



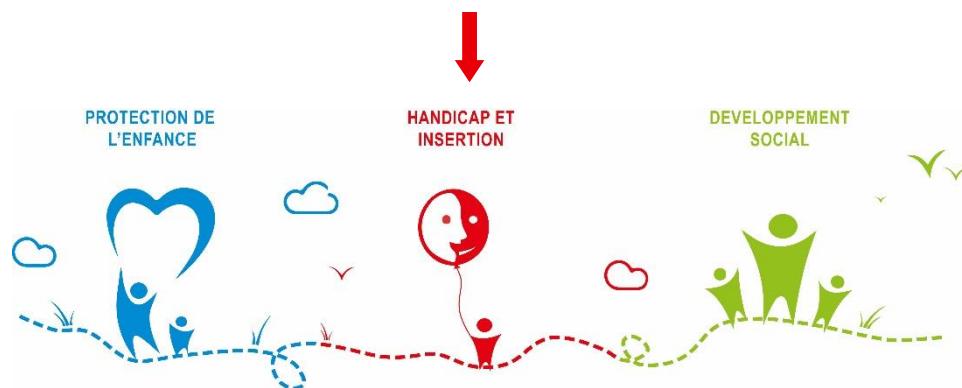
Arsea Association Régionale Spécialisée
d'Action Sociale, d'Éducation et d'Animation

PROJET D'ETABLISSEMENT 2022 – 2026

SAVS - SAMSAH

230 avenue de Colmar – 67100 STRASBOURG

Tél 03.88.22.71.60 – accueil.samsah-savs67@arsea.fr



Une place pour chacun
Un projet pour tous

ARSEA Siège et Direction Générale
204 avenue de Colmar BP 10922
67029 STRASBOURG - Cedex 1
Tél. 03 88 43 02 50
accueil.direction@arsea.fr
>>> www.arsea.fr
Mission reconnue d'utilité publique





Sommaire

1. Histoire	5
1.1. L'histoire de la structure	5
1.1.1. Identité administrative / cadre juridique et localisation	5
1.1.2. Historique des services	5
1.1.3. Zone d'intervention / de recrutement	6
1.2. Le projet associatif de l'ARSEA	6
1.2.1. L'histoire et les valeurs de l'ARSEA	6
1.2.2. Les orientations stratégiques de l'ARSEA	7
2. Les missions	8
2.1. Les textes relatifs à la catégorisation de l'établissement ou du service	8
2.2. Les schémas régionaux et départementaux	9
2.3. Les arrêtés d'autorisation / agréments / habilitations	10
3. Le public et son entourage	10
3.1. Description du public accueilli	10
3.1.1. Les caractéristiques des personnes accueillies	10
3.1.2. Les besoins des personnes accueillies	11
3.2. Les évolutions des publics	16
3.3. Les relations avec l'entourage	16
4. Nature de l'offre de service et son organisation	17
4.1. La nature de l'offre de service	17
4.1.1. Prestations pour la participation sociale	18
4.1.2. Prestations en matière d'autonomie	18
4.1.3. Prestation de soins, de maintien et de développement des capacités fonctionnelles	19
4.2. L'organisation interne de l'offre de service	20
4.2.1. Les modalités d'admission	20
4.2.2. Le projet personnalisé	21
4.2.3. Les volets d'accompagnement	23
4.2.4. Les modalités d'organisation interne à la structure	28



4.3. L'ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture	30
4.3.1. Les partenaires	30
4.3.2. L'ouverture sur les ressources locales	32
5. Les principes d'intervention	33
5.1. Les sources des principes d'intervention	33
5.2. La gestion des paradoxes	34
5.3. Des modalités de régulation	35
6. Les professionnels et compétences mobilisés	36
6.1. Les compétences et les qualifications	36
6.2. Les fonctions et délégations	39
6.3. La dynamique du travail d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité	39
6.4. Le soutien aux professionnels	40
7. La démarche d'amélioration continue de la qualité	40
7.1. Le droit des bénéficiaires	40
7.2. La gestion des risques	41
7.3. Une démarche qualité engagée	42
8. Les objectifs d'évolution, de progression et de développement	43
8.1. Les perspectives d'évolution et de progression	43
8.2. Plan d'actions et fiches-action	44



1. Histoire

1.1. L'histoire de la structure

1.1.1. Identité administrative / cadre juridique et localisation

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) et le Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) accompagnent des adultes en situation de handicap intellectuel, psychique et/ou physique avec ou sans troubles associés en milieu ordinaire de vie. Les missions du SAVS s'orientent principalement vers l'accompagnement social et l'accès aux droits. Le SAMSAH répond aux mêmes missions et propose en plus un accompagnement aux soins.

Le SAVS relève de l'article D.312-162 du Code de l'Action Sociale et de la Famille, qui précise : « *Les services d'accompagnement à la vie sociale ont pour vocation de contribuer à la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité.* ». Le SAVS est autorisé et financé par le Conseil départemental sur la base d'un prix de journée.

Le SAMSAH relève de l'article D.312-166 du CASF, qui précise : « *Les services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés ont pour vocation, dans le cadre d'un accompagnement médico-social adapté comportant des prestations de soins, la réalisation des missions visées à l'article D. 312-162.* » Le SAMASH est autorisé par l'ARS et le Conseil départemental et est financé pour partie par l'Assurance Maladie et pour partie par le Conseil départemental.

Au regard de la proximité et de la complémentarité de leurs missions, l'ARSEA a fait le choix de réunir ces deux services sous une même direction et dans les mêmes locaux, afin de favoriser les coopérations. Ils conservent cependant leur propre identité administrative et des spécificités budgétaires.

Le SAVS et le SAMSAH occupent un étage d'un immeuble partagé avec d'autres services sociaux et médico-sociaux. Situé avenue de Colmar, au cœur de l'Eurométropole, l'accès est facilité par la proximité des transports en commun et des grands axes urbains et routiers.

1.1.2. Historique des services

Le SAVS a ouvert ses portes le 1^{er} Septembre 1994, pour 20 places, dans la lignée des évolutions législatives et sociétales promouvant l'accès ou le maintien dans le logement pour les personnes adultes présentant une déficience. Dans un premier temps, l'ensemble des places est occupé par des personnes accompagnées par l'ARSEA (ESAT de la Ganzau principalement) et ayant une autonomie suffisante pour vivre en logement autonome à la condition de bénéficier d'un accompagnement social adapté. Leur accession à un logement privatif conjugué à un accompagnement social va constituer pour eux une alternative au placement en foyer et un accès vers plus d'autonomie. Aujourd'hui, les bénéficiaires du SAVS ne proviennent plus exclusivement de l'ARSEA, et n'ont pas tous le statut de travailleur handicapé.

Concernant le SAMSAH, c'est en juin 2010, que l'ARSEA sollicite sa création suite à une évaluation des besoins sur le territoire de la Communauté Urbaine de Strasbourg, auprès d'une population handicapée vieillissante présentant des problèmes de santé pour lesquels un accompagnement médical et social est nécessaire. Le 22 septembre 2011, le SAMSAH 67 ouvre ses portes avec un agrément pour 14 personnes. Le 8 juillet 2013, 6 nouvelles places sont créées. Le 6 Mai 2014, au regard de l'évolution des pathologies et des besoins des bénéficiaires, un nouvel agrément vient préciser la capacité du service à accompagner



10 personnes présentant un handicap intellectuel en plus d'une pathologie somatique, et 10 personnes présentant un handicap psychique.

En février 2021, le service connaît une nouvelle extension de 5 places et en parallèle met en place une plateforme de prévention, d'orientation et de conseil liés au volet soins en direction d'adultes en situation de handicap au sein de l'ARSEA. Cette montée en charge progressive depuis la création du service s'est accompagnée d'une augmentation des moyens, notamment en ressources humaines.

Le SAMSAH accompagne aujourd'hui 25 personnes.

En Juin 2022, les services déménagent dans des locaux plus grands, à proximité des précédents.

Le partage des locaux et la mutualisation de certaines ressources favorisent les coopérations et le partage de compétences entre le SAVS et le SAMSAH. Si la frontière est mince entre les deux services, la vigilance est de mise concernant les spécificités des missions de chaque service.

1.1.3. Zone d'intervention / de recrutement

L'orientation des bénéficiaires vers le SAMSAH et/ou le SAVS est prononcée par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), organe décisionnel de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH du Bas-Rhin). Le périmètre d'intervention recouvre la totalité de l'Eurométropole. Ce sont le plus souvent les professionnels qui se déplacent chez les bénéficiaires, même si certains rendez-vous peuvent avoir lieu au service ou dans les locaux des partenaires (mandataires, médecins...).

1.2. Le projet associatif de l'ARSEA

1.2.1. L'histoire et les valeurs de l'ARSEA

Association Régionale Spécialisée d'Action Sociale, d'Education et d'Animation : l'ARSEA.

L'association a son siège au 204, avenue de Colmar à STRASBOURG ; elle est présidée par M. Philippe RICHERT et dirigée par M. René BANDOL, directeur général.

Crée le 6 mars 1946 par décret ministériel, il lui a été confié une mission de service public avec mandat d'apporter une aide de technique au secteur naissant « de l'enfance inadaptée » chargée de créer et de gérer des établissements pour répondre aux besoins socio-éducatifs et pédagogiques d'une jeunesse en difficultés et à l'abandon au sortir de la guerre.

Fidèle à l'esprit des fondateurs, elle s'est constamment adaptée aux politiques publiques en matière sociale et médico-sociale. Elle a développé des actions en direction des personnes en situation de handicap (1960) et en direction des personnes en difficultés sociales (1980).

Depuis 1991 la mission de l'association est reconnue d'utilité publique.

Les valeurs qui soutiennent les engagements de l'ARSEA sont au service d'une **mission d'intérêt général** visant à la protection des personnes fragilisées, vulnérables, dépendantes qui nécessitent un accompagnement personnalisé conduisant à leur émancipation personnelle et citoyenne.

Elles s'inscrivent dans une longue tradition humaniste rhénane à l'écoute et au service de la personne, dans le respect de sa dignité et le souci de son épanouissement.

Elles s'articulent autour :

- ✓ Du respect des droits, de la singularité et de la dignité de toute personne humaine,
- ✓ De l'attachement à l'article 1 de la constitution « la France est une république indivisible, laïque, démocratique et sociale... Elle respecte toutes les croyances »,



- ✓ Des textes de références suivant la Déclaration universelle des droits de l'Homme de 1948, la Convention internationale des droits de l'enfant de 1989, de la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne de 2000 et la Charte des droits et libertés de la personne accueillie du 2 janvier 2002,
- ✓ De l'écoute et du dialogue pour des interventions portées par un esprit d'ouverture, et de tolérance,
- ✓ Du refus de toute ségrégation associée à la volonté d'émancipation et d'inclusion sociale,
- ✓ De l'exigence et de la bienveillance.

L'ARSEA **s'engage** concrètement à garantir et protéger les libertés et droits fondamentaux des bénéficiaires à travers une exigence et une ambition qui la conduisent à :

- ✓ Lutter contre toutes les formes de discrimination,
- ✓ Défendre une vision du monde humaniste et solidaire,
- ✓ Diffuser et mettre en œuvre une culture de la bientraitance,
- ✓ Personnaliser une offre de qualité fondée sur la diversité des expériences,
- ✓ Rester ouvert à la recherche, à l'innovation au regard de l'évolution des bénéficiaires,
- ✓ Initier des partenariats pour favoriser des logiques de parcours et des démarches d'empowerment,
- ✓ Promouvoir un management fondé sur le respect le dialogue et la responsabilité.

L'ARSEA forte de plus de 1350 salariés, accompagne chaque année près de 18 000 bénéficiaires, à travers la gestion de plus de 50 structures groupées en trois secteurs d'activité interdépartementale :

- **Pôle Protection de l'Enfance** : Accompagnement des jeunes en difficultés psychosociales
- **Pôle Handicap et Insertion** : Actions diversifiées et adaptées à destination de personnes en situation de handicap et autistes
- **Pôle Développement Social** : Prise en compte d'adultes en pluri-difficultés et de seniors.

Représentant de la société civile, l'ARSEA, dans une continuité historique, se positionne par ses engagements comme acteur des politiques publiques en matière sociale et médico-sociale.

Dans cet esprit, l'ARSEA s'est fixée **un impératif** qui fédère ses membres et souligne ses finalités :

Une place pour chacun... Un projet pour tous...

1.2.2. Les orientations stratégiques de l'ARSEA

Dans son Projet 2021 – 2025, l'ARSEA décline 3 orientations stratégiques :

1. **Accompagner les parcours de vie par le déploiement des plateformes de service et de dispositifs intégrés sur les territoires d'implantation actuels et futurs.** L'association se donne l'objectif d'accompagner les parcours de vie. Pour cela, elle vise ainsi la construction d'un parcours pour chacune des personnes accompagnées, le déploiement de la transversalité intra et inter pôles par la connaissance des différents métier et services représentés dans l'association et en favorisant des modalités d'intervention pluridisciplinaire. Concernant le déploiement des plateformes de service et dispositifs intégrés, l'association va s'attacher à mettre en œuvre une



plateforme de gestion locative, consolider le dispositif ITEP, accompagner la transformation des ESMS concernés en DAME, optimiser la coordination de parcours et à développer la fonction de référent de parcours. Enfin, il s'agira également de répondre aux sollicitations directes et indirectes de mise en œuvre des politiques publiques dans le cadre du plan pauvreté notamment.

2. **Renforcer l'accompagnement de publics nouveaux : personnes en situation de handicap psychique, en situation de dépendance, personnes âgées.** L'ARSEA veut continuer à être force de proposition dans le domaine des politiques publiques. Et son action visera ainsi à soutenir l'accompagnement de publics nouveaux, construire des partenariats avec le secteur sanitaire et les centres de formation, développer et renforcer les compétences des professionnel.le.s, et à animer un espace de réflexion et d'innovation.
3. **Déployer la Responsabilité sociétale des Entreprises en étant un acteur écoresponsable.** Pour cela, l'association va, sur la durée de ce projet associatif, poursuivre la déclinaison de la RSE, développer l'utilisation du numérique, développer une politique d'achat responsable, valoriser et promouvoir les transports propres, mettre en place une gestion responsable du parc automobile. Il s'agira également d'œuvrer pour une meilleure reconnaissance des métiers du social en siégeant dans les instances nationales.

2. Les missions

2.1. Les textes relatifs à la catégorisation de l'établissement ou du service

Le SAVS et le SAMSAH, en tant qu'établissements et services sociaux et médico-sociaux, se réfèrent à la **loi n°2002-2 du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale. Cette loi cadre l'action des professionnels dans leur intervention quotidienne, notamment en ce qu'elle prescrit la personnalisation de l'accompagnement. Elle rappelle et précise également les droits des personnes accompagnées, et en garantit surtout leur effectivité par l'existence d'outils institutionnels visant à assurer le droit à l'information et le droit à la participation des jeunes accueillis et de leurs représentants légaux.

