (mutuelles, assurances,...) - Aide dans la résolution de problèmes financiers - Accès aux prestations légales et extra légales - Procédures juridiques (démarches auprès des assurances,...)
<u>L'habitat</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Aide et conseils pour la recherche de logement - Constitution de dossiers de demande de logement et suivi des dossiers - Montage aides au logement - Accompagnement lors de visites de logements - Accompagnement lors de l'état des lieux d'entrée / de sortie - Organisation du déménagement, aide à l'installation dans le logement - Coordination des travaux - Accompagnement lors de l'achat de matériel, de mobilier ou autre - Accompagnement éducatif à la tenue du logement et médiation avec le bailleur - Démarches permettant de rendre le logement accessible et adapté - Démarches pour lutter contre l'insalubrité
<u>L'emploi et la formation</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Conseils par rapport à l'emploi ou la formation (orientation ou mise en relation avec les organismes compétents) - Elaboration d'un projet professionnel

<p><u>L'emploi et la formation</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aide à la rédaction de CV et lettres de motivation - Accompagnement dans les différentes démarches de recherche d'emploi Participation aux réunions / rencontres avec les organismes de formation et les entreprises (milieu ordinaire, milieu protégé) Maintien dans l'emploi (soutien, mobilisation de la personne) coordination des actions, suivi des démarches, médiation avec l'employeur
<p><u>La gestion du quotidien</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation, suivi, accompagnement en ce qui concerne les actes de la vie quotidienne, les déplacements, l'hygiène (alimentaire, corporelle, domestique) Formation aux techniques de communication Accès aux transports Mise en place d'aides humaines Mise en place d'aides techniques Soutien dans la tenue du logement (mise en place d'une aide ménagère...)
<p><u>Les démarches liées à la santé</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> Conseils et orientation vers des professionnels de santé Recherche en vue d'hospitalisation / cure / établissements spécialisés etc... Prise de RDV et accompagnement des personnes aux RDV Démarches administratives liées à la couverture sociale Coordination des démarches et prise en charge de santé
<p><u>L'aide à la parentalité</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> Maternité / paternité Conseils, soutien éducatif Restauration et prise de conscience de son image / sa place et son rôle de parent Partenariat avec services du Conseil Général et les associations œuvrant dans le champ de la protection de l'enfance, les services de la Justice, les Lieux d'Accueil Parents Enfants (LAPE)... Apprentissage aux techniques de compensation du handicap du parent ou / et de l'enfant Accompagnement dans la mise en place de loisirs pour les enfants, d'un mode de garde
<p><u>Socialisation</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> Restauration de la place de la personne handicapée au sein de son entourage et son environnement Relations avec la famille, l'entourage, le voisinage. Gestion des conflits Accompagnement à la vie affective et sexuelle Propositions de participation à des actions collectives initiées par le service Informations sur les possibilités existantes sur le territoire Organisation des vacances Orientation et/ou mise en relation avec des organismes de loisirs (culture, sport, loisirs et...)

<u>L'alternative à la vie à domicile</u>	Recherche d'établissement spécialisé en vue d'une prise en charge temporaire Recherche d'établissement spécialisé en vue d'une prise en charge définitive
<u>La maltraitance</u>	Repérer, identifier, traiter, signaler

- Typologie des actes professionnels

Déclinaison des actes professionnels se référant aux missions

Ecoute

Positionnement, acte fondamental pour instaurer une relation de base, clarifier la demande, donner de la place à l'autre.

La disponibilité du travailleur social est primordiale.

Informations

Transmettre les éléments nécessaires en réponse à sa demande.

Conseils

Sur la base des faits et événements énoncés, proposer des pistes de réflexion et d'évolution en lien avec la situation en tenant compte de la position émotionnelle de la personne, de ses capacités et de sa demande exprimée ou sous-jacente.

Apprentissage (apprendre à faire seul)

Guider la personne, lui proposer des supports techniques et pédagogiques adaptés pour lui donner des repères, lui permettre de s'expérimenter... dans le but d'acquérir, de restaurer ou de développer des aptitudes.

Stimulation / mobilisation

Faire appel aux forces physiques et intellectuelles d'une personne pour lui permettre de faire face à une situation vécue comme difficile pour elle, permettre à l'autre de se mettre en mouvement selon des modalités et de temps adaptés à chaque personne.

Accès aux droits

Mettre à disposition la connaissance du professionnel en termes de législation, de réglementation et de dispositifs existants, mobiliser le réseau pour s'approprier la connaissance d'un droit, renseignements pris auprès d'un tiers pour comprendre et clarifier la situation de la personne, liaisons ou démarches permettant de rétablir un droit.

Accompagnement physique par le professionnel du service

Accompagner physiquement la personne dans ses démarches afin de lui donner les repères nécessaires, de lui (re)donner de l'assurance, de la confiance, de la crédibilité, de résoudre un problème ou de défendre ses intérêts, développer ses capacités à faire.

Médiation

Le travailleur social est en situation de médiation lorsque son travail l'amène à mener une négociation, à proposer et mettre en place des actions visant à aider la personne accompagnée dans la résolution de ses difficultés ou dans ses rapports avec des tiers, quels qu'ils soient.

Écrits professionnels argumentés (évaluation sociale, signalement à la Justice)

Rédaction d'un écrit professionnel précisant les besoins, les capacités, les souhaits de la personne dans le cadre de son projet, en fonction de son environnement et argumenté au regard d'une analyse de la situation afin d'éclairer la décision du destinataire.

- ✚ **Expertise dans le cadre de l'accompagnement (uniquement dans le cadre de la PCH)**
Acte professionnel identifié, demandé à un professionnel missionné pour ses compétences spécifiques, sur la base d'un référentiel afin d'apporter une aide à la décision.
- ✚ **Démarches de prévention**
Ensemble de mesures destinées à éviter un évènement que l'on peut prévoir et dont on pense qu'il entraînerait un dommage pour l'individu.
- ✚ **Démarches de protection**
Mise à l'abri, actions ou faits.
- ✚ **Conseil technique aux professionnels du champ social, médico-social et/ou sanitaire**
Apporter un éclairage sur le handicap de la personne (connaissance du handicap et ses conséquences, conduites à tenir, réseau utile, conseils en termes d'accompagnement, d'ergonomie...).
- ✚ **Aide aux aidants**
Démarche d'écoute, de conseils aux proches et de prévention de l'épuisement, orientation et accompagnement vers des tiers professionnels.
- ✚ **Coordination des interventions**
Cette notion renvoie à la mobilisation des acteurs professionnels participant au projet individuel de la personne, il s'agit de définir le champ d'intervention des uns et des autres, d'organiser la mise en œuvre du projet individuel de la personne, de dynamiser le partenariat, d'assurer la cohérence et la continuité des interventions.

Remarques :

La nature des actions engagées en direction des bénéficiaires des SAVS a fait l'objet d'un travail en réseau avec les différents SAVS, l'OHRAS et la MDPH durant l'année 2009.

Le SAVS de l'ARSEA a participé à ce groupe de travail et l'intègre dans son projet de service.

Le croisement des domaines d'intervention avec la nature de l'accompagnement fait l'objet d'un tableau permettant d'en faire l'évaluation au niveau individuel mais également collectivement au niveau du service (voir chapitre évaluation).

Le SAVS s'appuie sur de nombreux points forts et atouts développés depuis son ouverture en janvier 2006 :

- Une équipe stable et complémentaire (assistante sociale – éducatrice spécialisée) avec une cohésion et cohérence des pratiques
- Une bonne connaissance du handicap mental et du dispositif d'accueil de ce public
- Une concertation et partenariat accru avec les différents SAVS – la MDPH et le CG (ex : participation à des groupes de travail)
- Un partenariat riche avec les espaces solidarités de Wintzenheim et de Munster ainsi que les services de tutelle
- Un partenariat engagé avec le secteur du travail protégé et ordinaire
- Une participation active dans les différents réseaux

Constats :

- Une nécessité de mieux communiquer sur le service et ses missions.
- Un besoin de développer une articulation entre les secteurs du sanitaire et du social ou médico-social.

- Un besoin de s'approprier les nouveaux textes, dispositifs, et outils en constante modification (ex : la grille d'évaluation des besoins de compensation de la personne handicapée (GEVA)).
- Un besoin de documentation réactualisée périodiquement.
- Un manque de souplesse dans les dispositifs, un manque de place en FAS, une attente de place en accueil de jour sur les cantons et dans le département.
- Un besoin en formation en direction des nouveaux profils.
- Un besoin de structurer les partenariats en établissant des conventions.

Axes d'amélioration :

- Développer nos actions et outils de communications.
- Créer des liens avec le secteur psychiatrique, définir des règles de partage d'information.
- Créer un rapprochement et une articulation avec le service gérontologique pour une prise en compte des plus de 60 ans.
- Poursuivre les formations dispensées par le CG et la MDPH en matière d'information.
- Créer une bibliothèque avec une documentation.
- Transmettre les besoins identifiés sur le territoire aux instances décisionnelles.
- Etablir des conventions de partenariat.

3.2 L'organisation interne de l'offre

3.2.1. L'organisation de la trajectoire du bénéficiaire dans la structure

L'accompagnement à la construction et à la réalisation du projet personnalisé concerne exclusivement les personnes relevant de la mission d'accompagnement. Cependant la dynamique du projet personnalisé démarre dans un parcours en amont de la mission d'accompagnement. La personne bénéficie au préalable des deux missions accueil et investigation.

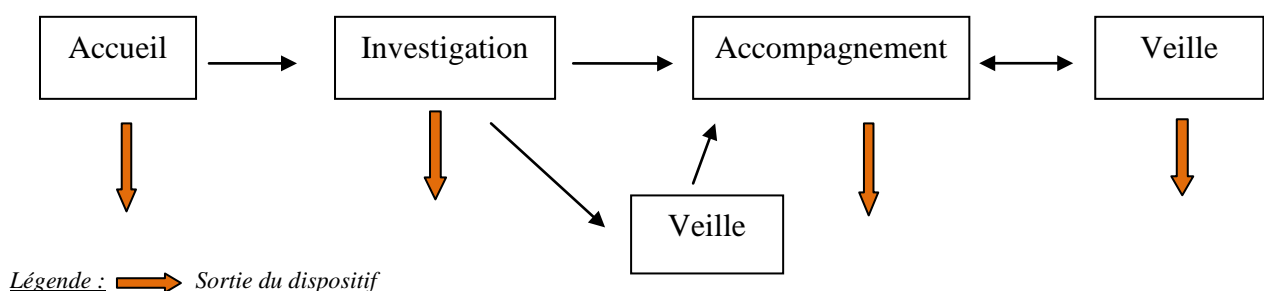
Ainsi une progression est constatée dans le parcours de la personne accompagnée, qui permet d'avoir des éléments nécessaires à la construction du projet personnalisé.

La personne accompagnée n'est en aucun cas inconnue du service, ayant bénéficié de ces deux étapes en amont, celles-ci permettant un temps d'observation et d'élucidation de la problématique pour l'équipe et de connaissance du service par le bénéficiaire.

Identification du parcours menant à la mission d'accompagnement

Le cadrage du parcours s'établit autour des missions et de l'offre de service.

Ainsi c'est en toute connaissance de cause que la personne adhère à la mission d'accompagnement, **ces notions de libre choix et de libre adhésion sont le principe de base pour entamer un travail d'accompagnement.**



Cette trajectoire permet à la personne de s'approprier la démarche, ainsi le projet personnalisé est co-construit entre la personne, le travailleur social, et selon les situations des personnes de son environnement et des partenaires. Les modalités d'élaboration du Projet Personnalisé sont précisées p.42 et suivantes.