Autre source de référence, la **loi n°2005-112 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées**, pose pour la 1ere fois une définition légale du handicap, et prend en compte le handicap psychique : « *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.* » Elle intègre ainsi la notion de handicap psychique dans la définition du handicap.

En outre, la Loi de 2005, pose comme principes :

- Le libre choix du mode et du projet de vie
- Le droit à la compensation personnalisée des conséquences du handicap
- La participation effective à la vie sociale

Les missions des SAVS et des SAMSAH sont définies dans les articles D.312-155-6 et suivants du CASF qui précisent qu'ils mettent en place une assistance ou un accompagnement pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence, un accompagnement social en milieu ouvert et un apprentissage à l'autonomie.

Dans le respect du projet de vie et des capacités d'autonomie et de vie sociale de chaque usager, les SAMSAH et les SAVS mettent en œuvre :



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

En plus, les SAMSAH proposent « dans des proportions adaptées aux besoins de chaque usager » :

- Des soins réguliers et coordonnés
- Un accompagnement médical et paramédical en milieu ouvert.

Le décret n°2009-322 complète la définition des missions attendues, en précisant que les SAMSAH et les SAVS mettent en place des actions visant à :

- Favoriser l'expression du choix et du consentement des bénéficiaires
- Les aider à développer leurs potentialités ou maintenir leurs acquis
- Favoriser leur participation sociale
- Être vigilant à toute expression de souffrance physique ou psychique
- Veiller au développement de la vie affective et au maintien des liens familiaux
- Garantir leur intimité

En plus, le SAMSAH assure un accompagnement médical coordonné qui garantit la qualité des soins.

Dans la mise en œuvre de leurs missions le SAVS et le SAMSAH s'appuient également sur les recommandations de la Charte Romain Jacob visant à faciliter l'accès au soin des personnes présentant un handicap.

2.2. Les schémas régionaux et départementaux

➤ Plan Régional de Santé (PRS)

L'Agence régionale de santé (ARS) Grand Est, a publié son plan régional de santé pour la période 2018-2028 indiquant les axes prioritaires de développement. Le SAVS et le SAMSAH de l'ARSEA inscrivent leur action dans les orientations de ce schéma. Ainsi, dans ses grands axes stratégiques, ce plan met en avant la volonté de renforcer la prévention et la promotion de la santé, et de faire évoluer le système de santé dans une logique de parcours. Par l'accompagnement concret qu'ils proposent aux bénéficiaires, par l'attention portée à la prévention, à l'éducation à la santé, à la vigilance portée à chaque bénéficiaire, par les partenariats noués avec le secteur sanitaire, et notamment en matière de santé mentale (psychiatrie, addictologie – Axe 3 du PRS), le SAVS et le SAMSAH répondent pleinement à ces orientations. En outre, les équipes du SAMSAH, mais aussi du SAVS veillent à ce que tous les usagers bénéficient de visites régulières de contrôle et de prévention auprès de spécialistes (dentiste, cardiologue, gynécologue...). Par ailleurs, ce plan entend renforcer l'accès aux soins et à l'autonomie pour les personnes en situation de handicap et notamment les personnes handicapées vieillissantes, dans une logique inclusive (axe 5). Cette dimension est prise en compte par le SAVS et le SAMSAH dans leur mission de maintien de l'autonomie au domicile, de coordination des acteurs et d'accompagnement à l'accès aux dispositifs de droit commun.



Enfin, dans le cadre de la démarche « une réponse accompagnée pour tous » et dans l'optique de proposer des réponses plus globales, l'ARS met en avant le rôle des SAMSAH pour réduire le nombre de jeunes adultes maintenus en IME, et pour développer la prise en charge des personnes handicapées vieillissantes.

➤ Schéma départemental de l'autonomie du Bas Rhin (2019-2023)

Le Conseil départemental du Bas-Rhin dans son schéma de l'autonomie met l'accent sur l'accompagnement des personnes handicapées vieillissantes d'une part, sur l'aide aux aidants et sur le renforcement de l'exercice de la citoyenneté des personnes en situation de handicap. Le SAVS et le SAMSAH prennent en compte au quotidien les notions de projet de vie et d'auto-détermination des personnes qu'ils accompagnent en proposant des prises en charge 'sur-mesure' et adaptables à l'évolution des besoins et des attentes de chaque bénéficiaire. Les aidants familiaux, lorsqu'ils sont présents et que le bénéficiaire en est d'accord, sont concertés également et peuvent bénéficier d'aide et de conseils de la part des équipes. Enfin, l'accès aux droits et la participation à la vie de la cité sont des axes d'accompagnement inhérents aux missions du SAMSAH et du SAVS.

Le SAMSAH par la mise en place d'une nouvelle offre de service de conseil, d'orientation et de coordination intervient à l'ESAT et par la suite interviendra au CAAHM, pour proposer aux bénéficiaires de ces services des actions collectives de prévention en matière de santé et des actions individuelles d'aide ponctuelle à la coordination du parcours de soins (permanences téléphoniques voire physiques selon les besoins des services).

2.3. Les arrêtés d'autorisation / agréments / habilitations

L'agrément en date du 25 Juillet 1994, précise que le SAVS est agréé pour l'accompagnement de 20 personnes, adultes, présentant une déficience intellectuelle avec ou sans troubles associés.

Le dernier agrément en date du 14 décembre 2020, précise que le SAMSAH dispose de 25 places dont 10 places fléchées pour l'accompagnement d'adultes présentant une déficience intellectuelle et 10 places pour l'accompagnement de personnes adultes présentant un handicap psychique.

3. Le public et son entourage

3.1. Description du public accueilli

3.1.1. Les caractéristiques des personnes accueillies

Le SAVS accompagne un public conforme à son agrément. Les bénéficiaires présentent une déficience intellectuelle légère ou moyenne, qui peut être associée à une déficience psychique stabilisée, des troubles du spectre autistique, ou encore à des difficultés liées au handicap social (précarité, isolement, rupture du lien social...). Au moment de leur admission, les bénéficiaires sont principalement travailleurs en ESAT (pour moitié environ), plus rarement sortant d'un SESSAD et exceptionnellement, salariés en milieu ordinaire. Ils disposent pour la majorité d'un logement autonome. Certains sont hébergés au domicile familial. Certains bénéficiaires ne bénéficient d'aucun accompagnement spécialisé au moment de l'admission. C'est souvent le besoin de répit pour des parents vieillissants et/ou l'apparition de difficultés liées au maintien dans le logement qui motive la demande d'accompagnement par le SAVS. L'équipe note que dans la majorité des situations, l'entourage familial est présent, dans l'accompagnement quotidien. Un travail autour de la distanciation familiale est souvent indiqué pour permettre à chacun de trouver une place plus adaptée. La majorité des bénéficiaires est placé sous mesure de protection juridique exercée par un mandataire professionnel et plus rarement par un membre de la famille. Tous les bénéficiaires présentent des compétences qui leurs permettent une relative autonomie dans leur logement et dans la gestion de leur quotidien à la condition de bénéficier d'un étayage soutenu et régulier. L'accompagnement par le SAVS



se déroule généralement sur le long cours (plusieurs années). Exceptionnellement, le service peut être amené à intervenir sur une période courte auprès d'un bénéficiaire, dans l'attente d'une orientation vers une structure avec hébergement.

Les sorties des effectifs du service peuvent donner lieu à une orientation vers une structure plus adaptée lorsque l'autonomie du bénéficiaire décline (FAS, FAM, MAS), ou alors, plus rarement à un arrêt de l'accompagnement sans autre forme de prise en charge, lorsque les acquisitions permettent un maintien dans le logement en autonomie.

Le SAMSAH accompagne un public conforme à son agrément, même si des décalages peuvent exister au regard des places fléchées, les demandes d'admission ne correspondant pas toujours aux places disponibles. Le service est vigilant à maintenir un équilibre en termes de complexité des accompagnements.

Sur le SAMSAH, les bénéficiaires sont porteurs d'une déficience intellectuelle et / ou de troubles psychiques auxquels peuvent s'ajouter des comorbidités ou des pathologies lourdes comme par exemple le cancer, l'obésité morbide, le diabète, la maladie à corps de Lewy, des addictions, des maladies rares, qui nécessitent un accompagnement soutenu vers les médecins et services spécialisés, un travail important de surveillance et de coordination autour des soins, et pour certains la réalisation de soins somatiques quotidiens.

Le plus souvent, les bénéficiaires du SAMSAH sont orientés sur recommandation du SAVS, d'un SESSAD, d'un ESAT, de partenaires du secteur du handicap, ou encore par le secteur sanitaire (services de médecine ou services psychiatriques) ou par des dispositifs du droit commun. Certains d'entre eux, vivent avant leur admission, en logement autonome, sans aucune forme de prise en charge. Plus rares sont ceux pris en charge par leur famille. C'est alors généralement l'épuisement des aidants face à l'accompagnement quotidien et le besoin de distanciation qui ont motivé l'orientation vers le service. L'équipe relève une forte proportion de bénéficiaires en situation de grande précarité sociale, avec des conduites addictives et des parcours de vie chaotiques. La majorité des bénéficiaires du SAMSAH ne sont pas en situation d'emploi du fait de leur pathologie, et ont besoin de l'intervention de prestataires à domicile (portage de repas, entretien du logement, soins d'hygiène, soins médicaux...) coordonnés par le service. Le SAMSAH met le plus souvent en place un accompagnement sur le long terme.

Les sorties des effectifs du service sont principalement liées au décès du bénéficiaire ou encore à une orientation vers un service médicalisé du champ du grand âge ou du handicap notamment mais non exclusivement (EHPAD, FAM, MAS, long séjour, hôpital). Plus rarement, des sorties peuvent se faire vers le SAVS, ou sans autre forme de prise en charge, lorsque la situation médicale et sociale a pu être stabilisée.

3.1.2. Les besoins des personnes accueillies

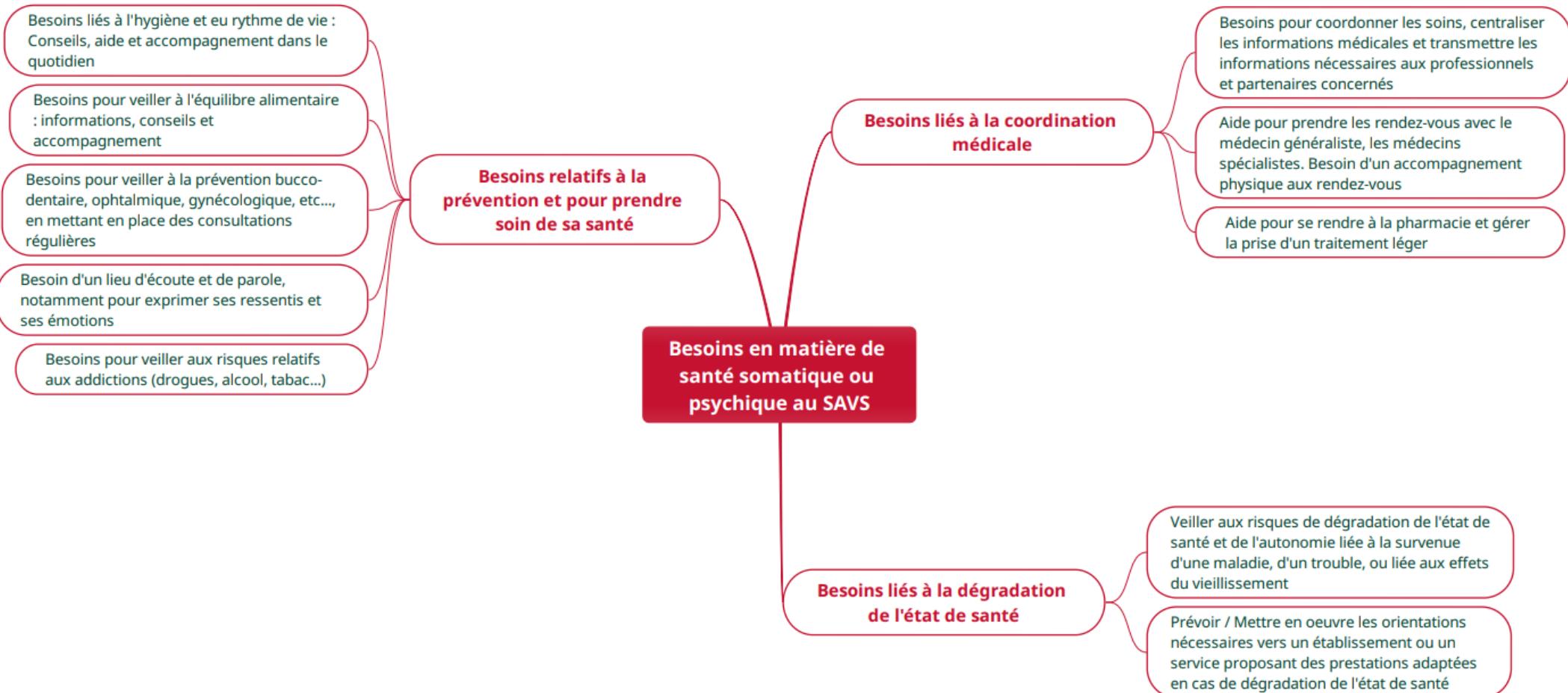
Les besoins des personnes accompagnées par le SAVS et le SAMSAH sont définis selon les 3 grands domaines de la nomenclature Serafin-PH. Ces besoins sont sensiblement identiques pour les deux services, excepté pour ce qui concerne le domaine des soins et de la santé somatique et psychique, exclusivement présents sur le SAMSAH. La manifestation de ces besoins prend des formes différentes selon l'intensité de la déficience et la situation de chaque bénéficiaire.