Définition des différentes étapes structurant la prise en charge et le changement d'étape en fonction des besoins qui évoluent

L'ACCUEIL

1 à 3 rencontres

Objectifs :

- ↳ recueil des premiers éléments nécessaires à l'analyse de la demande
- ↳ compréhension de la demande de la personne

Modalités :

- ↳ prise de contact de la personne par téléphone ou présence physique
- ↳ présentation mutuelle
- ↳ présentation succincte du service et de l'offre de service, informations utiles et claires de la plaquette du service
- ↳ écoute de la première demande
- ↳ recueil des éléments concernant la personne :
 - Situation administrative et au regard du handicap
 - Identité
 - Coordonnées
 - Type de handicap etc....
- ↳ identification de l'environnement de la personne :
 - Entourage / famille
 - Partenaires
- ↳ première identification des besoins :
 - Traitement de la demande ex : aide remplissage doc.
 - aide à la rédaction d'1 courrier
- ↳ orientation au regard de l'analyse :
 - En interne
 - En externe
- ↳ renseignement de la fiche accueil
- ↳ renseignement de la fiche statistique

Remarque :

L'accueil est un élément déterminant dans la construction de la relation avec le bénéficiaire. Durant la période d'accueil la personne reçoit les premières images et impressions qui fonderont une première opinion sur le service. La confiance démarre dans cette phase.

L'INVESTIGATION

Cette mission se déroule après un accueil préalable (voir fiche accueil).

Objectifs

- ↳ poser un diagnostic précis de la situation de la personne
- ↳ proposer des services et des aides spécifiques ponctuelles
- ↳ poser des pistes de travail pour un accompagnement éventuel

Modalités :

Au regard de la mission d'accueil (voir fiche accueil) :

- ↳ énonciation par la personne de sa demande et reformulation par le travailleur social
- ↳ analyse du contexte, de l'environnement
- ↳ recherche demandes ou besoins non encore identifiés
- ↳ repérage des partenariats éventuels
- ↳ vérification des premières hypothèses
- ↳ recherche de pistes de travail ou listes des interventions qui seraient nécessaires
- ↳ apporter des réponses ponctuelles
- ↳ rechercher l'adhésion de la personne pour une projection et une appropriation dans la construction de son projet personnalisé
- ↳ rechercher de l'accompagnement et bénéfices d'un accompagnement si nécessaire
- ↳ renseignement de la fiche investigation
- ↳ renseignement de la fiche statistique

Remarque :

L'investigation sert à expliciter le contenu de la mission et ses limites.

L'ACCOMPAGNEMENT

Au moment du passage de la personne à la mission d'accompagnement, le travail d'accueil et d'investigation a déjà eu lieu.

Objectif :

↳ formalisation du projet au regard des éléments du diagnostic et pistes de travail, selon demandes et besoins de la personne **dans une co-construction**.

Modalités :

- ↳ inscription du projet dans le cadre d'un contrat d'accompagnement qui en définit les modalités et qui est signé par les différentes parties (bénéficiaire, représentant légal, travailleur social, cadre du SAVS)
- ↳ inscription du projet dans un DIA (document individuel d'accompagnement) qui en définit les modalités d'accompagnement identique au contrat mais non signé.
- ↳ constitution d'un listing des partenariats engagés dans le PP
- ↳ création d'un outil d'évaluation du projet personnalisé (récapitule les différents points des objectifs avec la mesure de l'atteinte de l'objectif + commentaires sur le degré de réalisation)
- ↳ tableau synoptique : croisement des domaines d'intervention et actes réalisés
- ↳ évaluation du projet personnalisé :
 - évaluation des objectifs dans un délai maximum d'une année, possibilité d'avenant au cours de l'année si modifications du projet
 - nouveaux objectifs généraux avec actions ciblées
 - sortie / ou non de l'accompagnement
 - avec stipulation si veille

Remarque :

L'accompagnement est le moment de la fixation d'objectifs et d'une programmation d'activité et de prestations, moyens alloués à la réalisation du projet personnalisé.

LA VEILLE

Objectifs :

- ↳ répondre d'une façon ponctuelle aux personnes ne souhaitant pas s'inscrire dans une démarche d'accompagnement
- ↳ travailler l'appropriation du projet par la personne pour lui permettre d'adhérer à un accompagnement.
- ↳ assurer et conserver un lien pour consolider les acquis de l'accompagnement et prévenir d'éventuelles difficultés.

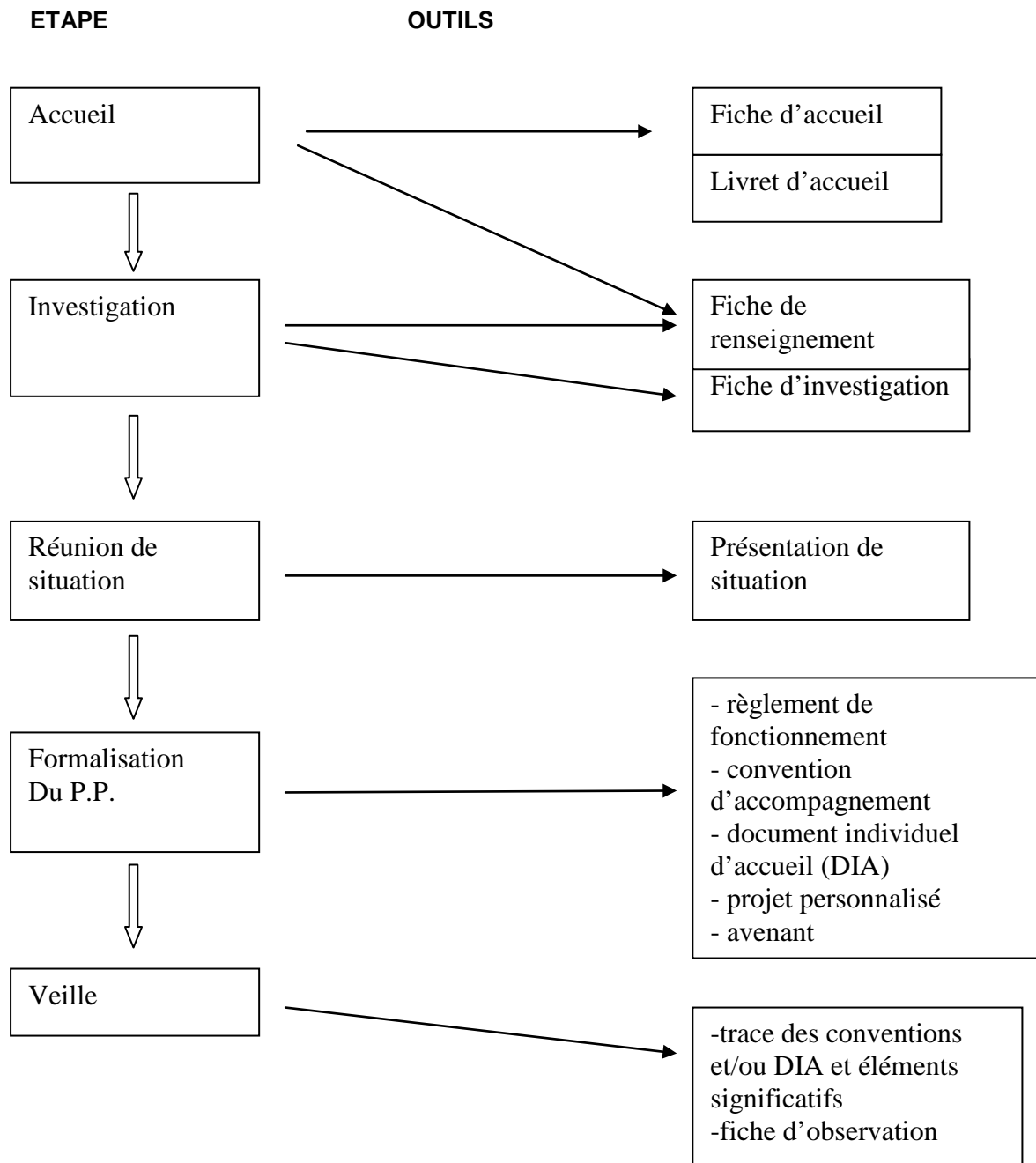
Modalités :

- ↳ analyser et comprendre ses besoins
- ↳ encourager et soutenir dans les démarches
- ↳ approfondir les pistes de l'investigation
- ↳ apprendre au bénéficiaire à structurer sa pensée, lui permettant une construction cohérente dans ses démarches
- ↳ étayer un travail sur l'environnement, les personnes ressources et les partenaires potentiels

Remarque :

La veille se déroule après une période d'investigation ou après une période d'accompagnement.

TRAJECTOIRE AU PP

**Constat :**

- Besoin de réactualiser les différents outils.

Perspectives :

- Amélioration des outils liés à chaque étape ou mission du SAVS (fiche d'accueil, fiche de renseignements, fiche d'investigation), projet personnalisé, convention ou DIA et les avenants ;
- Réalisation de la plaquette de présentation du service ;
- Création d'un Powerpoint de présentation du SAVS.

3.2.2. Le projet personnalisé : élaboration et mise en œuvre



Dans le cadre de l'élaboration du nouveau projet de service 2013-2017, l'équipe du SAVS a retenu le terme « projet personnalisé » comme le préconise l'ANESM pour les raisons qu'elle évoque :

Note de la recommandation :

Le terme de « projet personnalisé » :

- *Témoigne explicitement de la prise en compte des attentes de la personne et/ ou de son représentant légal.*
- *Englobe la question de l'individualisation. Le projet personnalisé peut s'appuyer sur des activités et prestations individuelles et/ou collectives.*

La participation du bénéficiaire à son projet personnalisé est un droit et non une obligation, c'est pourquoi l'équipe invitera la personne à participer aux différentes décisions la concernant afin qu'elle puisse se projeter dans l'avenir.

Les principes

- Une individualisation de la prise en charge : pour chacun un projet adapté

Le projet personnalisé est la référence majeure des pratiques du service, il a pour finalité de mettre en place le mode d'accompagnement et l'offre de prestations de service les mieux adaptés à la personne. Il prend en compte les caractéristiques, les attentes et les besoins problématiques du bénéficiaire. Il donne sens à l'action des différents professionnels. La spécificité de chaque personne est prise en compte.

Le projet personnalisé précise les différents types d'accompagnement qui vont s'engager, ainsi que leur fréquence, la modalité (individuelle, groupe, conjoint), et le lieu d'intervention (au SAVS, à domicile, ou tout autre lieu de vie).

Le bénéficiaire, l'équipe et sa famille fixent des objectifs à atteindre par le biais de moyens adaptés. Le bénéficiaire, son référent, un ou plusieurs membres de sa famille et/ou son représentant légal, ainsi que l'équipe procèdent à l'évaluation et la réactualisation du projet personnalisé aux échéances déterminées préalablement.

Axe d'amélioration :

Le projet personnalisé prendra appui sur une méthodologie qui sera traduite dans une procédure réglant son déroulement dans le temps. Cette procédure fera l'objet d'un travail en équipe conduit et validé par la direction.

- Un accompagnement personnalisé dans une organisation collective

Le projet personnalisé s'articulera avec le projet de service afin de garantir la cohérence globale de l'intervention.

- Un accès pour chacun à l'ensemble des domaines d'intervention recouvrant les aspirations de tout individu pour la construction de son projet de vie grâce à un accompagnement adapté.

Sur la base d'évaluations qui sont effectuées, le travail de co-élaboration du projet personnalisé débouche sur un engagement réciproque dont les modalités sont définies dans le cadre d'une « convention d'accompagnement ».

La participation de la personne et, si nécessaire, de sa famille ou de son représentant légal est obligatoirement requise pour l'établissement de la convention.

Le bénéficiaire et le SAVS co-définissent le projet d'accompagnement, les modalités de sa mise en œuvre et de son évaluation. Il tient compte à la fois :

- des besoins et des souhaits du bénéficiaire et intègre la singularité de son histoire ;
- de l'avis et des souhaits de sa famille ou de ses substituts.

Lorsque la personne bénéficie d'une mesure de protection juridique, les dispositions du code civil et du code de l'action sociale et des familles s'appliquent notamment par la prise en compte « des mesures et décisions administratives, de justice, médicales et thérapeutiques ou d'orientation, préalablement ordonnées, adoptées ou arrêtées par les instances ou autorités compétentes ».

Dans ce cas, les termes de la convention d'accompagnement mentionnent ces mesures ou décisions.

Chaque année au minimum ou plus régulièrement selon les situations, la définition des objectifs et des prestations est réactualisée.

Cette co-construction du projet personnalisé s'inspire de la méthode PDCA (Roue de DEMING) : Planifier / Développer / Contrôler / Ajuster.

Des éléments en facilitent la conduite :

- Les objectifs fixés avec la personne ;
- Les indicateurs lui permettant de mesurer le degré d'atteinte de ces objectifs ;
- Des étapes intermédiaires avec la formalisation de décision à prendre ou d'actions à mener.

Ainsi la personne mesure les avancées obtenues. L'intérêt pour les professionnels est de développer la capacité à communiquer autour du projet par les différents intervenants et l'intéressé. Cette communication est un outil qui va maintenir la motivation de l'ensemble des acteurs autour du projet personnalisé.

Les réunions de suivi et d'évaluation du projet personnalisé du bénéficiaire

Ⓢ Les réunions du projet personnalisé

Elles ont lieu 1 fois à minima par année et par bénéficiaire; elles sont animées par le chef de service. Tous les intervenants du service concernés par le bénéficiaire sont présents.

Des personnes extérieures peuvent être invitées si nécessaire (partenaires sociaux, déléguées de la tutelle...).

Durant ces réunions, le projet personnalisé est évalué et réajusté tant sur les objectifs à atteindre que sur les moyens utilisés.

Les objectifs sont personnalisés pour l'accompagnement.

Le référent consulte le bénéficiaire, sa famille et/ou son représentant légal pour soumettre des propositions et dans tous les cas, c'est la **co-construction** du projet personnalisé et son évaluation avec le bénéficiaire qui est recherchée.

Il est primordial de permettre à la personne une réappropriation de la démarche de son projet. Le repérage des points forts et des points à améliorer et leur analyse est un moyen essentiel pour lui de progresser et d'avancer dans la réalisation de ces projets à venir.

Cette amélioration s'obtient par une « relecture » des processus réalisés, étape par étape. Mesurer lui permet aussi de valoriser le chemin parcouru, le travail accompli, de donner confiance.

Les réunions de « régulation »

Récapitulatif des modalités de mise en œuvre du projet d'accompagnement personnalisé

INTITULE	PARTICIPANTS	OBJET	FREQUENCE
Réunion projet personnalisé	Référent Partenaires Bénéficiaires Parents/tuteurs Cadres	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboration projet personnalisé 	1 fois minimum par an
Réunion avec partenaires	Référent Partenaire Cadre (selon besoin)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordination des projets ▪ Appui technique 	Selon besoin
Réunions réseaux	SAVS, MDPH, SAMSAH, CRA, association des familles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Echanges sur les missions et sur des problématiques communes 	Selon besoin

L'arrêt de l'accompagnement

Une fin d'accompagnement ne se fait pas soudainement ; elle se prépare avec les bénéficiaires, sur plusieurs semaines, et permet une dernière évaluation. Cette rencontre avec le représentant de l'accompagnement social permet à la personne de mettre des mots sur le chemin parcouru et de prendre conscience de cette autonomie acquise. Ce temps permet également d'informer la personne sur la procédure à suivre en cas de nouvelles difficultés.

L'accompagnement prend fin soit :

- du fait de l'atteinte des objectifs
- à la demande du bénéficiaire et/ou du service
- en cas de déménagement ou passage de relais
- en cas de décès.

Par mesure de précaution, à la demande du service et/ou du bénéficiaire, une veille sociale peut être mise en place. (voir fiche veille page 40)

L'aide aux aidants

La place de la famille est essentielle dans l'accompagnement de la personne. Il est donc essentiel que les aidants se sentent soutenus. L'action auprès de l'environnement familial et social de la personne se traduit par des actions de collaboration avec les personnes ressources du bénéficiaire du SAVS pour leur compétence à apporter aide et soutien.

Les objectifs sont alors de :

- repérer les personnes ressources de l'environnement proche de la personne bénéficiaire du SAVS ainsi que les moyens disponibles pouvant contribuer à faciliter son indépendance pour son maintien à domicile ;
- repérer également les freins éventuels à cette évolution et tenter de les lever ensemble ;
- accompagner les aidants familiaux pour leur permettre le droit au répit dans le respect de la Charte Européenne de l'aidant familial.

Nous veillons à ce que les aidants naturels que sont les familles soient activement impliqués dans l'accompagnement de leur proche, tout en respectant évidemment l'avis du bénéficiaire du service.

L'accompagnement auprès de l'environnement familial et social de la personne pourra être assuré selon diverses formes :

- conseils lors des visites à domicile, un appui psychologique ;
- rencontres avec les professionnels du service, dans le but de faire émerger leurs compétences et de leur passer des relais en qualité de personnes ressources ;

Constat :

- une mission trop peu pris en compte à ce jour.

Axes d'amélioration :

- engager une réflexion sur cette thématique ;
- engager un partenariat avec les associations concernées par le droit au répit (ex : APEH aide aux parents d'enfants handicapés) pour une meilleure prise en compte de ce droit ;
- avoir une meilleure connaissance des réponses sur le territoire ;
- développer des actions favorisant le droit au répit (ex. conférence sur le droit au répit).

3.3. Les actions collectives

Le SAVS a mis en place des actions collectives suite à un constat et une analyse des besoins réalisés par les travailleurs sociaux. Au service, en effet, beaucoup de personnes accompagnées sont isolées et pour certaines ont peu d'activités.

C'est notamment pour ces raisons qu'il est apparu comme pertinent d'organiser des actions collectives pour les bénéficiaires du SAVS. Plusieurs objectifs sont travaillés en co-construction avec les bénéficiaires par le biais de ces actions :

- **favoriser la socialisation** : en rencontrant du monde, en échangeant avec d'autres personnes
- **créer du lien social** : depuis la mise en place des actions collectives, certaines personnes ont tissé du lien entre elles, les amenant à se voir en dehors de nos actions
- **rompre l'isolement social** : en permettant aux bénéficiaires de partager des moments
- **favoriser l'estime de soi** : en organisant des réunions d'information sur des thématiques différentes (alimentation, logement...), on permet aux bénéficiaires de s'exprimer, de parler de domaine qu'ils connaissent, échanger et apprendre des choses aux autres. Cela favorise également la confiance en soi.
- **organiser un travail sur la réflexion et l'organisation** : depuis 2013, le SAVS a modifié sa manière de préparer les actions. Désormais, des personnes volontaires se renseignent sur les tarifs d'activités, prennent des renseignements sur les lieux culturels à visiter,... Le but recherché est de responsabiliser les bénéficiaires et les rendre acteur dans la mise en place des actions collectives. Nous travaillons aussi sur l'engagement en demandant aux personnes de payer une participation financière dès l'inscription afin d'assurer leur venue.
- **apporter des informations et des connaissances** qui peuvent leur être utiles dans leur vie quotidienne et autonome.

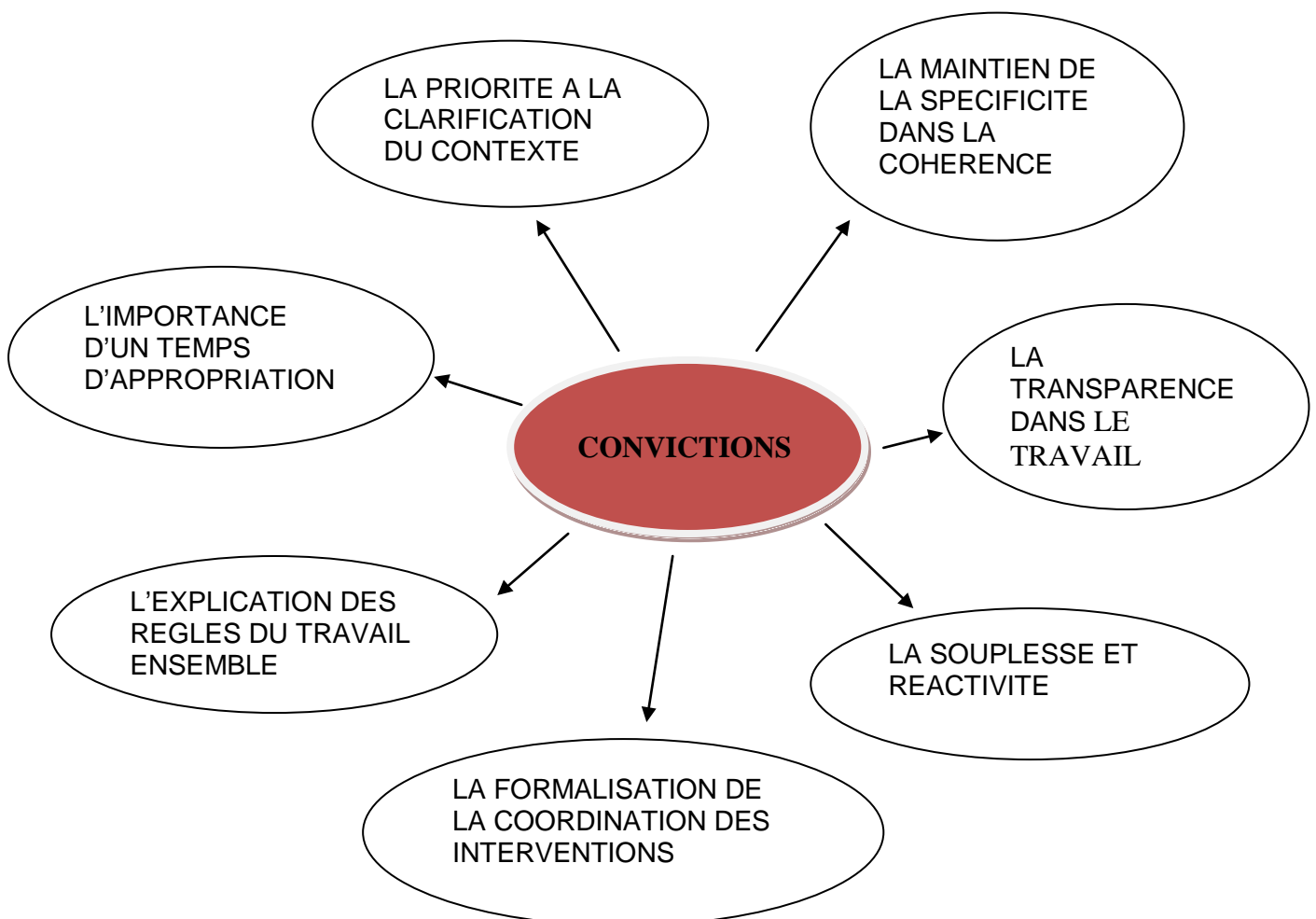
- **apprendre à s'organiser niveau temps, niveau argent** : prévoir à l'avance le coût de la sortie et anticiper sur ses dépenses ; ne pas oublier la date de la sortie.
- **créer une dynamique personnelle** en donnant des idées de sortie aux personnes afin de les inciter à y retourner seules.

Cette réflexion et mise en place a été travaillée en collaboration avec des étudiantes CESF afin d'optimiser le déroulement de nos actions collectives. Des rencontres ont été organisées avec les personnes accompagnées et un carnet d'activités en fonction des centres d'intérêts de ces dernières a été réalisé.

Le travail avec les étudiantes CESF contribué également à découvrir le fonctionnement des SAVS et d'avoir une approche du public en situation de handicap.

3.4. L'ancrage du service dans le territoire : partenariat et réseau

7 convictions pour un travail de partenariat



Source : journée régionale Alsace MAIS

L'inscription dans le réseau local et les partenariats établis est un élément central dans le fonctionnement de notre service.

Les prestations fournies aux bénéficiaires ne peuvent plus, à l'heure actuelle, se penser uniquement dans le service et nécessitent la mobilisation des différentes ressources déjà existantes sur le territoire.