3.1.1.1 Besoins en matière de santé somatique ou psychique

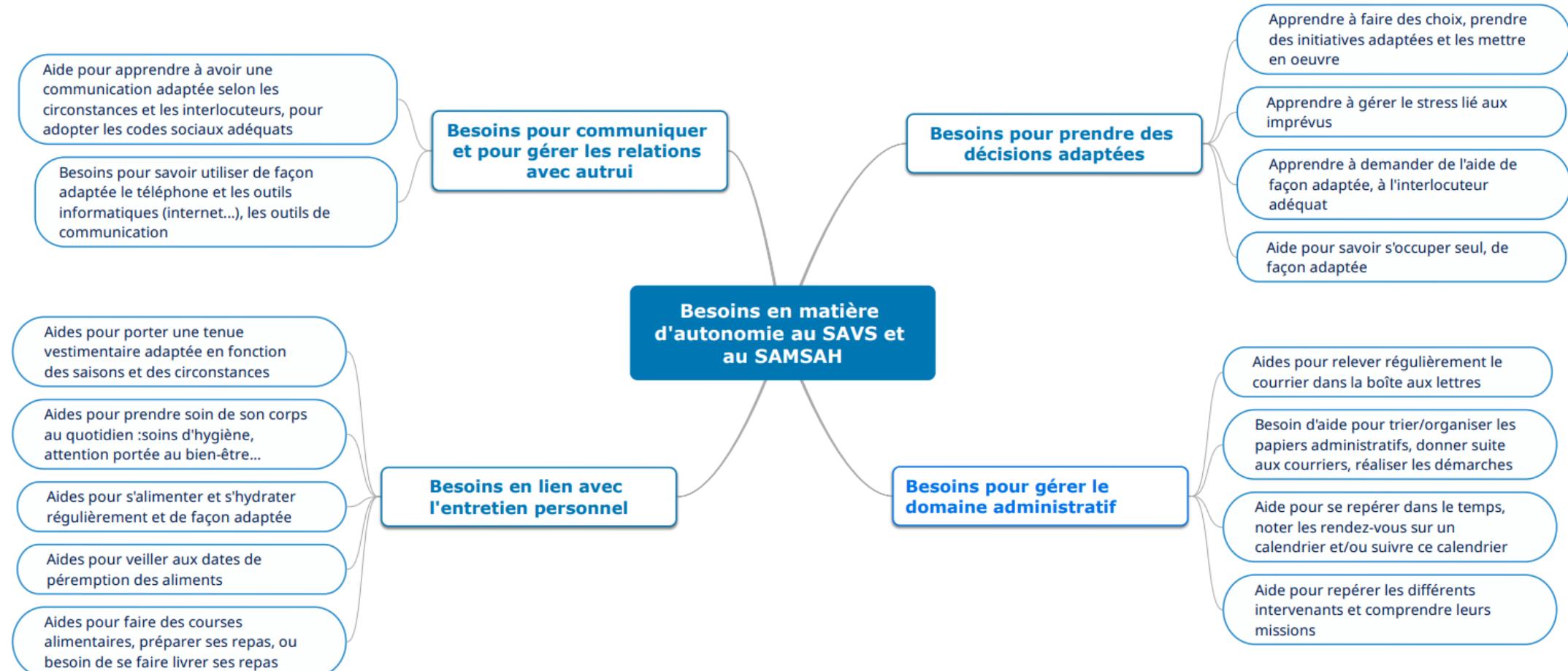
Besoins en matière de santé somatique ou psychique au SAMSAH :



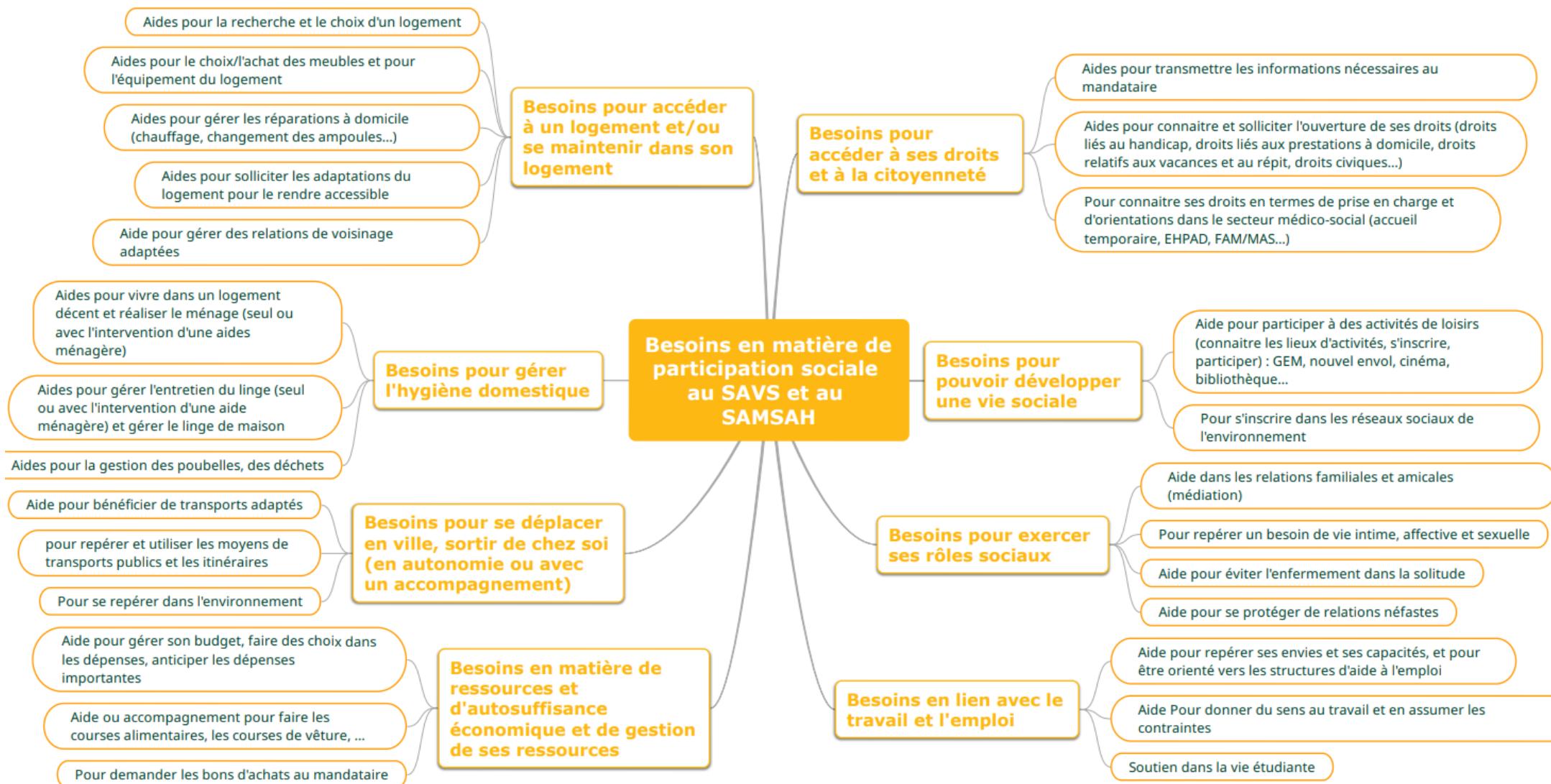
Besoins en matière de santé somatique ou psychique au SAVS :



3.1.1.2 Besoins en matière d'autonomie



3.1.1.3 Besoins en matière de participation sociale



3.2. Les évolutions des publics

Sur le SAVS, comme sur le SAMSAH, une diminution des demandes en lien avec une déficience intellectuelle prépondérante est observée, au profit de demandes plus nombreuses d'admissions liées à d'autres formes de problématiques (troubles neurologiques, troubles psychiques, handicap social...). Ainsi, les deux services s'éloignent de leur public d'origine, qui était le plus souvent constitué de travailleurs en ESAT.

Cette évolution du profil des personnes accueillies vient questionner les agréments des deux services, et plus particulièrement celui du SAVS. Ainsi, sur les listes d'attente, de nombreuses situations concernent des personnes provenant du secteur de psychiatrie, ou porteuses de troubles du spectre autistique et/ou d'autres handicaps, ou encore ayant un parcours de vie complexe (protection de l'enfance, passages en centres d'hébergement et de réadaptation sociale, épisodes d'errance, traumatisme crânien, ...). Si le service tend à gagner en compétences pour accompagner ces nouveaux profils, les moyens humains risquent en revanche de devenir fragiles face aux besoins massifs d'accompagnement observés. On observe par ailleurs un accroissement de cette liste d'attente, que le service parvient de plus en plus difficilement à absorber en raison du faible taux de sorties. Enfin, sur le SAVS, l'état de santé global des bénéficiaires tend à se dégrader au regard notamment des effets liés au vieillissement, ce qui entraîne une diminution de l'autonomie et des besoins d'intervention majorés.

Sur le SAMSAH, s'observent de nouvelles formes de demandes liées à des situations sociales complexes : par exemple des personnes qui présentent des troubles psychiatriques ayant entraîné leur désocialisation, ou encore des personnes ayant des capacités fragiles mais globalement préservées et pour lesquelles l'accompagnement dans les gestes du quotidien ou dans les actes liés au maintien dans le logement n'est pas une priorité. En revanche, pour ces mêmes personnes, un accompagnement très soutenu au niveau du soin et de la coordination médicale est nécessaire pour maintenir leur autonomie. Face à ces situations nouvelles, l'évaluation des besoins est plus complexe et plus longue à réaliser. De même, la relation de confiance est plus longue à construire avant de pouvoir mettre en place les adaptations et accompagnements nécessaires.

Enfin, sur le SAMSAH, les accompagnements à la fin de vie sont de plus en plus fréquents, ce qui requiert des interventions plus soutenues de la part des professionnels et la construction de nouveaux partenariats.

D'une façon générale, du fait du mouvement de déclosionnement des modes de travail des services, les deux services sont en mesure de prendre en compte et de répondre à ces évolutions du public accompagné. Pour autant, cette diversification des problématiques pourra nécessiter à l'avenir des moyens plus conséquents pour répondre aux besoins d'accompagnement social, éducatif et thérapeutique. Enfin, l'accroissement des besoins et des demandes des familles (besoin de répit, d'accompagnement administratif, de soutien...) nécessitera de proposer des réponses encore plus individualisées.

3.3. Les relations avec l'entourage

Les équipes du SAMSAH et du SAVS prennent en considération l'entourage proche du bénéficiaire dans son accompagnement, à la condition que celui-ci le souhaite et l'exprime explicitement. Le travail sur les relations avec l'entourage familial et/ou social peut faire l'objet d'un axe du projet personnalisé si le bénéficiaire en manifeste le besoin. La règle pour les professionnels est de systématiquement veiller au consentement du bénéficiaire avant de transmettre une information le concernant à ses proches, quelques soient les relations qu'il entretient avec eux.

Une partie du public accompagné par le SAMSAH est isolé. Cet isolement social, amical et familial est souvent la conséquence d'un parcours de vie chaotique associé aux effets de la maladie psychique. Le



travail avec l'entourage peut consister en un accompagnement à la restauration progressive de liens sociaux et familiaux. Lorsque la famille est présente et soutenante, elle est souvent épuisée face à la prise en charge de la pathologie. Dans une démarche d'aide aux aidants, les professionnels du service proposent alors au bénéficiaire et à ses proches de réfléchir ensemble à la bonne distance à adopter par chacun, au juste positionnement qui permettra le maintien de liens durables. Le service, par les prestations qu'il propose, vise notamment à soulager les aidants, en prenant en charge les actes du quotidien et la coordination des soins. Du répit peut être proposé, via l'orientation vers des organismes médico-sociaux ou des centres de vacances adaptées.

Les bénéficiaires du SAVS sont généralement entourés par leur famille, ou vivent en couple. Ils sont inscrits dans une vie sociale et familiale. Le travail réalisé avec la famille prend plutôt la forme d'une réflexion sur la capacité des aidants à « passer le relais » au service, ou encore sur la qualité des liens familiaux, amicaux et sociaux.

Tant sur le SAMSAH que sur le SAVS, il arrive que les professionnels constatent des attitudes inadaptées et malveillantes de l'entourage proche abusant de la vulnérabilité du bénéficiaire. Dans ce type de situation, les professionnels tentent de se poser en médiateurs et rappellent la loi. Ils en réfèrent par ailleurs au mandataire judiciaire ou accompagnent le bénéficiaire vers la prise de conscience de l'utilité d'une mesure de protection.

La majorité des bénéficiaires des deux services sont placés sous mesure de protection exercée principalement par un service professionnel de mandataire, plus rarement par un membre de la famille. Le service veille à clarifier les missions et modalités d'intervention de chacun vis-à-vis des familles et des mandataires, afin de faciliter les coopérations et d'instaurer un climat de confiance et de respect des places de chacun. Systématiquement, le bénéficiaire est placé au centre des coopérations qui s'installent autour de lui.

D'une façon générale, les professionnels s'adaptent à la place que le bénéficiaire souhaite donner à son entourage et composent avec le système familial et social dans lequel il évolue. Certaines familles sont donc très investies dans l'accompagnement, tandis que d'autres sont absentes. Lorsque les professionnels observent qu'un repositionnement de chacun serait bénéfique, ils en échangent de manière adaptée avec le bénéficiaire afin de recueillir ses attentes.

En plus de leur apporter soutien et écoute, le travail avec les familles, lorsqu'elles sont présentes, porte fréquemment sur la préparation de l'avenir. Cette réflexion est souvent douloureuse et complexe pour les bénéficiaires, comme pour les familles. Pour autant, elle doit être abordée très en amont pour éviter les risques de ruptures de parcours lorsque l'état de santé du bénéficiaire ou des aidants ne permet plus le maintien à domicile.

4. Nature de l'offre de service et son organisation

4.1. La nature de l'offre de service

Les équipes du SAMSAH et du SAVS œuvrent dans 3 directions complémentaires : **évaluer, signaler, faciliter**. Les services pallient également les carences des dispositifs du droit commun.

Les prestations fournies par le SAMSAH et le SAVS sont multiples et s'attachent à promouvoir le maintien des bénéficiaires dans leur logement en soutenant leur bien-être, leur autonomie et leur sécurité, avec un axe médical qui s'ajoute pour le SAMSAH. Ces prestations sont mises en place au regard du projet personnalisé, et donc des besoins et attentes de chaque bénéficiaire. Le choix des prestations et les modalités de mise en œuvre s'adaptent donc systématiquement aux capacités, aux singularités et aux objectifs du bénéficiaire.



Ces prestations peuvent être réalisées directement par les équipes, selon les moyens internes à disposition, ou par des prestataires ou partenaires extérieurs. Dans ce cas, la coordination est assurée par les professionnels du SAMSAH et du SAVS.

4.1.1. Prestations pour la participation sociale

Ce domaine de prestations est commun au SAMSAH et au SAVS :



4.1.2. Prestations en matière d'autonomie

Ce domaine de prestations est également commun au SAMSAH et au SAVS :



4.1.3. Prestation de soins, de maintien et de développement des capacités fonctionnelles

Le SAVS n'a pas vocation à proposer d'accompagnement aux soins et n'intervient dans ce domaine que pour ce qui concerne la prévention en matière de santé.

Le SAMSAH ne dispense pas de soins techniques, mais assure une mission de surveillance et de coordination des soins médicaux.

Exceptionnellement, lorsqu'une difficulté d'ordre médicale se pose pour un bénéficiaire du SAVS, l'équipe du SAMSAH peut intervenir, à la condition que cela demeure ponctuel.