Comme tous les SAVS, le SAVS de l'ARSEA est une structure pivot, à l'interface des structures sociales et médico-sociales voire sanitaires et un certain nombre de partenaires d'une large diversité de secteurs.

L'approche globale de la personne en situation de handicap rend indispensable le travail en partenariat au sein du SAVS. Ce travail est présent tout au long du parcours du bénéficiaire de l'accueil de la personne et de sa famille, à l'évaluation et à l'accompagnement jusqu'à l'orientation.

Le partenariat s'exerce avec le bénéficiaire et sa famille, en équipe pluridisciplinaire et avec les services et institutions avec qui nous travaillons.

Les différents partenariats s'inscrivent dans un travail en réseau, en amont, pendant et en aval de l'accompagnement, qui vise la synergie des actions contribuant à l'amélioration des prestations délivrées.

La **Coordination des interventions** renvoie à la mobilisation des acteurs professionnels participant au projet personnalisé de la personne.

Cette coordination permet de :

- de définir le champ d'intervention des uns et des autres,
- d'organiser la mise en œuvre du projet personnalisé de la personne,
- de dynamiser le partenariat,
- d'assurer la cohérence et la continuité des interventions.

La construction des partenariats : un élément clé indispensable dans le fonctionnement d'un service.

Notre service s'est attaché à identifier un ensemble de partenaires avec lesquels il mène des actions concertées tant au niveau des projets personnalisés des bénéficiaires que des actions liées aux activités de service au sens plus général.

Cette dynamique s'exerce selon trois modes :

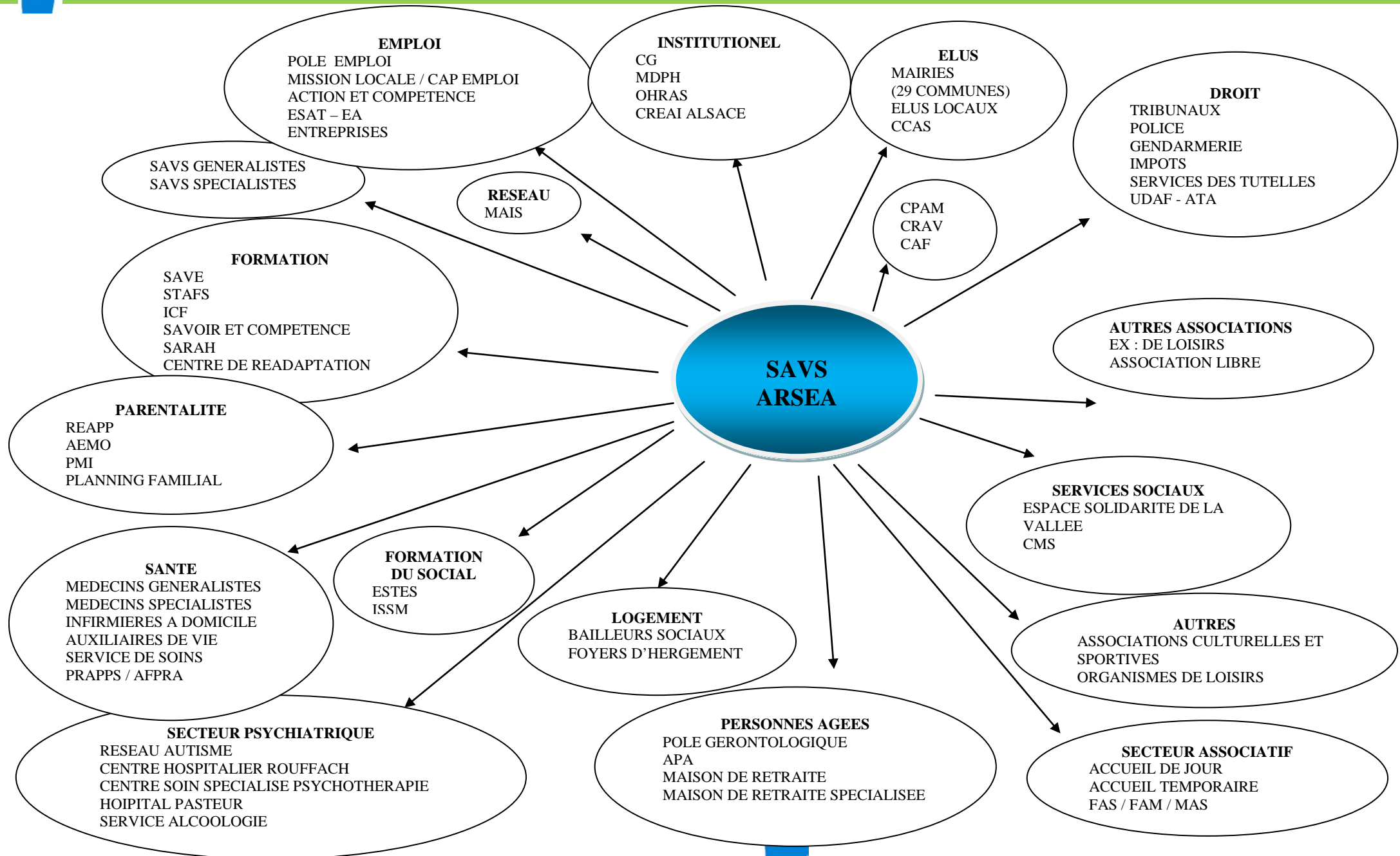
- Conjuguer les compétences et ressources de chacun pour réaliser des projets communs où chacun trouve sa place et son intérêt.
- Déterminer les modalités de coopération pour mettre en œuvre les projets personnalisés.
- Etablir des relations formalisées pour garantir la cohérence des projets et des objectifs arrêtés en communs.

L'action de mobilisation et de coordination du réseau de partenaires poursuivra les objectifs suivants :

- favoriser l'accompagnement de la personne dans sa *globalité*
- définir les stratégies, les actions à entreprendre et ajuster les différents types d'intervention pour apporter les réponses les plus *pertinentes*
- agir dans la continuité afin de donner sens au projet de la personne et ainsi *éviter les ruptures* de prise en charge dans son parcours.

De manière générale, l'engagement dans une action partenariale s'effectue au moyen :

- d'élaboration d'un projet spécifique en faveur de chaque personne accompagnée
- de participation à des entretiens ou réunions périodiques et suivis et d'évaluation des pratiques
- d'une formalisation par l'élaboration d'une convention





La cartographie ci-dessus des types de partenariat retrace la diversité des secteurs avec lesquels le SAVS travaille en partenariat.

Commentaires :

Le SAVS travaille en étroite collaboration avec le Conseil Général, l'OHRAS, et la MDPH, notamment en participant aux différents groupes de travail à thèmes :

- Ex :
- Elaboration du cahier des charges
 - Elaboration des grilles d'évaluation du service et des grilles d'évaluation individuelles des personnes
 - Réunions d'encadrement
 - Réunions inter-SAVS / CG / OHRAS /MDPH
 - Etc....

Ces partenariats se situant davantage dans un positionnement de financeurs ou prescripteurs, encadrant les missions du SAVS.

Cela étant, au niveau de la MDPH, le partenariat établi dépasse cette notion de cadrage, dans la mesure où le SAVS est considéré comme son relais de proximité sur un territoire défini et où la MDPH est mobilisée pour intervenir directement auprès des personnes handicapées.

Le partenariat du SAVS s'étend sur de multiples formes répondant aux besoins de travailler ensemble en élargissant nos domaines respectifs d'intervention.

Ce travail avec d'autres est incontournable, il se situe bien dans l'offre de service et en lien avec les prestations proposées.

Ce partenariat va offrir des réponses complémentaires et spécifiques.

Constat :

L'activité partenariale du SAVS passe par une reconnaissance de la complémentarité et des compétences des acteurs concernés autour d'un objectif commun : l'autonomie de la personne en situation de handicap. Sa mise en œuvre s'appuie dans certains cas sur des conventions. Elle est évaluée régulièrement par les acteurs concernés.

Axes d'amélioration :

Mise en place d'une formalisation du partenariat :

- élaboration de convention ou définition de modalités de collaboration pour donner une meilleure lisibilité de la nature et de l'engagement du partenariat.



**TABLEAU SYNOPTIQUE DES PRINCIPAUX PARTENAIRES EN LIEN AVEC LES
DIFFERENTS DOMAINES D'INTERVENTION AVEC PRECISIONS DE LA
COMPLEMENTARITE RECHERCHEE OU APPOREE**

Domaine d'intervention / partenaires	Complémentarité apportée et recherchée	Axes d'amélioration
<p><u>Institutionnel :</u></p> <p>Conseil Général Les Elus</p> <p>MDPH</p> <p>OHRAS</p> <p>CREAI</p>	<p>Financement / budget Positionnement de financeur ou prescripteur Encadrement des missions du SAVS</p> <p>Relai de proximité sur le territoire Notion de cadrage, réunion de concertation Orientations / décisions / informations législatives</p> <p>Evaluation annuelle du SAVS / études statistiques, bibliothèque</p> <p>Informations, documentations, offres d'emploi</p>	<p>Finalisation de la convention en cours</p> <p>Finalisation de la convention en cours</p> <p>Amélioration des outils statistiques Travail en cours</p>
<p><u>Santé :</u></p> <p>Médecin traitant, médecins spécialistes, infirmières à domicile, médecin du travail, services hospitaliers, CPAM, AFPRA, réseau Diabète</p>	<p>Meilleure compréhension du problème de la personne Eclairage sur le traitement et ses incidences Regard croisé (comment va la personne dans son quotidien) Amélioration des actions concertées Personne ressource Recherche d'avis / positionnement</p>	<p>Soutien Regard croisé (comment va la personne dans son quotidien) Mise à jour du dossier santé (pour examen, carte vitale, CMU) Recherche d'avis / positionnement Relai entre SAVS et les différents acteurs de santé</p>
<p><u>Logement :</u></p> <p>Bailleurs sociaux et bailleurs privés, foyers d'hébergement, CHRS, maison relai, résidence sociale, familles d'accueil</p>	<p>Solutions de logement Accueil adapté aux problématiques des personnes Aide dans le quotidien</p>	<p>Présentation, communication pour une meilleure connaissance <u>mutuelle</u> des services</p>

<p>Emploi :</p> <p>Pôle emploi, Mission locale, CAP Emploi, action et compétence, SAVE, ESAT, EA, emploi en milieu ordinaire, SARAH, CEMFO</p>	<p>Offres d'emploi Orientation / bilan de compétence Formations Informations sur la législation Stage en entreprise EMT Montage de dossier AGEFIPH Montage de dossier, rédaction lettre de motivation / CV</p>	
<p>Services sociaux</p> <p>Espace solidarité (CMS de Wintzenheim, Munster et Kaisersberg) CARSAT, CCAS, Espoir</p>	<p>Accès au droit commun Bons et colis alimentaires</p>	<p>Présentation et communication pour une meilleure connaissance mutuelle des services</p>
<p>Droits :</p> <p>Services tutélaires, Tribunaux, Police, Gendarmerie, Impôts STETS</p>	<p>Accès au droit commun Défense des droits des bénéficiaires Prévention de la maltraitance</p>	<p>Présentation et communication pour une meilleure connaissance mutuelle des services</p>
<p>Loisirs :</p> <p>GEM, Associations de loisirs et de vacances adaptés, Association libre, Bistrot Solidaire, APF loisirs, Handisport, Clubs et associations de loisirs</p>	<p>Recherche de lien social pour les bénéficiaires par le biais d'activité, de cultures et des loisirs Prise en compte de la spécificité de notre public</p>	<p>Présentation et communication pour une meilleure connaissance mutuelle des services</p>
<p>Gestion de la vie quotidienne :</p> <p>Auxiliaires de vie, aide à domicile</p>	<p>Point régulier sur les situations Informations partagées avec l'accord du bénéficiaire</p>	<p>Convention de coopération avec l'APAMAD</p>
<p>Aide aux aidants naturels :</p>	<p>Droit au répit (loi 2005) Informations / documentations / recherche de solution</p>	<p>Organisation de réunion sur le thème en direction des aidants naturels Réflexion et développement d'objectif en direction du droit au répit</p>
<p>Réseaux :</p> <p>SAVS SAMSAH MAIS PRAPS</p>	<p>Plate-forme ressource Rencontres / formations / régionales et nationales Réunions TSNH, réunions plénières, rencontre entre partenaires, enrichissement dans le domaine social</p>	

3.5. L'articulation avec le SAMSAH

Suite à l'arrêté du 31 octobre 2011, l'ARSEA a été autorisé à créer un service d'accompagnement médico-social pour personnes handicapées de 23 places pour tous types de handicap avec une orientation pour le handicap psychique. Le SAMSAH est adossé à notre service d'accompagnement à la vie sociale SAVS permettant ainsi une mutualisation des moyens.