4.2. L'organisation interne de l'offre de service

4.2.1. Les modalités d'admission

La procédure d'admission est identique pour le SAMSAH et le SAVS et vise plusieurs objectifs :

- Transmettre une information objective et claire sur l'offre de service, les prestations et les modalités de fonctionnement des services
- Vérifier la pertinence de l'orientation vers les services et recueillir les besoins et attentes du futur bénéficiaire
- Etablir les bases d'une relation de confiance et de coopération

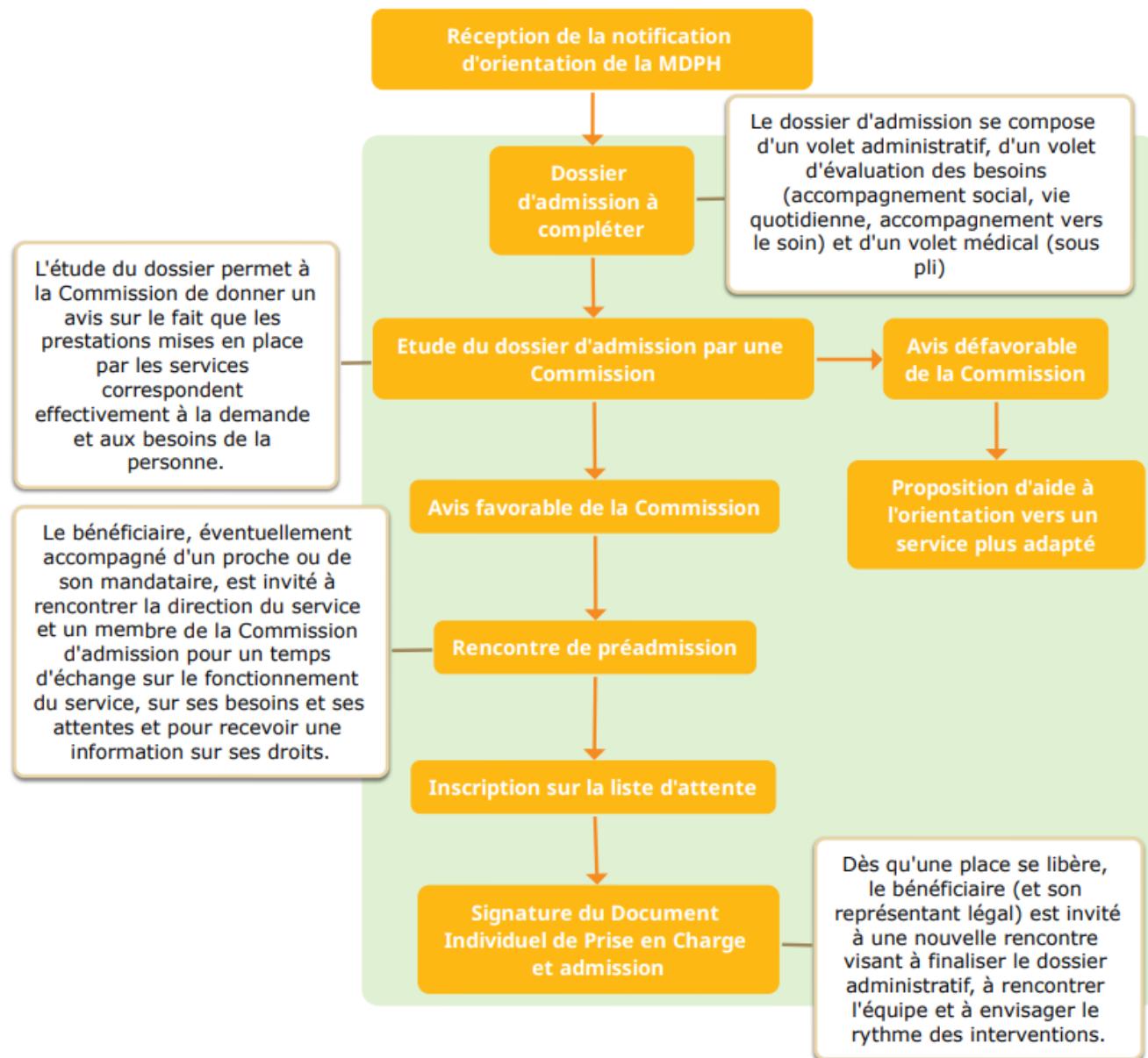
L'admission au SAMSAH ou au SAVS est conditionnée par plusieurs critères :

- Bénéficier d'une notification d'orientation de la MDPH vers l'un des deux services
- Avoir entre 20 et 60 ans, et présenter un handicap reconnu avant ses 60 ans.
- Être domicilié au sein de l'Eurométropole
- Disposer d'un revenu (salaire, AAH, invalidité, retraite, revenu ESAT) et d'une couverture sociale
- Justifier d'un domicile, soit personnel (la personne présente alors un minimum d'autonomie pour vivre seule en appartement), au sein de sa famille (la personne a alors un projet d'accès à un logement autonome, ou présente un besoin d'évaluation avant une éventuelle réorientation vers un lieu de vie plus adapté), ou chez un tiers ou dans une structure sociale ou médico-sociale (de façon durable ou avec un projet d'accès au logement autonome)
- Présenter une déficience en lien avec l'agrément :
 - o Pour le SAVS, la personne présente une déficience intellectuelle et ne doit pas présenter de problèmes de santé nécessitant un accompagnement soutenu.



- Pour le SAMSAH, la personne présente une déficience intellectuelle et/ou psychique avec ou sans troubles associés, ainsi que des besoins manifestes d'accompagnement aux soins et de coordination des soins.

En outre, la personne doit être volontaire pour bénéficier d'un accompagnement par le service et doit avoir effectivement besoin d'un accompagnement pour se maintenir dans son logement.



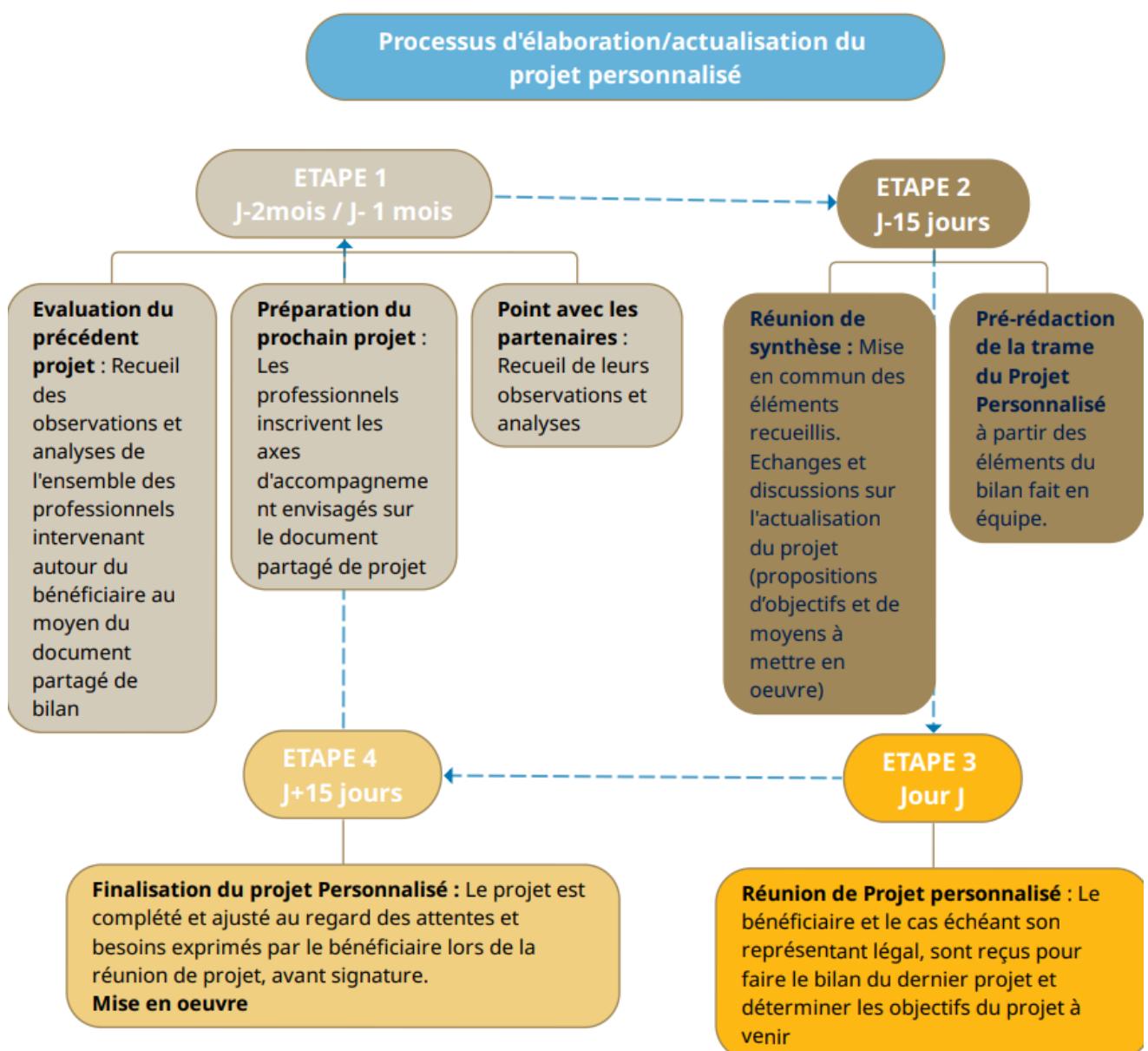
4.2.2. Le projet personnalisé

L'élaboration du projet personnalisé a lieu dans les 6 mois qui suivent l'admission et la signature du Document individuel de prise en charge. Il est ensuite actualisé à minima une fois par an pour chaque



bénéficiaire, et davantage si cela s'avère nécessaire. L'élaboration puis l'actualisation du projet personnalisé obéit à une procédure identique sur le SAMSAH et sur le SAVS. Elle vise 4 objectifs majeurs :

- Garantir son élaboration dans une démarche de communication et de co-construction entre le bénéficiaire, le cas échéant son représentant légal, et les professionnels intervenant auprès de lui
- Garantir la mise en œuvre d'un accompagnement et de prestations répondant précisément aux besoins individuels du bénéficiaire et prenant en compte ses choix et attentes
- Garantir la cohérence de l'accompagnement entre tous les professionnels et partenaires concernés
- Garantir la faisabilité de ce projet en déclinant des objectifs concrets, spécifiques, réalistes, mesurables, et des délais d'évaluation.





Tout au long de cette procédure, le bénéficiaire peut choisir de se faire accompagner par toute personne en qui il a confiance, même si cette personne n'est pas son représentant légal (fratrie, enfant, parent, ami...).

A l'issue de son actualisation, le projet tel qu'il est rédigé devient un outil de référence sur l'accompagnement à mettre en œuvre tout au long de l'année pour les professionnels de l'équipe, pour le bénéficiaire et pour les parties prenantes à son projet.

4.2.3. Les volets d'accompagnement

L'accompagnement par le SAMSAH et le SAVS vise à permettre à chaque bénéficiaire de vivre à son domicile dans des conditions adaptées en termes de bien-être et de sécurité. La dominante médicale relative aux prestations du SAMSAH permet un maintien dans le logement malgré la maladie. Les professionnels s'attachent à personnaliser l'accompagnement de chaque bénéficiaire en tenant compte de ses aspirations et de sa singularité et selon les objectifs, conformément à son projet personnalisé.

4.2.3.1. L'accompagnement aux soins au SAMSAH

La mission d'accompagnement aux soins concerne uniquement les bénéficiaires du SAMSAH et s'organise autour de plusieurs axes :

- Garantir la mise en œuvre d'un parcours de soins adapté

Il s'agit prioritairement de remettre en place des soins réguliers selon les besoins et pathologies. Dès le début de la prise en charge, l'équipe complète l'anamnèse et réalise un recueil précis des besoins en matière de soins, de suivis médicaux en cours ou à mettre en place et d'examens à réaliser. Ce recueil s'appuie sur les 14 besoins fondamentaux du patient et s'appuie notamment sur :

- Les observations réalisées lors des visites à domiciles
- Les éléments évoqués lors des entretiens avec le bénéficiaire, voire avec ses proches s'ils sont présents dans le quotidien
- Un entretien de bilan réalisé avec le médecin traitant du bénéficiaire
- Des entretiens avec les partenaires médicaux, sociaux, etc...

Tous ces entretiens ne sont réalisés qu'avec l'accord du bénéficiaire. Il est parfois nécessaire de travailler sur l'instauration d'une relation de confiance solide avant de pouvoir établir ce recueil précis des besoins.

C'est à partir de cette évaluation, que les rendez-vous nécessaires sont pris afin qu'un parcours de soin adapté et sécurisé se mette en place. Ce parcours peut concerner aussi bien la santé psychique que la santé somatique. Les professionnels de l'équipe veillent ensuite à la régularité des rendez-vous, des examens, des soins à réaliser et des médicaments. Ils observent aussi tous les signes qui peuvent annoncer une dégradation de l'état de santé afin d'alerter au plus vite les spécialistes.

Pour ce qui concerne les bénéficiaires du SAVS, cet accompagnement renforcé vers les soins ne fait pas partie des missions. Toutefois, si l'apparition d'une pathologie lourde est observée, les professionnels du SAMSAH peuvent intervenir ponctuellement dans l'attente d'une réorientation.

- Assurer la coordination entre les partenaires du projet de soin

Le projet de soin n'a de sens que si une coordination forte est mise en œuvre entre tous les intervenants (médecins, intervenants à domicile, partenaires du projet...). L'équipe médicale du SAMSAH n'ayant pas vocation à assurer ces soins, sa mission première est d'assurer cette coordination en veillant à la cohérence du projet de chaque bénéficiaire. Le médecin traitant de chaque bénéficiaire demeure le porteur du projet de soin.



Cette démarche de coordination a pour but d'organiser le parcours de soins en cohérence avec la situation du bénéficiaire. Elle doit permettre de garantir l'appui médical nécessaire pour permettre une vie de qualité au domicile. La coordination passe par des contacts très réguliers avec le bénéficiaire, lors des visites à domicile et entretiens, et avec les partenaires. La coordination s'organise autour de plusieurs axes :

- Assurer la cohérence entre le projet de soin et le projet personnalisé du bénéficiaire, afin de le prendre en compte dans sa globalité.
- Assurer la circulation de l'information entre les intervenants médicaux : dans le respect du secret médical, le service se charge de centraliser toutes les données médicales concernant le bénéficiaire et de transmettre les données utiles aux médecins concernés.
- Prendre en compte les spécificités liées à la déficience et ses conséquences sur les conduites du bénéficiaire, sur sa pathologie et sur son parcours de soin et en informer les médecins et partenaires de soins. Le handicap entraîne principalement des difficultés de compréhension et d'expression, des difficultés à gérer les émotions, des difficultés à s'inscrire dans la durée dans un parcours de soin, une autonomie limitée dans tous les aspects de la vie... Les médecins et autres intervenants médicaux doivent comprendre ces singularités de la personne pour que la mise en œuvre des soins soit effective. Ainsi, les professionnels du SAMSAH informent les partenaires de ces vulnérabilités qui se rajoutent à la pathologie et qui non-prises en compte peuvent venir entraver le parcours de soin.
- Prévenir les risques de dégradation de l'état de santé, afin de mettre en place, en concertation des actions préventives pour maintenir le plus longtemps possible le bénéficiaire dans un logement autonome. Les professionnels du SAMSAH observent et investiguent sur l'évolution de l'état de santé des bénéficiaires et alertent ou orientent vers les spécialistes compétents. Cela passe par des questionnements réguliers sur tous les besoins fondamentaux (hygiène, sommeil, relations sociales, appétit, pertes cognitives...), et par l'observation des changements de comportements et des habitudes qui peuvent être le signe d'une dégradation médicale. Il s'agit donc de repérer les « signes » et d'avoir une vigilance sur les canaux d'alerte propres à chaque bénéficiaire.

Toutes les informations ainsi recueillies et transmises sont tracées dans des outils de suivi (grilles d'évaluation et de suivi, cahiers de transmissions, etc...)

- Garantir la place du bénéficiaire au sein de ce réseau d'intervenants

En permanence, les professionnels du SAMSAH veillent à positionner le bénéficiaire au centre de son projet, et ce quelques soient son handicap et sa pathologie. Ainsi, chaque bénéficiaire a droit à une information éclairée sur sa situation. Les professionnels du SAMSAH lui présentent les explications nécessaires, reformulent les propos des médecins ; Les rendez-vous et examens médicaux sont anticipés, préparés avec le bénéficiaire pour limiter les angoisses. En plus d'échanger sur leurs inquiétudes et questionnements, des supports spécifiques et adaptés peuvent être utilisés (pictogrammes, « BD santé » diffusées par 'handiconnect', documents traduits en FALC...) pour expliquer les pathologies et les actes médicaux, ou encore « traduire » les propos des médecins.

Au-delà de ce travail de pédagogie, les professionnels sont attentifs à rechercher l'adhésion de la personne à son projet de soin. Un travail d'accompagnement soutenu auprès du bénéficiaire est nécessaire pour permettre la compréhension de sa pathologie, l'acceptation des conduites à tenir et des contraintes inhérentes. La temporalité du bénéficiaire face à la prise de conscience des enjeux qui se posent à lui au regard de l'observance des traitements et de la régularité des suivis médicaux, doit être respectée. C'est à ces conditions qu'il apprend à se positionner face à sa situation médicale et qu'il peut exprimer ces choix : Il doit pouvoir comprendre son parcours de soin pour en être acteur.



– **Faciliter la mise en œuvre des soins et leur suivi**

Pour que le handicap ne soit pas un frein à la mise en œuvre de ce parcours de soin, les professionnels du SAMSAH proposent des modalités d'accompagnement très diverses et adaptées à la situation et aux capacités de chacun. Ces modalités d'accompagnement sont généralement prévues dans le projet personnalisé, mais peuvent être réajustées au fil du temps selon les besoins et l'état du bénéficiaire.

Pour ce qui concerne les consultations et rendez-vous médicaux, les professionnels du service peuvent aller du simple rappel des rendez-vous à prendre, jusqu'à l'accompagnement physique de la personne aux rendez-vous. A ce titre, l'accompagnement en consultation fait l'objet d'une procédure, née d'une réflexion d'équipe, visant à harmoniser les pratiques et à maintenir un équilibre entre la place d'acteur du bénéficiaire et la nécessité d'une communication efficiente avec les médecins.

Au-delà de ces accompagnements et afin de veiller au suivi des soins, de rassurer le bénéficiaire et ses proches et d'observer les évolutions des pathologies, des visites à domicile régulières sont mises en place visant à évaluer, observer, expliquer, rassurer. Ces visites à domicile peuvent être réalisées par un binôme de professionnels pour croiser les regards et affiner les évaluations. Le service assure le suivi des paramètres vitaux. Le contrôle est réalisé par les médecins, et les professionnels du SAMSAH recueillent l'ensemble des éléments pour en assurer la traçabilité.

L'évaluation de la douleur est réalisée grâce à des outils spécifiques.

Enfin, le service se charge de mettre en place les aides à domicile nécessaires en lien avec la pathologie (services de soins à domicile par exemple) et d'assurer la coordination entre tous les intervenants.

Des outils de suivi sont mis en place au domicile des bénéficiaires, destinés à être consultés par les intervenants.

4.2.3.2. *La prévention en matière de santé au SAMSAH et au SAVS*

La prévention en matière de santé est principalement mise en œuvre auprès des bénéficiaires du SAMSAH, au regard des besoins inhérents à leur état de santé. Cette prévention se fait principalement de façon individualisée, au cours des visites à domicile et porte sur l'importance d'une hygiène et d'un rythme de vie adaptés, sur les risques liés aux consommations de drogues et d'alcool, sur la nécessité de suivis médicaux réguliers de surveillance.

– **Prendre soin de soi, de sa santé et de son corps au quotidien.**

Dans ce domaine, les professionnels se chargent principalement de l'évaluation des besoins et accompagnent, si nécessaire, la mise en place d'interventions par des partenaires (services d'aides à domiciles principalement). Cela nécessite souvent un travail préalable sur l'adhésion du bénéficiaire. L'équipe du SAMSAH évalue en outre les besoins d'adaptations dans le logement, au regard de l'évolution de la pathologie.

Les professionnels dispensent au cours de leurs visites à domicile des conseils de prévention en termes d'hygiène, d'équilibre alimentaire et d'éducation à la santé de façon générale. Si besoin, le bénéficiaire peut être ponctuellement accompagné par les professionnels du service pour réaliser les actes de la vie courante : ménage, courses alimentaires (apprentissages sur le choix des produits en lien avec le budget et l'équilibre alimentaire), préparation de menus et repas équilibrés...

Une forte attention est portée aussi au fait d'apprendre aux bénéficiaires à avoir un rythme de vie adapté (heures de sommeil, rythme de la journée) et une activité physique régulière adaptée à son état de santé.

– **Actions de prévention (SAMSAH et SAVS)**

Des actions de prévention se réalisent de façon formelle par le biais d'ateliers collectifs comme les ateliers « cuisine thérapeutique » par exemple, ou dans le cadre de groupes de parole sur diverses thématiques.



Ces ateliers et groupes de paroles sont principalement mis en place dans le cadre du SAMSAH. Ils sont volontairement à effectifs restreints afin de favoriser la participation sans craindre le jugement, ni le regard des autres.

La prévention passe aussi par des temps informels où, au cours d'entretiens et de visites à domicile, des besoins particuliers sont repérés et des actions individuelles mises en place. Lorsque cela est nécessaire, des orientations peuvent se faire vers des professionnels spécialisés.

Des actions de préventions relatives à la sexualité et à la vie affective sont proposées : Préservation de son intimité, de son intégrité, gestion des pulsions, des besoins de sexualité, prévention relative aux infections sexuellement transmissibles... En plus de répondre aux questionnements et de dispenser des conseils, les professionnels peuvent aider les bénéficiaires à accéder à une vie sexuelle, via des sites Internet, par exemple. Une forte attention est portée à la prévention des risques, aux droits, aux devoirs et aux interdictions au regard de la sexualité. Les notions d'intégrité, de respect de soi et de l'autre sont régulièrement abordées.

Les équipes du SAMSAH et du SAVS souhaitent développer cette dimension de prévention et d'information à l'avenir.

4.2.3.3. *L'accompagnement à l'autonomie dans la vie quotidienne et à la vie sociale*

L'autonomie dans la vie quotidienne et dans la construction d'une vie sociale passe par différents leviers pour lesquels le SAMSAH et le SAVS proposent des accompagnements selon différentes modalités :

- Communiquer

Certains bénéficiaires n'ayant pas ou peu accès à la communication verbale, les professionnels mettent en place des outils alternatifs de communication (pictogrammes, FALC...). En plus de permettre de soutenir l'expression globale de ses choix, de ses envies, cela permet de favoriser la communication du bénéficiaire avec son entourage, mais aussi avec les aides à domicile et autres intervenants des services partenaires. D'autres outils spécifiques, comme des plannings imaginés, peuvent être créés pour permettre aux bénéficiaires d'avoir des repères dans l'organisation de leur temps et notamment au regard des différentes interventions à domicile dont ils bénéficient.

Le SAMSAH et le SAVS s'assurent au quotidien de la bonne coordination entre l'ensemble des intervenants autour du projet personnel de chaque bénéficiaire.

- Prendre des décisions adaptées, gérer sa sécurité

La pathologie et/ou de la déficience des bénéficiaires des deux services peut entraîner une grande vulnérabilité. Une forte attention est donc portée à la prévention face aux possibles actes de malveillance (escroqueries, ventes forcées, démarchage...).

Les professionnels au cours des entretiens sont vigilants à apporter un étayage et une information adaptée sur les risques encourus dans telle ou telle situation qui se présente et d'accompagner la prise de décision quand il y a lieu. Ils informent le représentant légal quand ils suspectent une mise en danger. Cet accompagnement porte aussi sur l'utilisation des outils numériques et des réseaux sociaux.

Cette démarche de prévention et de soutien à la prise de décisions adaptées ne prend de sens que grâce à l'instauration d'une relation de confiance forte visant à favoriser l'estime de soi, l'expression de ses envies et le positionnement individuel.

- Gérer les démarches administratives

Les professionnels ne sont pas chargés directement d'accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches administratives. Ils ont en revanche une mission d'orientation, voire d'accompagnement vers



les services de droit commun (CAF, Sécurité sociale...) ou les services spécialisés (MDPH...). Toutefois, ils peuvent accompagner l'ouverture des droits et faciliter les premières démarches administratives en attente du relais par d'autres services. Si besoin, ils proposent une aide à la gestion des ressources financières (étude des relevés de compte, travail régulier sur la gestion du budget), en support des interventions du tuteur ou mandataire judiciaire.

Les entretiens et visites à domicile sont aussi l'occasion d'informer les bénéficiaires sur l'ensemble de leurs droits et sur la citoyenneté : Apprentissage du droit de vote, de la liberté de choix, inscription sur les listes électorales, etc...

– Vivre dignement dans son logement

L'accompagnement au logement passe pour les deux services par le repérage des besoins en matière d'ameublement, d'entretien, d'hygiène, mais aussi de gestion de l'alimentation. Un accompagnement peut être mis en place (aménagement, aide ponctuelle au désencombrement, conseils et guidance liés à l'entretien, à la confection des repas, ...). Toutefois, lorsque les besoins sont massifs, les professionnels accompagnent la mise en place de services d'aide à domicile qui interviennent régulièrement.

Quand cela est nécessaire, les liens avec le voisinage, les propriétaires du logement ou les bailleurs sociaux sont médiatisés : explications sur les pathologies, sur les conduites, recherche de compromis... Lorsque le logement n'est plus adapté, au regard par exemple de l'évolution de la pathologie, les services proposent une orientation vers les services concernés en veillant à les informer sur les besoins et les difficultés rencontrées.

Enfin, une aide peut être proposée pour apprendre à s'occuper de façon adaptée dans son logement (découvrir des centres d'intérêt nouveaux, les budgéter, organiser son temps...).

– Avoir une vie sociale, s'insérer dans son quartier

Les accompagnements liés à l'insertion dans le quartier et la ville répondent aux besoins et envies exprimés par les bénéficiaires (pratiquer une activité sportive, culturelle, pratiquer une religion, faire du bénévolat...). Les professionnels accompagnent pour faciliter, initier les rencontres et favoriser la création du lien, afin que les bénéficiaires puissent ensuite être autonomes et mobilisés durablement dans la pratique de ces activités, et ainsi éviter l'isolement. La pérennisation de ce type d'engagement est souvent difficile.

Ils proposent aussi de faciliter le repérage et le lien avec les commerçants du quartier (épiciers, coiffeurs, ...). Au cas par cas, il peut parfois être nécessaire de les informer des particularités des bénéficiaires afin de faciliter la prise de contact.

Cette inscription dans une vie sociale peut passer aussi par l'apprentissage de l'utilisation des transports en communs.

Le SAMSAH et le SAVS n'ont pas vocation à proposer des activités collectives. Pour autant, les professionnels proposent des temps conviviaux 3 fois par an environ, pour favoriser les liens entre pairs. En outre, le SAMSAH propose des réunions d'information et de partage de connaissances, des ateliers et groupes de parole sur des thématiques diverses : aller vers le droit commun, l'alimentation..., avec pour objectif de soutenir l'envie de « re-sortir » de chez soi.

– Exercer ses rôles sociaux, s'insérer professionnellement

L'exercice des rôles sociaux peut passer par diverses actions, comme accompagner la restauration des liens avec la famille, les parents, la fratrie. Les professionnels peuvent ainsi être amenés à médiatiser des rencontres dans le cadre familial, expliquer la pathologie, repérer les tensions, proposer des pistes d'apaisement...

L'accompagnement à la parentalité est également une mission du SAMSAH et du SAVS, en coopération avec les services spécialisés : accompagner une grossesse, soutenir le maintien des liens avec l'enfant, notamment lorsque celui-ci est placé, médiatiser les relations avec les services de l'Aide sociale à l'enfance,



travailler sur les envies de parentalité, dispenser des conseils éducatifs en soutenant le positionnement parental...

L'accès à l'emploi, principalement pour les bénéficiaires du SAVS, est accompagné via la mise en lien avec les services du milieu ordinaire ou protégé (Pôle emploi, Cap emploi...). Lorsqu'un bénéficiaire est en situation d'emploi, des contacts peuvent être pris si besoin avec les services des ressources humaines de l'entreprise lorsque des difficultés apparaissent. Un soutien est mis en place également lorsque le bénéficiaire doit renoncer à l'idée d'accéder à l'emploi du fait de son handicap. L'accès et le maintien à l'emploi représente aussi le fait de savoir adopter des attitudes, des codes sociaux, un rythme de vie adaptés, qui peuvent être travaillés par les professionnels.

4.2.4. Les modalités d'organisation interne à la structure

4.2.4.1. Moyens matériels et techniques

- Bureaux / locaux :

Les deux services ont intégré de nouveaux locaux en mai 2022 ce qui permet de disposer d'un espace de travail plus aéré pour les professionnels et d'un espace d'accueil adapté au public tout en restant situé au cœur de l'Eurométropole à proximité des transports en commun et axes majeurs.

- Véhicules / transports :

Le SAMSAH et le SAVS disposent de quatre voitures de service. Leur usage est prioritairement dédié aux RDV qui impliquent le transport des bénéficiaires les plus vulnérables. Les professionnels utilisent également les transports en commun, leur vélo ou leur véhicule personnel.

4.2.4.2. Ouverture du service

Le SAMSAH et le SAVS sont ouverts au public selon les mêmes horaires, soit de 9h à 17h, toute l'année, du lundi au vendredi, en dehors des jours fériés et des week-ends. Tous les professionnels disposent d'un téléphone portable, afin d'être joignables directement sur leur temps de travail.