Le SAMSAH travaille en partenariat avec l'ensemble des SAVS du territoire de santé 3 du Haut-Rhin. Une collaboration est mise en œuvre, cependant le SAMSAH s'appuie plus particulièrement sur notre SAVS. Le nouveau projet de service du SAVS 2013-2017 prend en compte cette modification qui impacte largement le fonctionnement de celui-ci en créant des articulations entre les deux services.

Cette articulation SAVS/SAMSAH se réalise dans plusieurs domaines :

1 Le passage de relais entre la SAVS et le SAMSAH et réciproquement

Les missions du SAVS s'apparentent globalement à celles du SAMSAH, cependant la vocation du suivi d'un SAVS et d'un SAMSAH se distingue clairement sur le volet de l'accompagnement médical et technique et de son organisation.

La complémentarité entre le SAMSAH et le SAVS dégage une souplesse puisque le SAVS peut poursuivre l'accompagnement social une fois que l'organisation des soins et leur mise en œuvre a été réalisée au sein du SAMSAH.

2. La mutualisation des locaux

Le SAMSAH et le SAVS existent au sein des mêmes locaux. La localisation du SAMSAH au sein des locaux actuels du SAVS, un temps envisagé, est aujourd'hui écartée pour un projet d'implantation commun à la même adresse mais dans un espace nouvellement disponible et d'une surface supérieure qui permet une organisation fonctionnelle et efficiente des 2 services.

La signalétique est pensée de manière à permettre la parfaite identification des deux services et des salles réservées à l'un et l'autre.

Cette mutualisation permet de favoriser les échanges entre les personnels, mais aussi de minimiser certains coûts en matière de déplacement, location et gestion du temps.

3. La mutualisation de personnels

- ④ La **direction** des deux services est assurée par le même cadre dans un souci de cohérence. Il est chargé de la gestion administrative des deux services et garant de la mise en œuvre de la politique associative au sein des services. Le poste direction est budgétisé par le SAVS à raison de 0.20 ETP.
- ④ Dans le même esprit, le poste de cadre intermédiaire est assuré par un **cadre de santé** – infirmier coordinateur, qui supervise les deux services : le poste de cadre intermédiaire est budgétisé à raison de 1 ETP par le SAMSAH.
- ④ Le cumul du temps « **secrétariat** » des deux services permet une **amplitude horaire plus étendue** pour couvrir des plages horaires du lundi au vendredi prolongé. L'accueil, la permanence téléphonique est assurée par les mêmes personnes (secrétaires) dont celle actuellement déjà en place au SAVS et qui a une parfaite connaissance de l'ensemble du réseau partenarial.
- ④ Enfin, signalons la mutualisation du poste d'**agent d'entretien** qui passe de 0.10 ETP à 0.15 ETP sachant que le 0.05 ETP est financé par le SAMSAH.

Constat :

- Le nouveau projet de service coïncide avec la mise en place du nouveau service SAMSAH. Toute l'articulation avec le SAMSAH est à mettre en œuvre.

Axes d'amélioration :

- Rapprochement des deux services et construction du partenariat avec le SAMSAH.
- Elargir le champ des réponses proposées par chacun des services.
- Optimiser les relais de prise en charge et de sortie du SAMSAH au plus près du territoire de vie des bénéficiaires.
 - Repérer les besoins, évaluation et passage de relais du SAVS vers le SAMSAH et réciproquement.
 - Analyser l'orientation proposée par le SAVS après l'accueil et l'investigation.
 - Prendre en compte les nouveaux besoins exprimés par les bénéficiaires du SAMSAH réorientés vers le SAVS.





Partie 4

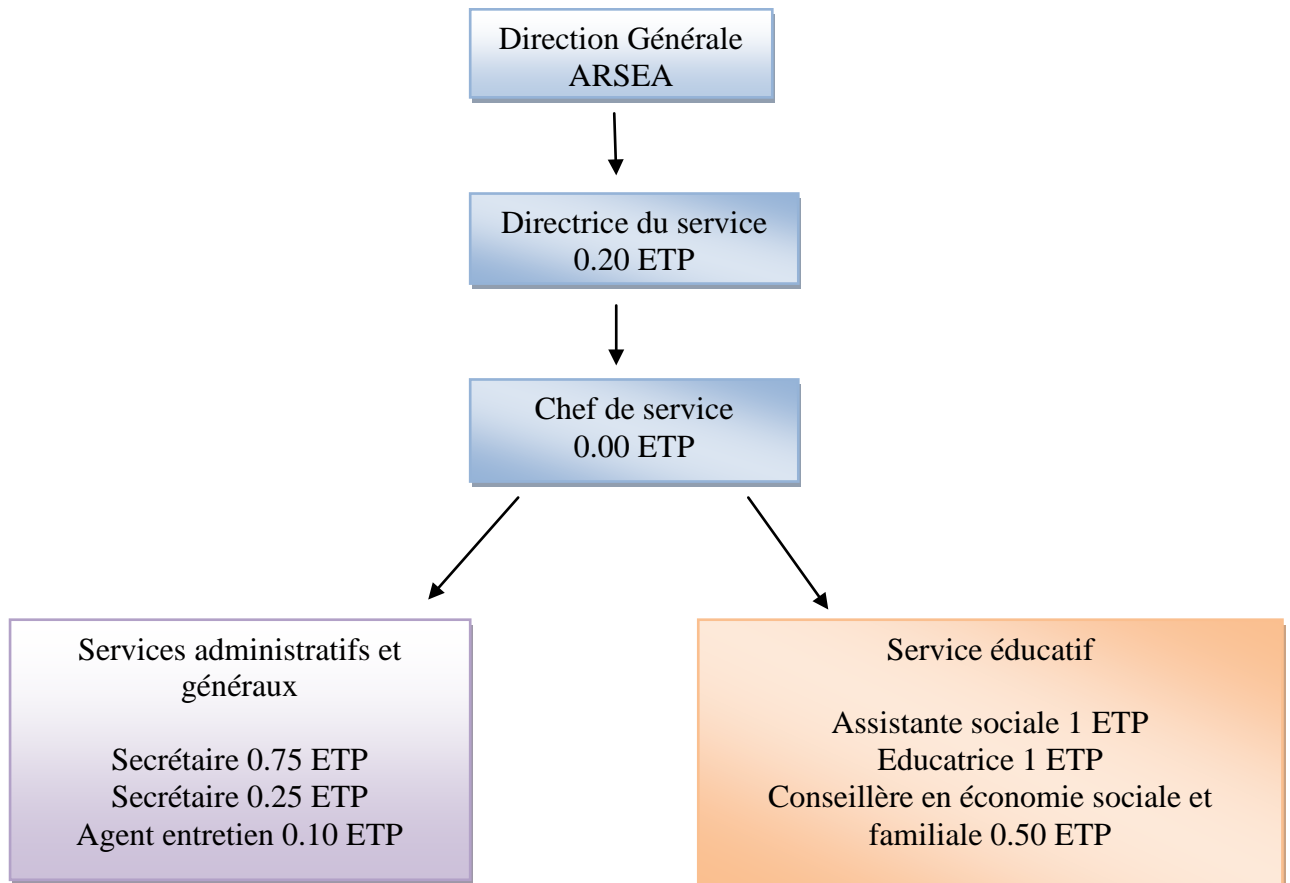
Fonctionnement du service



4.1 La gestion des Ressources Humaines

4.1.1. Organigramme et description des fonctions

La composition de l'équipe est conçue dans une complémentarité des compétences et comprend :



Remarque : le poste de chef de service est mutualisé avec le SAMSAH.

La dynamique du travail d'équipe : une équipe pluridisciplinaire

La Directrice :

La Directrice assure la direction technique du service et suscite les travaux de recherche susceptibles d'être poursuivis.

Elle est responsable devant la Direction de l'ARSEA du fonctionnement administratif et financier du service.

Elle gère le personnel.



La Chef de Service :

Sous l'autorité de la Directrice, est chargée de la mise en œuvre des projets d'accompagnement et de leur évaluation.

Elle est la garante de la qualité du service rendu aux personnes handicapées accueillies et/ou accompagnées.

Pour ce faire :

- Elle participe à la gestion financière et administrative.
- Elle organise le fonctionnement des interventions de ses collaborateurs.
- Elle programme et anime les réunions de travail internes au service.
- Elle contrôle les réalisations des missions selon les projets arrêtés.
- Elle mobilise et coordonne le réseau des partenaires médico-social et économiques et organise avec eux les temps de rencontre nécessaires à la mise en place et à l'évaluation de l'accompagnement des personnes. Voir détail des fonctions chapitre 4.1.4

La Secrétaire :

Elle assure l'accueil des personnes en situation de handicap, leurs proches et des partenaires du service.

Elle remplit les tâches administratives courantes en rapport avec les missions du service et en lien avec les divers collaborateurs.

Les Travailleurs Sociaux : une équipe pluridisciplinaire (ES/AS/CESF)

Chacune étant référents du parcours d'accompagnement des bénéficiaires. Leur spécificité professionnelle (métiers) est un atout pour une complémentarité des approches notamment lors de la construction et l'évaluation du PP et du travail en équipe.

Dans ce sens :

➤ la CESF est chargée plus particulièrement :

- d'accompagner les bénéficiaires dans la résolution de problème de la vie quotidienne
- d'informer et apporter des conseils techniques et individualisés sur les droits et également les règles de vie à respecter dans les différents domaines (alimentation, logement, habillement, santé, gestion du budget de consommation,...)
- d'organiser des actions de formation sur les domaines précités
- de transmettre ses connaissances et ses acquis au sein de l'équipe pluri-professionnelle

➤ l'éducatrice spécialisée est chargée plus particulièrement :

- de concevoir et conduire le projet d'accompagnement des bénéficiaires
- de développer leurs capacités de socialisation, d'intégration et d'inclusion
- de diagnostiquer, élaborer et organiser des actions d'accompagnements social et éducatif, individuel et collectif
- de transmettre ses connaissances et ses acquis au sein de l'équipe pluri-professionnelle

➤ l'assistante de service social est chargée plus particulièrement :

- de concevoir et conduire une intervention sociale d'aide aux bénéficiaires
- d'instruire les différents dossiers de demande d'aide afin d'obtenir ou rétablir des droits
- de mobiliser les acteurs pertinents autour des actions sociales adaptées aux bénéficiaires
- de rédiger, organiser, transmettre les écrits professionnels dans le respect du droit et de la réglementation en vigueur
- de transmettre ses connaissances et ses acquis au sein de l'équipe pluri-professionnelle.

Elles accueillent, informent, orientent toutes les personnes habitant les deux cantons de Wintzenheim ou Munster sur toutes questions relatives au handicap.
Elles assurent une aide à la personne pour tous les aspects liés à la vie sociale.
Elles construisent avec la personne en situation de handicap une relation de confiance assurant une relative stabilité et assurance dans l'accompagnement.
Elles jouent un rôle d'interface et de coordination entre les intervenants et ne substituent pas à l'une ou l'autre des parties engagées (les bénéficiaires, partenaires mis en relation).

L'Agent de service :

Il contribue à l'hygiène, au confort et à la qualité de l'accueil du service.

4.1.2. L'organisation de l'interdisciplinarité

Une complémentarité des compétences au service d'un projet de qualité.
Afin de garantir un accompagnement adapté aux besoins de nos bénéficiaires, la complémentarité des personnes intervenantes constitue un facteur essentiel d'une prise en charge de qualité.
Entre polyvalence et spécialisation de l'offre, l'équipe peut répondre à des situations de handicap diversifiées pour la mission accueil et avec une forte prépondérance de personnes en situations de handicap intellectuel avec ou sans troubles assurés pour les missions d'accompagnement.
La chef de service (infirmière coordinatrice) encadrant les deux services SAVS et SAMSAH peut apporter son appui technique sur les gestions du suivi et de la santé des bénéficiaires, mais également faciliter les passages de relais dans un sens comme dans l'autre (SAVS-SAMSAH, SAMSAH-SAVS).
Elle apporte également une expertise technique auprès des professionnels à l'interne et des intervenants externes dans le domaine du handicap psychique.

ORGANISATION FONCTIONNELLE DU SERVICE / DYNAMIQUE DU TRAVAIL D'EQUIPE

TYPE DE REUNION	FREQUENCE	OBJET	PARTICIPANTS	ANIMATEUR	RAPPORTEUR COMPTE-RENDU	COMMENTAIRES
Equipe	3 réunions mensuelles de 2h30 13h30 à 16h00 tous les lundis	<u>Informations générales et retour</u> groupe de travail au Conseil Général et MDPH <u>Fonctionnement du service</u> <u>Débat et échange</u> selon thème et ordre du jour <u>Statistiques / Evaluation du service</u> <u>Construction d'outils</u> ex : contrat, plaquette, grille etc...	chef de service directeur éducatrice assistante sociale secrétaire CESF	chef de service	secrétaire et/ou chef de service	<ul style="list-style-type: none"> ▪ structuration du travail/ optimisation des interventions ▪ recherche développement compétences ▪ renseignements, grilles, statistiques et grilles d'évaluation
Etude de Situation	1 réunion mensuelle de 3h00 13h30 à 16h30	<u>Echange Informations</u> sur bénéficiaires, mission 1 et 2 <u>Stratégies</u> d'accompagnement et de partenariat - <u>Préparation</u> objectif du projet personnalisé	chef de service assistante sociale éducatrice spécialisée secrétaire CESF	chef de service	éducatrice spécialisée et assistante sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ écoute réciproque • soutien / échange • collaboration dans la construction d'hypothèse • prise de décision
Réunion Générale	trimestrielle 1h30	<u>Informations Générales</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ association ▪ MDPH ▪ Conseil Général • formations <ul style="list-style-type: none"> •budget / investissement / divers 	toute l'équipe (sauf agent d'entretien participe à la réunion générale du CARAH)	directeur	directeur	<ul style="list-style-type: none"> • lien avec l'association • connaissance du contexte social, politique et économique • échange autour du plan de formation ou point à l'ordre du jour
Réunion Projet Personnalisé	annuelle ou selon le projet individuel 1 heure	Formalisation du contrat ou DIA (document individuel d'accompagnement) <u>Détermination</u> des objectifs et actions du PP et modalités d'accompagnement et de mise en œuvre <u>Evaluation</u> des objectifs antérieurs	bénéficiaire représentant légal membre de la famille référent chef de service	référent	référent	<ul style="list-style-type: none"> • régulation / médiation • engagement réciproque • recherche de participation active du bénéficiaire • signature du contrat • contrat ou DIA + projet remis à chaque participant

ORGANISATION FONCTIONNELLE DU SERVICE / DYNAMIQUE DU TRAVAIL D'EQUIPE

TYPE DE REUNION	FREQUENCE	OBJET	PARTICIPANTS	ANIMATEUR	RAPPORTEUR COMPTE-RENDU	COMMENTAIRES
Réunions avec partenaires autour du projet personnalisé	variable selon le réseau	<u>Echange</u> sur les missions et thématique ou problématique commune	réseau concerné	selon le réseau	selon le réseau	<ul style="list-style-type: none"> • mieux appréhender les missions respectives • meilleure connaissance entre le personnel
RESEAU SAVS / MDPH / OHRAS CADRES :	selon calendrier de la MDPH 2 à 3 X /an	<u>Harmonisation et cadrage</u> des missions <u>Thématiques</u> échanges / débats	cadres des SAVS + MDPH / OHRAS	MDPH	MDPH	<ul style="list-style-type: none"> • création d'outils ou de supports harmonieux aux SAVS ex : cahier des charges grille d'évaluation du service guidage, méthode etc... organisation journées de formation / colloque
	EQUIPES : selon calendrier de la MDPH 2 à 3 X /an	<u>Information</u> diverses <u>Intervention</u> thématique <u>Echanges / Débats</u>	équipes des SAVS 68 + MDPH + OHRAS	MDPH	MDPH	<ul style="list-style-type: none"> • création de groupes de travail inter-SAVS partir de thématiques ou problématiques rencontrées avec retour au grand groupe
PLATEFORME RESSOURCE	1x par mois	<u>Présentation de situation nécessitant</u> un appui du SAMSAH pour une meilleure coordination de soins	SAVS du territoire + SAMSAH	Chef de service du SAMSAH	A tour de rôle	<ul style="list-style-type: none"> • grille d'évaluation du fonctionnement de la plateforme

TYPE DE REUNION	FREQUENCE	OBJET	PARTICIPANTS	ANIMATEUR	RAPPORTEUR COMPTE RENDU	COMMENTAIRES
RESEAU PRAPS (programme régional d'accès A la prévention et aux soins)	réunion plénière	<u>Diffusion</u> informations autour de la Prévention et santé <u>Mise en commun</u> des groupes de travail <u>Visites respectives</u> des services <u>Echanges</u> sur pratiques				Signataire de la charte du réseau
Sous groupe du RESEAU PRAPS : réseau TSNT (travailleurs sociaux Nord handicap)	4X par an	<u>Travail de sous groupe du PRAPS</u>	SAVS du nord du département assistants sociaux hospitaliers Assistants sociaux de la MDPH AAD	A tour de rôle en fonction du service qui accueille	A tour de rôle en fonction du service qui accueille	<ul style="list-style-type: none"> • échanges pour optimiser l'accompagnement des personnes • échanges d'informations et dynamisation du service • compléter les connaissances des différents partenaires
RESEAU SAVS ESPACE SOLIDARITE Vallée de MUNSTER	3 X par an	<u>Echanges</u> sur les missions Réciproques <u>Bilan</u> du partenariat	équipe du CMS de Munster et Wintzenheim équipe du SAVS	Chef de service	A tour de rôle	

REUNIONS INSTITUTIONNELLES

INTITULE	PARTICIPANTS	OBJET	FREQUENCE
Réunion "droits d'expression des salariés"	salariés non cadre hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"> ● poste de travail et environnement ● antenne et organisation de travail ● action d'amélioration des conditions de travail 	trimestrielle 1h à 2h selon besoin
Plan annuel de formation	direction équipe	<ul style="list-style-type: none"> ● orientation des axes de formation ● bilan des formations ● plan annuel de formation 	2 X 1h /an

PERSPECTIVE

INTITULE	PARTICIPANTS	OBJET	CALENDRIER
Réunion délégués du personnel	direction délégués titulaires et/ou suppléants	<ul style="list-style-type: none"> ● moment d'échange entre les délégués du personnel et la direction avec réponses écrites aux questions posées 	1 réunion /mois suite aux élections de juin 2013
Entretien d'appréciation Et/ou professionnel	direction salariés	<ul style="list-style-type: none"> ● formation et projet professionnel ● retour réflexif sur l'activité du professionnel 	1h /an par professionnel en perspective pour 2013
Evaluation interne	équipe pluridisciplinaire bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> ● accueil et organisation de la prise en charge ● fonctionnement du service ● projet de service ● définition des points forts et faibles du service pour en dégager des axes d'amélioration 	
Evaluation externe	cabinet extérieur agréé équipe pluridisciplinaire bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> ● accueil et organisation de la prise en charge ● fonctionnement du service ● projet de service 	

4.1.3 Le soutien aux équipes par la formation et l'analyse des pratiques

L'intervention à domicile amène les professionnels à s'exposer à trois risques principaux selon l'ANESM :

-« Hypertrophie du référentiel métier au détriment d'une approche globale de la situation des personnes handicapées et de leurs attentes » ;

-« confrontation à des situations de vulnérabilité sans contrôle direct par des pairs ou par la hiérarchie; développement de pratiques hors contrôle et évaluation » ;

-« Stagnation des pratiques, en l'absence d'un partage avec les pairs ».

Ces risques sont d'autant plus importants quand les professionnels sont peu qualifiés, peu formés et/ou peu préparés.

Par ailleurs, puisque la qualité du service rendu aux bénéficiaires constitue une préoccupation permanente, nous accordons toujours une grande importance à la formation de nos professionnels.

Au sein du SAVS, une véritable dynamique s'est engagée en direction de la formation. Le personnel participe chaque année à de nombreuses formations, colloques, journée de sensibilisations et groupe de travail à thème (ex : en partenariat avec la MDPH, le réseau MAIS).

Les formations ont pour objectifs :

- mettre l'accent sur la prévention et le traitement de la maltraitance
- enrichir notre réflexion sur la qualité des prestations et de l'accompagnement des bénéficiaires
- connaître la législation droit commun et les droits spécifiques des personnes en situation de handicap pour affirmer notre recherche de bientraitance mise en œuvre autour des droits et du projet de la personne.

Constats :

- nécessité de la mise en place d'un groupe d'analyse des pratiques pour l'équipe éducative
- nécessité pour le chef de service de participer à un groupe inter établissement d'analyse de la pratique.

Axes d'amélioration :

- mise en route pour les professionnels du terrain, des groupes d'analyse aux pratiques en mutualisation avec le SAMSAH.
- démarrage d'un groupe pour les chefs de service en 2013 (mutualisation inter établissement ARSEA).

4.2. Les moyens logistiques

Le déménagement dans les nouveaux locaux plus spacieux (sur le même site à Wintzenheim) initialement prévu 2^{ième} trimestre 2012 est reporté à début 2013.

La mutualisation avec le SAMSAH est privilégiée (voir chapitre 3.5 articulation avec le SAMASH).


Constat :

- la gestion des moyens matériels et logistique est à reconsidérer au regard du rapprochement SAVS/SAMSAH afin de les optimiser.

Axe d'amélioration :

- viser une optimisation de la gestion des moyens matériel et logistique suite à un premier temps d'adaptation et au regard des observations qui ont été faites.





Partie 5

La démarche d'amélioration continue de la qualité



5.1. Les droits, l'expression et la participation des bénéficiaires

La démarche d'amélioration continue de la qualité est à mettre en étroite liaison avec le droit des bénéficiaires.

Les outils de la loi du 2 janvier 2002 instaurent un véritable dialogue avec chaque bénéficiaire. Dans le cadre des recommandations de bonnes pratiques professionnelles établies par l'ANESM, la participation et l'expression des bénéficiaires reposent sur la définition suivante :

- expression d'une opinion, d'une préférence dans le cadre de l'institution
- participation à la prise de décision, allant de la consultation à la co-décision.

Au SAVS cela se traduit :

à travers son implication et sa participation à la vie du service par :

La convention d'accompagnement : est élaborée avec la participation de l'intéressée et/ou de son représentant légal, il définit les objectifs et la nature de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques.

Le document individuel d'accompagnement élaboré selon les mêmes principes que la convention d'accompagnement mais non signée.

La réunion de bilan et de programmation des actions collectives

L'enquête de satisfaction : le SAVS a le souci de proposer un accompagnement de qualité aux bénéficiaires du service pour leur offrir une prestation à la hauteur de leurs attentes.

Aussi le service avec la volonté d'améliorer davantage la qualité du service rendu, une enquête de satisfaction est adressée annuellement aux bénéficiaires afin de recueillir leurs remarques et propositions.