Les bénéficiaires, leurs proches et les partenaires peuvent se présenter directement au service, mais sont reçus principalement sur rendez-vous. Les visites à domicile ou dans les locaux des partenaires demeurent les axes d'intervention privilégiés, conformément aux missions du service.

4.2.4.3. Organisation des interventions et accompagnements

La planification des interventions et accompagnements est gérée via un planning informatisé. Chaque professionnel dispose d'une couleur dédiée au sein du planning général des deux services, où ils inscrivent leurs rendez-vous.

Au regard du projet personnalisé de chaque bénéficiaire, des visites à domicile et accompagnements se font de façon récurrente chaque semaine ou chaque mois. Tous les autres rendez-vous nécessaires sont ajoutés au fur et à mesure des besoins. Le service veille à maintenir une grande souplesse dans son organisation pour s'adapter aux multiples imprévus et aux besoins des bénéficiaires.

Au regard des moyens humains alloués à chaque service, le SAMSAH fixe un maximum de 2 rendez-vous par semaine par bénéficiaire. Le SAVS prévoit une rencontre tous les 15 jours, voire toutes les 3 semaines. Ponctuellement, les équipes peuvent répondre à des besoins majorés. Si cela est durable, alors la mise en place de services à domicile peut être proposée pour assurer des actes liés au quotidien.



4.2.4.4. Les visites à domicile : modalité d'accompagnement privilégiée

Le domicile relevant avant tout de la sphère intime du bénéficiaire, seule une attitude respectueuse de la part des professionnels envers la personne, son rythme, ses différences, sa personnalité et ses habitudes peuvent permettre de gagner la confiance et diminuer les gênes, la crainte du jugement. Les visites à domicile engagent généralement le professionnel et le bénéficiaire dans une relation individuelle. Cette relation permet de connaître la personne dans sa sphère privée. Elle favorise la création d'un climat de confiance favorable et nécessaire à une bonne prise en charge du bénéficiaire. Elle exige également de la part du professionnel de trouver « une juste distance » dans cette relation d'aide. Les limites de la relation duelle peuvent être floues, voire déstabilisantes pour le professionnel. L'accompagnement individuel doit pouvoir se travailler en équipe.

Les visites à domiciles ont des fonctions multiples au SAMSAH :

- Accompagner la personne à son domicile, c'est l'aider à prendre soin de son intimité**

Cela peut s'articuler de façons très différentes en fonction des problématiques des personnes accueillies : Pour certaines personnes, il faudra du temps et des étapes intermédiaires pour passer d'espaces de vie extérieurs (souvent le café, sorte de chez-soi social) au logement de la personne. L'intervention à domicile peut constituer une étape difficile à franchir quand la personne s'y refuse et le vit comme une intrusion dans son intimité. Pour d'autres, il faut à contrario faire un travail de sensibilisation sur ce qui, d'une intimité se partage, se dévoile ou pas. En effet, il convient d'encourager la personne à distinguer ce qui relève d'un "chez soi" social où l'invité peut être accueilli, d'un "chez soi" discret, celui d'un intime qui ne se partage qu'avec respect et discrétion (ex : aide à la toilette...), voire d'une intimité secrète que la personne n'a pas forcément à dévoiler.

- Assurer une continuité dans l'accompagnement**

Les visites à domicile permettent de garantir une certaine permanence dans l'accompagnement des bénéficiaires. Mais il convient alors de s'adapter aux nombreux aléas qui peuvent venir entraver ces rendez-vous (absences du bénéficiaire, nombreuses personnes au domicile...). Pour tenter de pallier ces aléas, l'équipe précise un certain nombre de règles dès le début de la prise en charge, notamment la nécessité de l'engagement du bénéficiaire dans son projet. L'équipe propose par ailleurs certains accompagnements de façon très régulière, voire ritualisée, et peut rappeler les rendez-vous par des appels téléphoniques et prévenir la personne ou ceux qui l'accompagnent avant de se rendre au domicile.

- La régularité des visites à domicile :**

C'est un moyen d'évaluer pour les professionnels les besoins de la personne au plus près de ses difficultés, et de l'amener de façon progressive à tendre vers un projet personnalisé adapté. L'écoute, la présence ou le soutien lors de ces visites maintient le bénéficiaire dans une certaine autonomie à son domicile. La présence des professionnels permet de rassurer la personne mais également son entourage.

4.2.4.5. Le rôle des coordinateurs et des référents

La mise en œuvre des Projets personnalisés doit faire l'objet d'une coordination étroite et régulière. Ainsi, au SAMSAH, 3 coordinateurs sont nommés pour chaque projet :

- Un coordinateur médical
- Un coordinateur éducatif
- Un coordinateur « vie quotidienne »

Les missions des coordinateurs sont définies dans une procédure. L'objectif est d'une part de garantir le



recueil, la traçabilité et la transmission des informations au sein de l'équipe et avec les partenaires extérieurs dans chacun de ces domaines. D'autre part, les coordinateurs ont la charge de mettre en œuvre les actions prévues dans le projet personnalisé, chacun dans son domaine de compétences.

L'un de ces trois coordinateurs est par ailleurs référent du projet. Les missions du référent font elles aussi l'objet d'une procédure :

- Il recueille les informations concernant la personne accompagnée.
- Il est impliqué dans l'élaboration des objectifs, des moyens du projet personnalisé et leur mise en œuvre.
- Il fait vivre le projet en lien avec l'équipe pluridisciplinaire (veille, relance.)
- Il est le porte-parole du bénéficiaire dans la réalisation de ses projets, leurs réajustements....

Pour autant, le référent n'est pas présenté comme l'interlocuteur exclusif de la personne accompagnée, cette dernière pouvant très bien préférer s'entretenir avec d'autres professionnels du service.

Les missions des coordinateurs et du référent sont rappelées lors de l'actualisation des projets personnalisés. Des ajustements dans cette organisation sont possibles à chaque fois que cela s'avère utile dans l'intérêt du bénéficiaire.

4.3. L'ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture

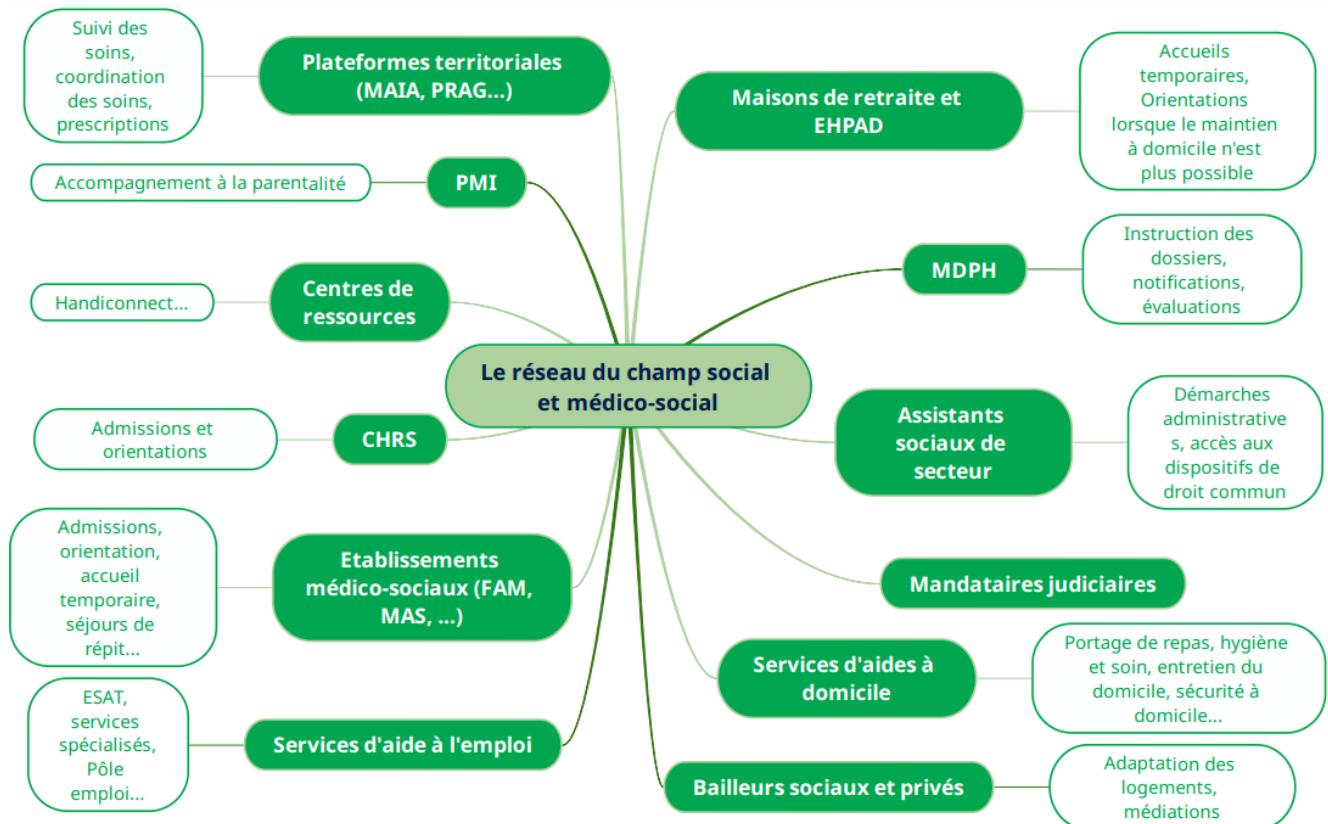
4.3.1. Les partenaires

Le SAMSAH et le SAVS ont construit un large réseau de partenaires dans tous les domaines, avec une dominante médicale pour le SAMSAH. Ces partenariats se construisent autour du projet personnalisé de chaque bénéficiaire en fonction des besoins repérés. Les équipes du SAMSAH et du SAVS se chargent de coordonner les interventions de chacun. Dans le respect de leur mission d'inclusion et de participation sociale, les deux services s'appuient autant que possible sur les dispositifs de droit commun. Les professionnels orientent, voire accompagnent les bénéficiaires vers ces partenaires en prenant soin de leur expliquer à chaque fois que cela est possible les besoins spécifiques et les particularités liés au handicap. Un important travail de communication sur leurs missions et sur les spécificités du public accompagné a permis au SAMSAH et au SAVS de se faire connaître. L'organisation et la formalisation de ces partenariats fera l'objet d'ajustements pour s'adapter aux évolutions des besoins.



Le réseau de partenaires s'organise autour de 3 champs de compétences :





4.3.2. L'ouverture sur les ressources locales

Le SAMS AH et le SAVS se veulent ouverts sur leur environnement.

Ainsi, les professionnels des deux équipes participent régulièrement à des colloques et séminaires permettant de croiser leurs pratiques et leurs regards avec les professionnels d'autres services. La direction participe aux rencontres du groupement de SAMS AH d'Alsace. Du fait de leurs spécificités, les deux services sont régulièrement sollicités par la MDPH dans le cadre notamment de Groupements opérationnels de synthèse.

Le SAMS AH, du fait de sa spécialité, a créé récemment un dispositif en direction des travailleurs de l'ESAT et prochainement du CAAHM, visant à leur proposer des temps de rencontres et d'information et de prévention relatifs à la santé et aux soins.

Dans les années à venir, le SAMS AH et le SAVS envisagent de renforcer leurs liens avec les autres services et établissements de l'ARSEA, afin de mieux faire connaître les modalités d'accompagnement qu'ils proposent, mais aussi de partager et mutualiser les bonnes pratiques développées au sein de l'Association.



5. Les principes d'intervention

5.1. Les sources des principes d'intervention

Les professionnels du SAMSAH et du SAVS font reposer leurs principes d'action sur des valeurs partagées et reconnues par tous au sein de l'équipe. Ces valeurs se sont construites au fil de l'histoire des deux services et s'appuient notamment sur les valeurs associatives et sur les Recommandations de bonnes pratiques diffusées par l'HAS.

Ainsi, **la bientraitance** est reconnue comme étant une démarche collective d'accompagnement d'une personne dans la globalité de son identité, prenant en compte ses besoins, ses choix, mais aussi ses propres valeurs. L'équipe recherche en permanence l'adhésion de la personne avant de mettre en place les soins et les accompagnements. Ce principe d'adhésion vise à positionner la personne au centre de son projet et à la rendre actrice de celui-ci, dans une démarche d'autodétermination. Cela repose d'abord sur la nécessité de prendre le temps de créer une relation de confiance avec chaque bénéficiaire en début de prise en charge, puis de maintenir cette relation tout au long de l'accompagnement. L'adhésion de la personne repose aussi sur le respect de son rythme, de ses spécificités et sur la prise en compte de son environnement et de ses choix de vie.

Enfin, **l'autodétermination** passe aussi par le fait que la personne doit se sentir libre d'exprimer ses souhaits et ses attentes. Pour recueillir cette parole, tous les modes d'expression de la personne (explicites et implicites) sont pris en compte. Cette participation du bénéficiaire à son projet est questionnée et recherchée tout au long de son accompagnement. Cette démarche demande aux professionnels de s'adapter aux capacités et au rythme d'élaboration de la personne, et donc de « prendre le temps ». Le positionnement de l'équipe vise donc en permanence à développer et soutenir les capacités d'autodétermination du bénéficiaire.

Ce principe de confiance et de respect de l'individu est aussi mis en mouvement dans le cadre des nombreuses relations partenariales du SAMSAH et du SAVS. Ainsi, une relation de confiance doit se construire avec chaque partenaire, afin de garantir la place centrale du bénéficiaire d'une part, et d'autre part d'assurer une communication efficace et respectueuse des missions de chacun. Face aux partenaires, le bénéficiaire est en permanence positionné au cœur du dispositif. Par exemple, il peut être demandé à un partenaire de reformuler son discours de façon adaptée en s'adressant directement au bénéficiaire, même en présence d'un professionnel du SAMSAH ou du SAVS, ou encore d'adopter une 'bonne distance', chaleureuse, mais respectueuse et distanciée, lors des interventions à domicile. Il s'agit de signifier concrètement au bénéficiaire qu'il a des droits : droit à une information adaptée, droit de donner son avis et de faire des choix, droit d'être reconnu dans sa dignité et son intimité.

Le respect de la vie privée et de l'intimité sont des valeurs auxquelles le service accorde une grande attention au regard de la spécificité de l'intervention à domicile. Cette capacité à adopter un juste positionnement est questionnée déjà lors des recrutements de nouveaux professionnels ou lors de l'accueil de stagiaires. Si les professionnels sont chargés de recueillir de l'information auprès du bénéficiaire, de mettre en place les soins et les accompagnements nécessaires, notamment à son domicile, il ne s'agit pas pour autant de se montrer intrusif, voire de s'immiscer dans sa vie. Ainsi, chaque visite à domicile, chaque entretien, doit avoir un objectif précis, lié aux objectifs du projet personnalisé. Chacun est vigilant à respecter la place que le bénéficiaire souhaite donner aux professionnels, et à éviter toute action qui puisse être vécue comme intrusive. Le respect de l'intimité et de la sphère privée fait l'objet d'une procédure diffusée dans le service.