Cette enquête de satisfaction comporte les éléments suivants :

- l'accueil
- les locaux
- l'accompagnement – projet
- animations collectives
- appréciation globale

L'ensemble de ces informations sont transmises à l'équipe qui analyse le contenu des réponses afin de pouvoir modifier si nécessaire certains éléments qui s'avèreraient inadaptés aux préoccupations des bénéficiaires

à travers son positionnement dans le dispositif de par :

Le projet personnalisé qui instaure le droit à un accompagnement spécialisé de qualité qui doit favoriser le développement, l'autonomie et l'insertion du bénéficiaire.

à travers un droit à l'information de par :

Le livret d'accueil, celui-ci informe chaque bénéficiaire sur la nature des prestations proposées et lui fournit toutes les informations pratiques et indispensables qu'il est en droit d'attendre.

Le règlement de fonctionnement, il définit les droits de chaque bénéficiaire et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie au sein du service.

La charte des droits et libertés, cette charte porte sur les principes éthiques et déontologiques que sont tenus de respecter les professionnels et la direction du service :

- Le principe de non discrimination
- Le droit à un accompagnement adapté

- Le droit à l'information
- Le principe du libre choix, du consentement éclairé, de la participation de la personne
- Le droit à la renonciation
- Le droit au respect des liens familiaux
- Le droit à la protection
- Le droit à l'autonomie
- Le principe de prévention et de soutien
- Le droit à l'exercice des droits civiques
- Le droit à la pratique religieuse
- Le respect de la dignité de la personne et de son intimité

L'accès au dossier, chaque bénéficiaire peut accéder à son dossier selon les modalités définies dans le règlement de fonctionnement.

Le dossier du bénéficiaire / confidentialité

Compte tenu des caractéristiques de nos bénéficiaires, nous leur proposons une lecture partagée et un accompagnement dans la compréhension de ces documents.

Le livret d'accueil comprend déjà un certain nombre de pictogrammes mais il sera amélioré pour faciliter la compréhension des personnes à déficientes intellectuelles.

5.2 La démarche d'amélioration engagée

5.2.1 La qualité : une préoccupation de longue date à l'ARSEA

Dès 2001, le projet associatif soulignait la volonté de l'ARSEA de mettre en œuvre une démarche qualité. En effet, dès cette période, l'Association avait bien pris conscience des bénéfices de cette démarche pour l'ensemble des acteurs : les bénéficiaires, les familles, les professionnels, mais aussi l'ensemble des partenaires du secteur social et médico-social, de par la lisibilité et la transparence que cette démarche procure.

Très rapidement alors, l'association s'est engagée dans une démarche qualité qui s'est traduite en particulier par la rédaction d'un **projet d'établissement ou de structures** par l'ensemble des services, ou son actualisation s'il existait précédemment, ainsi que la rédaction d'un **manuel de procédures** pour chacune des structures.

Dans le contexte issu de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et instaurant l'obligation d'évaluation interne, l'association a actualisé sa démarche en développant une **démarche évaluative de la qualité des prestations de service** rendues aux usagers.

Cette dynamique évaluative s'est construite autour d'actions de formation et de sensibilisation d'un certain nombre de professionnels de l'association, depuis les cadres de directions, les cadres intermédiaires jusqu'aux équipes de professionnels et l'élaboration de notre propre référentiel d'évaluation interne, décliné selon les différents champs d'intervention de l'association.

De 2007 à 2010 la majorité des structures a procédé à son évaluation interne validée par un Comité de pilotage associatif. De ces évaluations ont découlé des plans d'actions pour les 5 années à venir. Les synthèses des évaluations internes ont été transmises aux autorités ayant délivré les autorisations en mai 2011.

L'évaluation interne porte notamment sur les quatre points suivants :

- Le respect des droits des bénéficiaires ;
- La participation des bénéficiaires, de leurs représentants, des aidants, parents ou proches ;
- La personnalisation de l'intervention ;
- La sécurité des usagers et la gestion des risques.

Par ailleurs, les autres actions engagées au niveau associatif, qui peuvent s'inscrire dans la démarche qualité :

- ✓ La réactualisation des outils issus de la Loi de 2002 et leur adaptation aux publics accueillis ;

- ✓ La mise en place des groupes d'analyse de pratiques ;
- ✓ La formation des personnels cadres et non cadres à la prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance ;
- ✓ Une réflexion sur l'actualisation et l'enrichissement du contenu des projets personnalisés et les dossiers du bénéficiaire ;
- ✓ L'actualisation des référentiels d'évaluation internes, au regard de l'évolution de la réglementation et des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM parues.

Concernant les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) de l'ANESM : réflexion sur la mise en œuvre d'un travail commun et mutualisé d'analyse et d'intégration des RBPP pour l'ensemble des structures de l'ARSEA.

Depuis l'automne 2012, l'association est engagée dans la réalisation des **évaluations externes** de ses établissements en partenariat avec deux autres associations de la région intervenant dans le champ du handicap : l'ADAPEI du Bas-Rhin et les Papillons Blancs du Haut-Rhin.

Le directeur de structure reste aujourd'hui le pilote de la démarche qualité au sein de sa structure, encouragé et soutenu dans son action par une chargée de mission qualité associative qui coordonne la démarche depuis la Direction Générale.

5.2.2 La démarche qualité au sein du SAVS

Le SAVS de Wintzenheim s'inscrit donc dans cette démarche associative. Celui-ci a développé les outils suivants :

- L'élaboration et diffusion de l'ensemble de documents réglementaires issus de la loi de 2002 : le livret d'accueil, le contrat d'accompagnement, le règlement de fonctionnement ;
- Les outils en rapport avec les étapes de l'accompagnement (fiche d'accueil, fiche de renseignement, le document individuel d'accompagnement, l'avenant et le projet personnalisé) ;
- Ebauche de procédures ;
- La diffusion annuelle d'une enquête de satisfaction avec analyse des résultats et diffusion aux personnes qui en font la demande ;
- L'appropriation de certaines recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM, telles que :
 - Elaboration du projet de service ;
 - La bientraitance (aout 2008) ;
 - Ouverture de l'établissement à et sur son environnement (décembre 2008) ;
 - Attentes de la personne et projet individualisé (décembre 2008).

Ce travail d'appropriation se réalise en présence de l'ensemble de l'équipe...l'équipe des professionnels pour que tous puissent être associés à cette démarche et s'approprient au mieux ces recommandations dans le travail quotidien, un lien de documentation et d'information pour professionnel est périodiquement réactualisé.

Des actions visant la promotion de la bientraitance seront spécifiquement mises en œuvre. Celles-ci sont développées dans la partie relative à cette thématique.

5.2.3 L'évaluation du service

L'évaluation inscrite dans la loi du 02.01.2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale figurait déjà au cahier des charges des centres d'Accueil de jour du Haut-Rhin en octobre 2000. Elle se caractérise comme la mesure des écarts constatés entre les objectifs fixés et le travail réellement effectué (la qualité des prestations rendues par rapport aux moyens mis en œuvre). Evaluer c'est apprécier objectivement l'efficacité d'une stratégie afin de pouvoir l'améliorer.

Bien qu'elle soit complexe, l'évaluation est une démarche indispensable pour structurer les actions et jauger en permanence la qualité du service rendu aux bénéficiaires.

Le SAVS a 7 années de fonctionnement et à ce titre projette en 2014 d'effectuer sa 1^{er} évaluation interne après la réactualisation de son projet de service en 2013 qui est étroitement lié à la mise en place du SAMSAH.

Ⓢ Les évaluations internes et externes

Notre action en matière d'évaluation se traduira par :

- La réalisation d'une évaluation interne, afin d'évaluer la qualité des prestations délivrées, puis sur la base des observations réalisées, la formulation d'un plan d'amélioration de la qualité avec des objectifs pluriannuels ; un bilan semestriels viendra faire le point sur le degré de réalisation de ce plan. (Pour la réalisation de l'évaluation interne, le service SAVS s'appuiera sur le référentiel de l'ARSEA mis en place depuis 2006. Les résultats seront transmis aux autorités compétentes).
- La réalisation d'une évaluation externe, qui s'effectuera au regard du décret du 15 mai 2007.

Ⓢ La formation : un outil en faveur de la qualité du service

Notre démarche en matière de qualité s'appuie sur une politique de formation très développée dans le service afin de consolider et actualiser les savoirs thématiques et pratiques de professionnels.

Le SAVS est l'antenne de proximité de la MDPH sur le canton de Wintzenheim et de Munster. A ce titre, l'équipe du SAVS doit en permanence réactualiser ses connaissances en matière de droits des bénéficiaires dans tous les différents domaines d'intervention.

Le service participe activement (plusieurs fois par an) aux formations organisées par la MDPH :

- La formation au guide d'évaluation et à la prestation de compensation du handicap
- La formation sur l'accessibilité
- La formation sur la vulnérabilité
- La formation l'accueil des personnes en situation de handicap

Pour optimiser les coûts de la formation continue dont bénéficient les salariés du service, certaines formations sont mutualisées en inter-établissements permettant ainsi une participation plus importante.

Le service est adhérent au Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale (MAIS) qui organise des journées régionales et nationales sur des thèmes liés aux missions des SAVS.

MAIS intervient également dans le service, dans le cadre de la formation continue pour répondre à des besoins spécifiques nécessitant une co-construction du programme de formation (ex : projet personnalisé et dossier du bénéficiaire).

5.2.4 Le rapport d'activité

Il permet de transcrire l'activité du service et les pratiques en écrits.

L'élaboration et la rédaction de ce document permettent de poser l'action, d'évaluer le travail accompli d'une année à l'autre, ou le réajuster si nécessaire et de projeter des orientations pour l'année à venir.

Il est l'objet d'un échange en équipe et d'un questionnement. Le rapport d'activité issu de différents outils donne du sens à la mission du service, en mettant en lien les problématiques des personnes en situation de handicap avec les domaines des interventions et la nature de l'accompagnement.

Sa rédaction est l'occasion de faire un « arrêt sur image » quant à l'objet de l'action : comment la dire, son sens, ce qu'elle produit. Le rapport permet de transcrire l'état des lieux (problématique), des réponses (actions), des évaluations (perspectives).

Les objectifs dans la rédaction du rapport sont :

- ↳ Faire connaître précisément l'activité du service ;
- ↳ Identifier et mesurer l'évolution du profil des personnes handicapées suivies dans le cadre de la mission d'accompagnement ;
- ↳ Mesurer l'activité des missions SAVS et des missions SAMSAH distinctement ;
- ↳ Appréhender l'évolution des besoins et des réponses à apporter ;
- ↳ Faire apparaître les partenariats mobilisés ;
- ↳ Faire état de l'adaptation des besoins de compétence par la formation du personnel ;

- ↳ Créer et disposer d'un outil qui permette de mesurer l'impact de nos actions ;
- ↳ Consulter un outil de communication auprès des autorités, partenaires, personnels et bénéficiaires.

La méthode utilisée se base sur des outils diversifiés, créés et élaborés au sein du SAVS. Ces outils sont les suivants : cahier de bord, tableaux de bord, fiche statistique trimestrielle, grille individuelle d'évaluation de l'accompagnement, grille annuelle d'évaluation du service social. Ils permettent le recueil d'informations par des indicateurs utilisés de façon permanente tout au long de l'année. Sans ces outils de mesure en amont, l'évaluation n'est pas possible et l'efficacité des actions du service pas démontrables.

Constat :

- Au regard du nouveau projet de service, toutes les procédures doivent être réactualisées.
- Echanges informels ou peu structurés autour du partage des connaissances acquises par les professionnels au cours des formations.
- Un travail engagé autour des recommandations de bonnes pratiques mais qui doit être approfondi et prendre en compte les nouvelles recommandations.

Axes d'amélioration :

- Finalisation des procédures.
- Formaliser le partage des formations lors des réunions d'équipe.
- Engager des réunions de réflexion autour des recommandations de bonnes pratiques :
 - Ex : Evaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes (avril 2012)
 - La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services (juillet 2008).

5.3 La promotion de la bientraitance

5.3.1. Principes fondamentaux

Notre approche de la prévention des risques de maltraitance s'inscrit à la fois dans :

- la continuité de **la loi du 2 janvier 2002**, grâce à laquelle les démarches d'évaluation, de contrôle et de protection des personnes ont été renforcées ;
- **la loi du 11 février 2005**, qui est venue renforcer les exigences en termes de respect des droits des bénéficiaires. Elle a en effet instauré un processus d'évaluation individuelle basé sur les besoins exprimés par la personne et mis en œuvre dans le cadre d'une prise en charge sociale au sein du service ;
- un contexte d'amélioration croissante de la sécurité garantie à nos bénéficiaires.

Notre démarche renvoie à une réflexion plus générale sur les objectifs de la prise en charge des personnes vulnérables, au regard notamment de l'amélioration de la qualité et de la promotion de la bientraitance. C'est pourquoi, comme gage de prestations de qualité à nos bénéficiaires, il nous semble essentiel d'accorder une place centrale à cette thématique.

Pour ce faire, la condition préalable et fondamentale est le développement d'une culture de sécurité qui ne soit plus axée sur la faute, sur le mythe de l'infaillibilité humaine mais qui soit ouverte, constructive, non culpabilisante, et permettre aux professionnels de rapporter les erreurs, de les discuter, d'en tirer des enseignements.

Les conditions spécifiques de mise en œuvre dans le secteur de l'accompagnement à domicile

La démarche de gestion des risques, dans le cadre de l'accompagnement à domicile, présente un ensemble de spécificités liées à la fois au lieu d'intervention distinct du lieu d'implantation géographique du service, mais aussi à un objectif de prise en charge sociale qui s'inscrit dans la durée.

La bientraitance s'inscrit donc non seulement dans la gestion des risques à partir des facteurs de risques, mais aussi dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, qui traduit la dynamique du service mise en œuvre autour des droits et du projet de vie de la personne.

5.3.2 Eléments de mise en œuvre de la prévention et du traitement de la maltraitance

En tant que valeur essentielle qui fonde nos actions, la bientraitance est l'une des valeurs fortes qui sous tend notre projet associatif.

Cela se traduit tout d'abord par une politique de formation qui met l'accent sur cette thématique. Ainsi, le dernier catalogue de formations destinées à l'ensemble des salariés ARSEA, propose une formation spécifique sur le thème de la bientraitance. Plus spécifiquement, au sein du SAVS de Wintzenheim, les personnels participent à de nombreuses formations, colloques, journées de sensibilisation et groupes de travail à thème, et ce notamment sur la bientraitance et l'accompagnement de personnes vulnérables, dans le cadre de rencontres entre MDPH et les SAVS du Haut-Rhin.

L'équipe du SAVS a été particulièrement sensibilisé aux recommandations de bonnes pratiques concernant la bientraitance lors d'une formation organisée au sein de l'ARSEA en 2012.

Par ailleurs, de manière à enrichir notre réflexion sur la qualité des prestations et de l'accompagnement que nous proposons aux bénéficiaires du SAVS, nous nous basons notamment sur certaines recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM, et plus particulièrement les suivantes :

- « la bientraitance : définition et repères pour sa mise en œuvre », juillet 2008
- « mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile », septembre 2009

Les deux grands axes d'actions sur lesquels nous mettons l'accent :

- ⊕ Le développement des connaissances de l'équipe d'encadrement, des autres professionnels mais aussi des bénéficiaires et leurs proches, des risques de maltraitance (actions de sensibilisation, de formation /information, temps de réflexion,..)
- ⊕ Une organisation et des pratiques d'encadrement favorisant la promotion de la bientraitance (définition précise des responsabilités de chacun, analyses des pratiques, mises en place d'outils de suivi, un encadrement de qualité, l'aménagement des rythmes et d'une organisation du travail optimale, l'association des bénéficiaires et des aidants, formalisation des conduites à tenir en cas d'incident,..)

5.3.3 Outils de gestion des risques de maltraitance et de repérages des majeurs en situation de vulnérabilité

Puisqu'en matière de prévention de la maltraitance, les procédures et protocoles élaborés ne suffisent pas à attester d'une dynamique institutionnelle à la hauteur des enjeux et peuvent même devenir un obstacle à une prévention réelle si l'encadrement les met en place sans leur donner un sens et sans suivi, il est essentiel de disposer d'outils performants et de transmission des informations.

Pour ce faire, nous avons choisi de nous référer :

- d'une part au **guide « gestion des risques de maltraitance à domicile »**, élaboré par le Comité National de vigilance contre la Maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés (janvier 2009). Cet outil permettra de nous aider à mettre en place cette démarche de gestion des risques de Maltraitance au sein de notre SAVS.
- d'autre part, « **le référentiel et la grille de repérage des personnes majeurs en situation de vulnérabilité** » élaboré dans le cadre d'un groupe de travail associant les espaces solidarités, les pôles gérontologiques, MAIA, la MDPH et les services conventionnés (SAVS) dont le SAVS 68 de l'ARSEA.

Constat :

- Peu d'utilisation concrète du guide de la gestion des risques et de la grille de repérage des personnes majeurs en situation de vulnérabilité.

Axe d'amélioration :

- Mettre en œuvre concrètement la gestion des risques de maltraitance et utiliser la grille de repérage.





Partie 6
**Les objectifs d'évolution, de progression
et de développement**






Présentation du plan d'action

Au regard des constats et axes d'amélioration inscrits dans le projet, un plan d'action est établi, il couvre les 5 ans du projet et permet de formaliser les objectifs d'évolution à mettre en œuvre.

	Engagement des formations
Action 1	<ul style="list-style-type: none">- Formation thérapie cognitivo-comportementale échéance : fin 2014- Formation entretien motivationnel et addictologie échéance : fin 2013- Poursuivre les formations dispensées par le Conseil Général en matière d'informations échéance : sur toute la durée du projet- Formaliser le partage des connaissances au retour des formations échéance : fin 2013 <p>Professionnels : chef de service équipe éducative</p>
	Développer nos actions et outils de communication
Action 2	<ul style="list-style-type: none">- Contacter les Mairies échéance : 2014- Elaboration une plaquette de présentation et un Diaporama en direction des nouveaux partenaires échéance : 2013- Etablir des conventions de partenariat ou définition des modalités de collaboration échéance : 2015 <p>Professionnels : direction chef de service</p>
	Réactualiser les outils
Action 3	<ul style="list-style-type: none">- Réactualiser les différents outils en lien avec la trajectoire du projet personnalisé :<ul style="list-style-type: none">- Fiche accueil- Fiche renseignement- Fiche d'investigation- Fiche d'observation <p>Professionnels : la direction l'équipe éducative</p> <p>Echéance : 3^{ième} trimestre 2013</p>

	Manuel de procédures
Action 4	<p>- Formaliser le manuel de procédures au regard des outils et trames utilisés</p> <p>Professionnels : la direction l'équipe éducative</p> <p>Echéance : fin 2013</p>
	Le Droit au Répît
Action 5	<p>- Développer des actions en lien avec le Droit au Répît (conférence, recherche de réponse sur le territoire, partenariat avec l'association APEH)</p> <p>Professionnels : la direction l'équipe éducative</p> <p>Echéance : 2013</p>
	Mutualisation avec le SAMSAH
Action 6	<p>- Evaluation de la pertinence du partenariat et de la mutualisation entre SAVS et SAMSAH, à tous les niveaux (ressources humaines, locaux,...).</p> <p>Professionnels : la direction Les équipes du SAVS et du SAMSAH</p> <p>Echéance : 2015</p>
	Analyse des pratiques
Action 7	<p>- Mise en place d'analyse des pratiques pour l'équipe éducative et chef de service</p> <p>Professionnels : la chef de service l'équipe éducative</p> <p>Echéance : 2013</p>
	Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles
Action 8	<p>- Engager des réunions autour des nouvelles recommandations de bonnes pratiques</p> <p>Professionnels : la direction l'équipe éducative</p> <p>Echéance : sur toute la durée du projet</p>





Partie 7 Annexes



Glossaire :

Définition du Handicap

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

Définition du handicap selon la loi 2005-102 du 11 février 2005.

Définition du Droit au Répit

« Le Droit au répit est un besoin légitime qui reconnaît, à la personne en situation de handicap et à son entourage, la possibilité de souffler moralement et physiquement. »

Source : définition validée par le Comité de pilotage du Droit au Répit

Définition 5^{ième} risque :

« Champ de la protection sociale consacré à l'aide de l'autonomie. Il recouvre l'ensemble des réponses, financier ou non, pouvant être apportées à toute personne quel que soit son âge, pour compenser ses limitations d'activité, c'est-à-dire les impossibilités ou difficultés durables d'accomplir seul et sans aide les gestes de la vie quotidienne et de la participation à la vie sociale »

Publié le 13 novembre 2011 (Actualités Cinquième Risque)

- 4 risques :

- la maladie
- la famille
- les accidents du travail et les maladies professionnelles
- la vieillesse

Lexique

- **AAH** : Allocation Adulte Handicapé
- **AMP** : Aide Médico Psychologique
- **ANAP** : Agence National d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux
- **ANESM** : Agence Nationale de l'Evaluation Sociale et Médico-sociale
- **ARS** : Agence Régionale de Santé
- **ARSEA** : Association Régionale Spécialisée d'Action Sociale d'Education et d'Animation

- **CAF** : Caisse d'Allocation Familiale
- **CCAS** : Commission Centrale d'Aide Sociale
- **CDAPH** : Commission des Droits de l'Autonomie des Personnes Handicapées
- **CNIL** : Commission Nationale de l'Information et des Libertés
- **CNSA** : Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie
- **CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- **CRA** : Centre de Ressources sur l'Autisme
- **CRAM** : Caisse régionale d'Assurance Maladie

- **ESAT** : Etablissement et Service d'Aide par le Travail
- **ETP** : Equivalent Temps Plein

- **FAM** : Foyer d'accueil Médicalisé
- **FSL** : Fond Social pour le Logement

- **GEM** : Groupe d'Entraide Mutuelle
- **GPEC** : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

- **IMPRO** : Institut Médico professionnel

- **MDPH** : Maison Départementale des Personnes Handicapées

- **PCH** : Prestation Compensatrice du Handicap
- **PDITH** : Programme Départemental d'Insertion des Travailleurs Handicapés
- **PMI** : Protection Maternelle et Infantile
- **PRAPS** : Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins
- **PRIAC** : Programme Interdépartemental d'Accompagnement

- **RMI** : Revenu Minimum d'Insertion

- **SAJ** : Service Accueil de Jour
- **SAMSAH** : Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
- **SAVS** : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
- **SSIAD** : Service de Soins Infirmiers à domicile (devenu le SPASAD : service d'Aide et de Soins à Domicile)

- **TH** : Travailleur Handicapé







ENQUETE DE SATISFACTION CONCERNE ANNEE :

L'Accueil

Etes-vous :

De :





- L'accueil téléphonique
- L'accueil au service par le personnel
- La rencontre au domicile

Très Satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Les Locaux

Sont-ils :

- Bien signalés
- Accessibles
- Agréables et chaleureux





Très Satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

L'Accompagnement - Projet

Etes-vous :

De :





- L'écoute
- Du respect
- La confidentialité
- La disponibilité à votre égard
- Des réponses apportées à vos questions
- L'attention portée à votre projet de vie
- L'accompagnement dans les démarches vous concernant

Très Satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Animations Collectives





Etes –vous :

- Des animations collectives

Très Satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Appréciation globale

- De manière générale êtes-vous vous satisfait(e) par l'aide apportée ?

Très Satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Moyennement satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Qu'est ce qui vous a gêné ou déçu, dans le service rendu par le SAVS ?

.....

.....

.....

.....





- Qu'avez-vous apprécié dans le service rendu par le SAVS ?

.....
.....
.....
.....

Remarques :

- Quelles suggestions aimeriez-vous faire pour améliorer le service rendu par le SAVS ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....