Une vigilance est de mise également face aux risques de surinvestissements affectifs de certains bénéficiaires à l'égard des professionnels. Chaque professionnel intervient avec ses compétences, selon les missions propres à sa qualification et au nom de l'équipe. Il ne se positionne donc pas comme une



individualité face au bénéficiaire, mais bien comme porteur des positionnements de l'équipe. Pour autant les professionnels sont attentifs à ajuster leur attitude aux besoins de chaque bénéficiaire qui, selon son histoire de vie, selon son handicap, aura des besoins relationnels différents. La très bonne connaissance des besoins de la personne, le travail et la réflexion en équipe permettent des ajustements personnalisés. Par exemple, l'utilisation commune des prénoms à la fois pour les bénéficiaires et les professionnels a pour objectif d'établir une relation d'aide rassurante et sécurisante. En revanche, le vouvoiement est de mise, ainsi que l'interdiction de recevoir des dons personnels de la part d'un bénéficiaire.

Enfin, dans ses principes d'action, l'équipe reconnaît que chacun de ses membres peut ressentir à certains moments le sentiment d'atteindre ses limites personnelles, notamment face à certaines situations complexes. Pour garantir que ce type d'essoufflement ne porte pas préjudice au bénéficiaire, ces ressentis sont discutés en équipe dans un principe de bienveillance et sans jugement afin que des solutions soient mises en place (passage de relais par exemple). Une forte cohésion d'équipe et de soutien réciproque est donc indispensable.

5.2. La gestion des paradoxes

Les professionnels du SAMSAH et le SAVS, par leurs missions, sont confrontés à de nombreux paradoxes, qui touchent principalement à l'opposition entre des notions telles que protéger la personne tout en lui reconnaissant son libre-arbitre, ou encore sécuriser son parcours de soin en lui reconnaissant la possibilité d'affirmer ses choix, même lorsqu'ils paraissent à priori inappropriés. La déficience et les troubles psychiques dont souffrent certains bénéficiaires viennent amplifier ces ambivalences, en limitant les capacités de compréhension et de prise de conscience face aux difficultés qu'ils rencontrent. Pour autant, les professionnels du SAMSAH et du SAVS veillent à maintenir ces principes d'autodétermination et à être attentifs à la parole du bénéficiaire. C'est dans le travail en équipe pluridisciplinaire que des pistes de solutions peuvent être élaborées.

Il est parfois complexe pour l'équipe de déterminer à quel moment une hospitalisation, ou la mise en place de soins spécifiques (addictologie...), ou encore une orientation est nécessaire, alors que les missions premières du service reposent sur le maintien à domicile. Lorsque le bénéficiaire formule son refus de soin ou d'orientation, les équipes doivent être en mesure de proposer des solutions visant à pallier les difficultés qui se présentent. Lorsqu'une différence de positionnement apparaît, cela est systématiquement discuté avec le bénéficiaire et notifié dans son projet personnalisé. L'adhésion de la personne étant institué comme principe de base, sa décision est actée. Toutefois les professionnels, dans une approche pluridisciplinaire, se fixent comme limite le risque de mise en danger de la personne.

Dans ce même registre, il arrive de façon récurrente que des bénéficiaires se trouvent dans une situation à risque au regard de maltraitances vécues à leur domicile, ou lorsqu'au regard de leur vulnérabilité, ils se trouvent en danger face à certaines fréquentations malveillantes. Lorsque les professionnels suspectent ou constatent ce type de fait, un travail d'accompagnement est alors réalisé pour soutenir la prise de conscience. Pour autant, la personne demeure libre de ses choix de vie. Si un danger avéré est repéré, alors, selon la loi, le mandataire et/ou le procureur sont informés de la situation et prennent des mesures de protection. Mais la relation de confiance qui lie le bénéficiaire aux professionnels risque alors d'en être altérée, voire rompue, ce qui peut nuire à la poursuite de l'accompagnement.

Un autre type de paradoxe auquel les professionnels du SAMSAH et du SAVS peuvent être confrontés est celui de l'accompagnement à l'inclusion et à la participation sociale des bénéficiaires. Si cette dimension fait partie intégrante des missions de ces deux services, les troubles psychiques de certains bénéficiaires peuvent engendrer un repli sur soi, voire un refus ou une incapacité à s'intégrer dans une vie sociale. Les



professionnels doivent alors trouver l'espace de négociation avec le bénéficiaire pour tenter de faire naître chez lui l'envie d'adhérer cette démarche.

Enfin, régulièrement, les professionnels se trouvent confrontés à des demandes émanant de la famille du bénéficiaire ou de son environnement proche, qui ne sont pas en adéquation avec les attentes formulées par le bénéficiaire lui-même. Le service, face à ce type de situation soutient, dans la mesure du possible, le choix de du bénéficiaire, mais doit veiller aussi à proposer un espace de médiation et d'élaboration entre les parties.

5.3. Des modalités de régulation

L'équipe pose comme principe fondamental le fait que la bientraitance est un positionnement collectif. Cette prise en compte du bénéficiaire comme acteur au centre de son projet, capable d'autodétermination, doit passer en permanence par une démarche collective de questionnement et d'élaboration en équipe, afin de demeurer attentifs aux projections et représentations individuelles des professionnels.

La régulation des positionnements est rendue possible par le travail en équipe visant à construire un regard croisé sur les situations. Les échanges pluridisciplinaires, où chacun apporte un éclairage du point de vue de son domaine de compétences et de son expertise, viennent nourrir la réflexion. De là peuvent émerger des pistes de solutions. L'évaluation fine et objectivée de la situation, des besoins de la personne et des risques encourus, permet d'élaborer des pistes de solutions solides (prévention, étayages, orientations, relais auprès de partenaires spécialisés...).

La complexité des situations individuelles ne peut trouver de réponses que dans la collaboration interdisciplinaire et dans la construction de réponses individualisées. Un effort permanent d'adaptabilité des accompagnements est donc indispensable.

L'équipe est vigilante également à circonscrire ses actions dans la limite de ses missions. Il s'agit donc d'être en mesure d'accepter collectivement que le SAMSAH et le SAVS ne peuvent pas répondre à toutes les situations et que le passage de relais à d'autres professionnels peut être source de bénéfices pour les bénéficiaires. Alerter et signaler, sont donc aussi des actions qui font partie des missions du SAVS et du SAMSAH, qui peuvent partager la responsabilité de l'accompagnement et du bien-être du bénéficiaire avec d'autres services plus spécialisés. Une attention est donc toujours portée à la cohérence et la faisabilité du projet du bénéficiaire. Les professionnels estiment avoir aussi le devoir de demander une fin de prise en charge, lorsqu'après négociations avec le bénéficiaire sur ses attentes et ses besoins, il apparaît que son projet ne peut être mis en œuvre dans le cadre du service.

Afin de soutenir cette démarche de réflexion collective et de régulation de pratiques, les professionnels bénéficient régulièrement de groupes d'analyse des pratiques.

Ils peuvent par ailleurs faire appel au comité éthique de l'ARSEA qui propose des pistes de réponse face à des problématiques qui se poseraient à l'équipe.



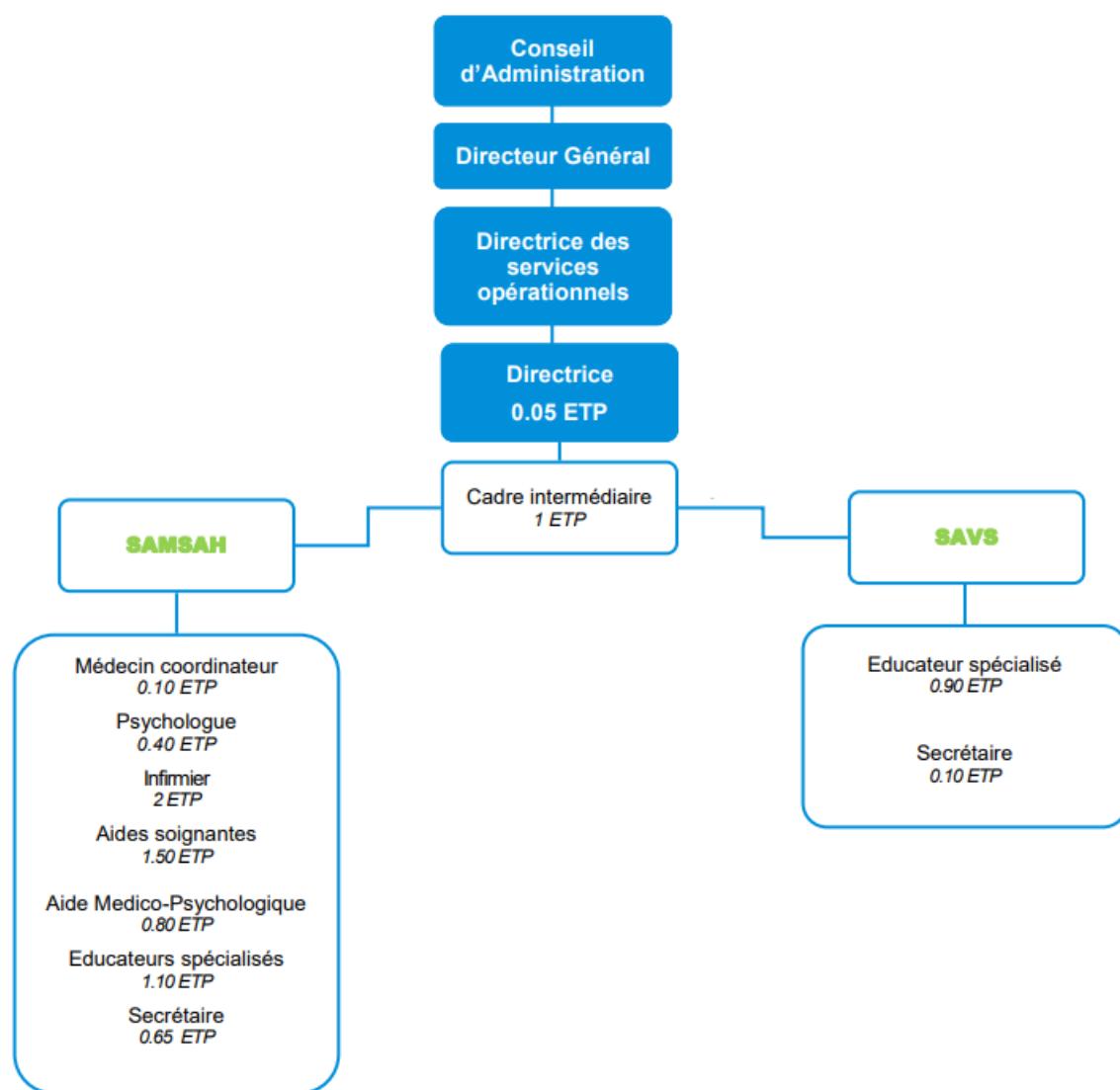
6. Les professionnels et compétences mobilisés

6.1. Les compétences et les qualifications

A date, le SAMSAH et le SAVS disposent de budgets de fonctionnements différenciés, et donc de tableaux des emplois spécifiques. Du fait de sa mission, l'équipe du SAMSAH est majoritairement constituée de professionnels issus du secteur paramédical. Cette équipe est plus étroite que celle du SAVS, du fait des besoins plus massifs des bénéficiaires. Les travailleurs sociaux interviennent sur les deux services selon des temps dédiés. Enfin, la direction (directrice et cadre intermédiaire) est commune aux deux services.

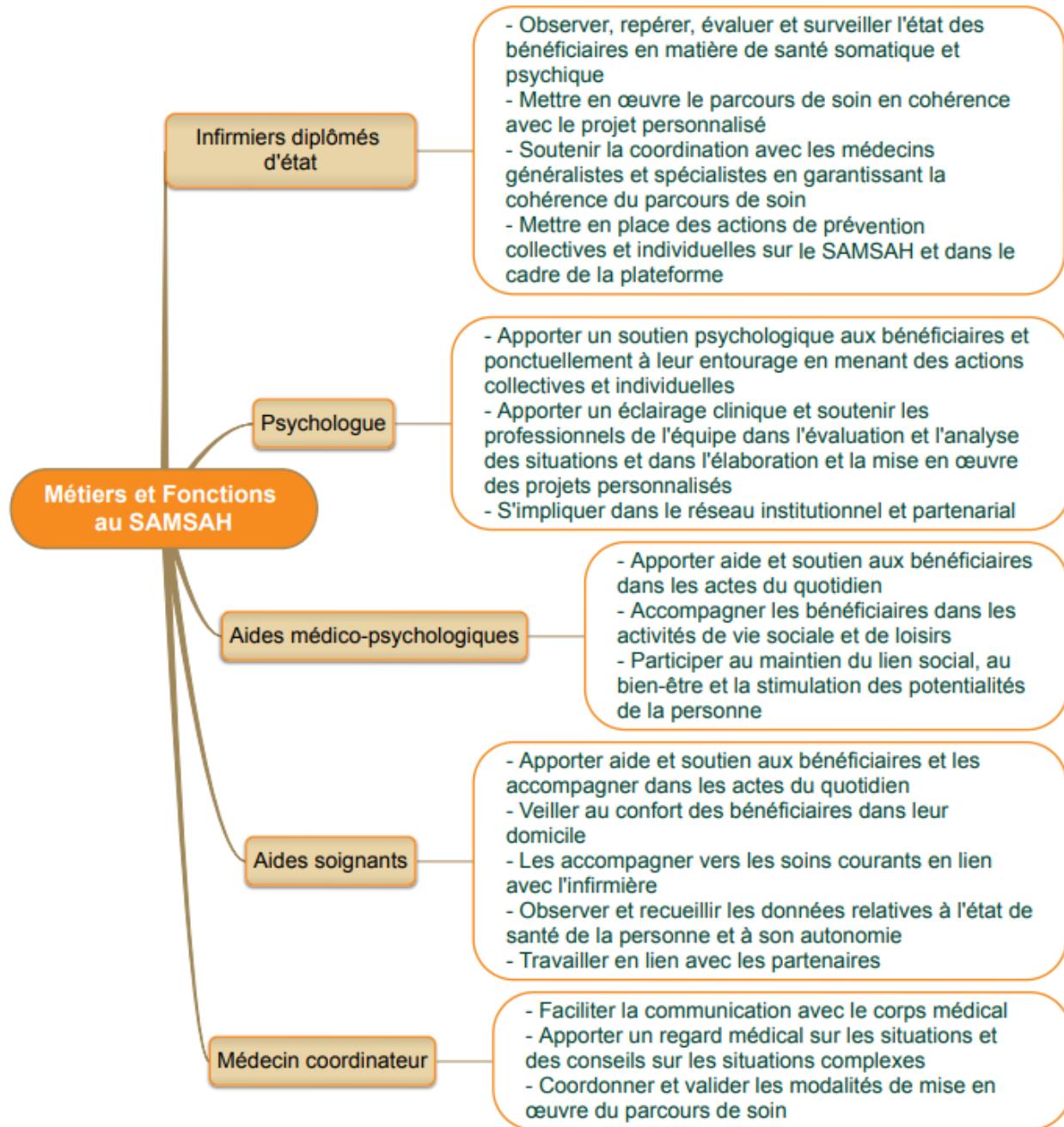
Dans une démarche de mutualisation des compétences et d'harmonisation des pratiques, les deux équipes travaillent en étroite proximité.

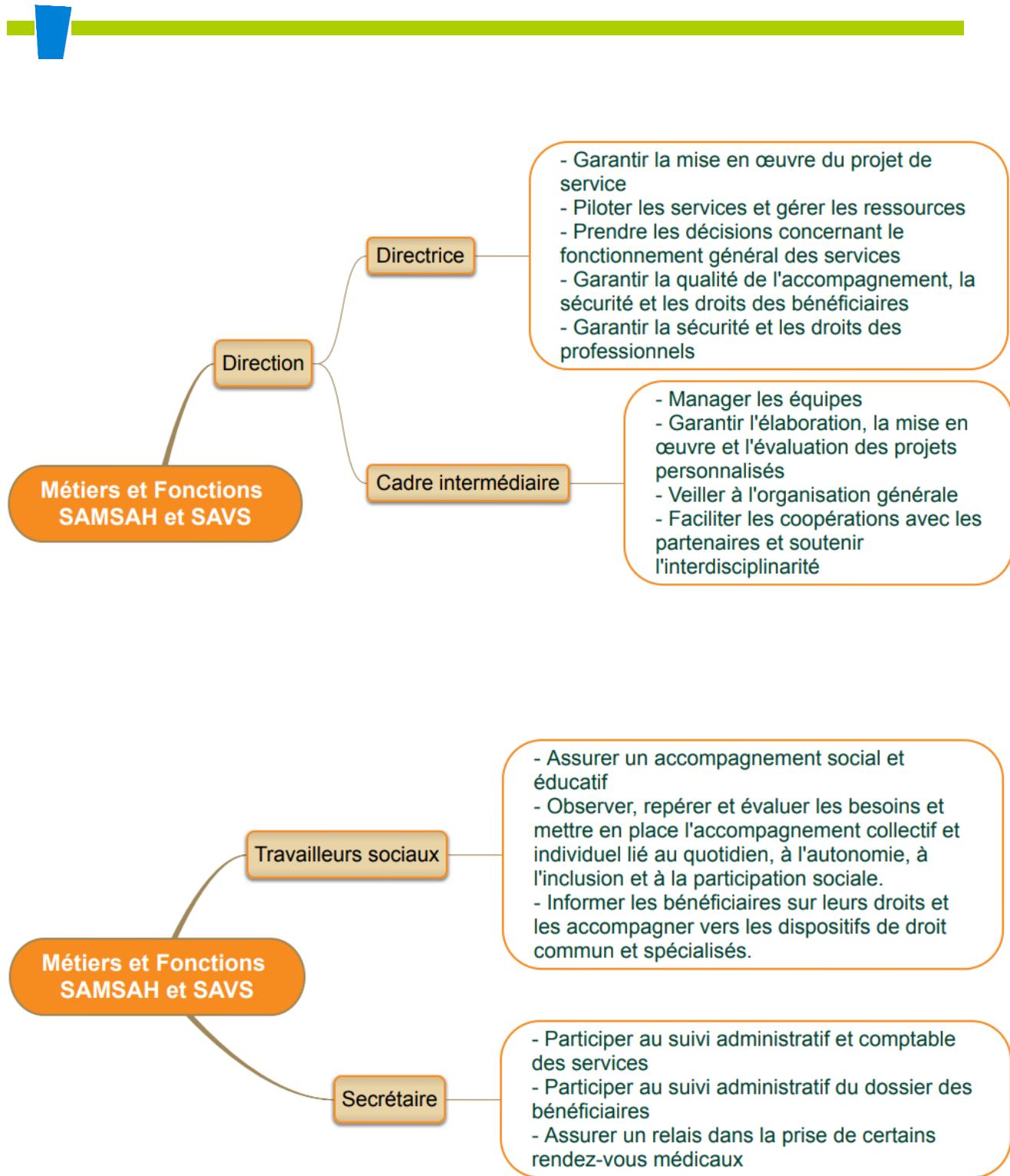
Organigramme des services :





Métiers et fonctions au SAMSAH et au SAVS :





L'ensemble de ces compétences permet d'apporter un accompagnement circonstancié aux bénéficiaires conformément aux missions des deux services. Pour autant, au regard des évolutions du public accompagné, les équipes se questionnent sur la pertinence d'obtenir du temps de travail supplémentaires sur le versant psychologique voire psychiatrique, d'autant que le temps de travail du psychologue n'a pas augmenté malgré les augmentations d'effectifs. Cela ne permet plus de répondre à l'ensemble des besoins exprimés par les bénéficiaires. De plus, à date, le temps de travail en travailleurs sociaux ne permet pas



d'assurer un accompagnement suffisant au regard de l'évolution des profils des bénéficiaires (TSA notamment) et des besoins de coordination de leur parcours particulièrement atypique.

Enfin, le tableau des emplois actuel n'a pas permis de donner au nouveau dispositif ouvert aux bénéficiaires de l'ESAT et du CAAHM l'ampleur nécessaire pour répondre à l'ensemble de leurs besoins en accompagnement.

6.2. Les fonctions et délégations

La Directrice dispose d'un Document unique de Délégation (DUD) de la part de la Direction générale de l'ARSEA pour exercer ses missions au sein du SAMSAH et du SAVS. La Cadre intermédiaire des services dispose elle aussi de délégations.

6.3. La dynamique du travail d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité

Le SAMSAH et le SAVS interviennent en milieu ouvert et dans les différents domaines de la vie des bénéficiaires : vie sociale, santé et vie quotidienne. Ils ont par ailleurs une mission de coordination. Or, la fragmentation des prises en charge et les différentes interventions auprès de la personne en situation de handicap requiert des coordinations bien définies. Le besoin de coordination est défini comme « le besoin de cohérence des différentes tâches dans un souci d'efficacité ». La coordination s'exerce donc entre les partenaires du projet du bénéficiaire, mais aussi entre les professionnels du SAMSAH et du SAVS eux-mêmes.

La richesse de l'interdisciplinarité et la qualité de la collaboration au sein de l'équipe entre tous les professionnels sont la garantie de la qualité de la mise en œuvre des missions du service. Ainsi, chaque professionnel est considéré comme un maillon de la chaîne. Les échanges lors des réunions d'équipe s'appuient sur l'apport des compétences de chacun.

Les réunions d'équipe sont le lieu privilégié pour ces échanges : 3 heures hebdomadaires sont prévues pour le SAMSAH, lors desquelles tous les professionnels du service sont présents. La cadre du service anime ces temps de réunion qui visent, selon un ordre du jour établit en amont, à prévoir les modalités organisationnelles pour la semaine à venir, à réaliser les transmissions d'informations au sujet des bénéficiaires dans le respect du secret médical, et à veiller à la cohérence des accompagnements au regard du projet de chaque bénéficiaire. Pour chaque situation, le consensus entre les approches médicales, thérapeutiques et éducatives est recherché, afin de garantir la prise en compte du bénéficiaire dans sa globalité. Les situations complexes sont débattues lors de ces temps de réunion afin que des solutions élaborées collectivement et de façon pluridisciplinaire puissent être proposées.

L'équipe du SAVS, plus restreinte, dispose également d'un temps **de réunion hebdomadaire**.

Des **réunions communes aux deux services** sont organisées chaque trimestre visant à aborder des sujets plus généraux : formations, questions générales, organisationnelles, mutualisations... Des travaux thématiques portant par exemple, sur l'étude des recommandations des bonnes pratiques ou sur des projets spécifiques sont réalisés sur ce temps de réunion.

Dans le cadre des projets individualisés, les procédures de coordination et de référent de projet personnalisé permettent de déterminer clairement le rôle et la place de chacun, et d'éviter la perte d'information. Un coordinateur médical, un coordinateur éducatif et un coordinateur chargé de la vie quotidienne sont nommés pour chaque projet individualisé. Leur rôle, défini dans la procédure, est de garantir, chacun dans son domaine de compétences, le recueil des informations nécessaires à la mise en œuvre du projet et de diffuser une information circonscrite aux partenaires. L'un de ces trois coordinateurs est référent du projet et donc interlocuteur privilégié du bénéficiaire. Il veille à la cohérence des actions



mises en œuvre. Ce fonctionnement facilite la coordination autour de chaque bénéficiaire, mais nécessite des ajustements organisationnels importants.

Au-delà de ces temps dédiés, des outils informatisés de coordination sont utilisés : journal de transmission et dossiers partagés comprenant une partie administrative et une partie relative à l'accompagnement quotidien du bénéficiaire.

Les éléments médicaux du dossier de chaque bénéficiaire sont placés sous la responsabilité des infirmières qui veillent au secret médical. L'équipe s'accorde sur le fait que toutes les informations partagées en interne ou aux partenaires doivent se limiter à permettre la cohérence, la continuité de la prise en charge et la sécurité du bénéficiaire.

6.4. Le soutien aux professionnels

L'accompagnement en milieu ouvert de publics aux besoins très divers et pouvant se trouver de façon récurrente dans des situations dégradées ou complexes nécessite une prise de distance et un soutien important. Ce soutien proposé aux professionnels facilite la cohésion de l'équipe et la cohérence dans les accompagnements. A ce titre, en premier lieu, la cheffe de service et la directrice se rendent disponibles par leur présence et leur écoute à l'égard des professionnels autant que de besoin, en proposant un regard distancié et en garantissant le respect des missions des services.

Par ailleurs, chaque mois, les professionnels des deux services bénéficient en commun d'analyse des pratiques professionnelles visant à approfondir leur réflexion sur des thématiques précises, à sortir du quotidien des accompagnements pour remettre du sens sur leurs actions et leurs missions, et se positionner dans un environnement complexe et souvent paradoxal.

Les thématiques de formations collectives sont réfléchies en équipe et visent à l'adaptation des compétences aux évolutions des besoins du public accueilli (par exemple, accompagnement à la fin de vie, prise en charge des addictions...). Les formations individuelles visent également une montée en compétences au regard de l'offre de service.

Enfin, les professionnels participent régulièrement à des groupes de travail et des colloques qui permettent, en plus de recevoir de l'information, d'échanger avec d'autres professionnels du secteur sur les pratiques mises en œuvre.

7. La démarche d'amélioration continue de la qualité

7.1. Le droit des bénéficiaires

La mise en œuvre du droit des usagers constitue un des axes principaux de la démarche qualité. Il ne s'agit pas seulement d'une mise en conformité à la loi, mais bien d'une démarche d'interrogation des pratiques professionnelles et institutionnelles.

Les bénéficiaires bénéficient en premier lieu d'une information précise sur leurs droits au regard de leur prise en charge par le SAMSAH et le SAVS via les outils créés par la Loi 2002-2 :

- Le livret d'accueil
- La charte des droits et des libertés
- Le règlement de fonctionnement
- L'information sur la personne qualifiée
- Le Document Individuel de Prise en Charge

Ces documents sont formalisés de façon harmonisée au sein de l'ARSEA. Ils sont remis aux bénéficiaires lors de l'admission. La cadre des services prend soin d'accompagner la remise de ces documents en



expliquant de façon explicite et adaptée leur contenu. Il est prévu d'adapter ces documents en les traduisant en FALC. Lors de l'admission, les bénéficiaires sont informés qu'ils peuvent rencontrer la direction s'ils rencontrent des difficultés dans leur accompagnement où sont en désaccords avec les modalités d'accompagnement.

L'expression de l'usager dans l'élaboration et l'actualisation du projet personnalisé est un autre élément qui permet d'asseoir le droit de chaque usager. Veiller à créer un climat de confiance, au sein duquel il peut exprimer librement ses attentes et ses besoins dans une démarche de co-construction relève des principes fondamentaux portés par le SAMSAH et le SAVS.

Le recueil de l'avis des bénéficiaires sur le fonctionnement du service est réalisé annuellement par le biais d'une **enquête de satisfaction**. Ce recueil se fait de façon collective ou individuelle, selon le choix de chaque bénéficiaire. Les résultats sont analysés et font l'objet d'une information.

Conformément à la loi, la direction veille à la protection des données relatives aux usagers. Ainsi, les dossiers des usagers leurs sont présentés lors de l'admission. Ils sont informés qu'ils peuvent être consultés sur demande à la direction.

7.2. La gestion des risques

La gestion des risques au sein des services et établissements fait l'objet d'une politique volontariste de la part de l'ARSEA. La direction de chaque structure est chargée de la mise en œuvre de la démarche. Le SAMSAH et le SAVS se sont dotés de plusieurs procédures relevant de divers domaines et visant à garantir la sécurité physique, psychologique et l'intégrité des bénéficiaires et des professionnels. Le nouveau logiciel qualité facilitera la gestion de ces documents et leur accessibilité à tous moments, par tous les professionnels.

LES OUTILS DE LA POLITIQUE DE GESTION DES RISQUES AU SAMSAH ET AU SAVS

La prévention des risques de maltraitance	Axe majeur de cette politique de gestion des risques. Plusieurs dispositifs sont en place visant à permettre aux professionnels de bénéficier de lieux de réflexions sur leurs pratiques, et de distanciation sur leur quotidien de travail (plan de formation, groupes d'analyse professionnelle, réunions pluridisciplinaires, promotion de la démarche qualité...). La liberté de parole lors des temps de réunion, l'accessibilité des responsables de services, la dynamique du travail d'équipe, la solidité et l'agilité de l'organisation quotidienne, sont autant de moyens de prévenir les risques de maltraitance.
Le recueil des événements indésirables	Une procédure est diffusée. Les fiches de recueil des événements indésirables sont systématiquement traitées par la direction et des suites immédiates sont données. La traçabilité des événements indésirables est à améliorer. Une Commission associative sera prochainement créée, chargée de se réunir annuellement pour traiter des axes d'amélioration à mettre en œuvre au regard des incidents déclarés.



L'hygiène et les risques sanitaires	Les professionnels interviennent à domicile, dans des environnements qui peuvent se trouver fort dégradés en termes d'hygiène et de risques sanitaires. Des protocoles sont mis en place, du matériel de désinfection (véhicules, vêtue) et des kits de protection sont mis à disposition. Les mandataires des bénéficiaires sont systématiquement informés quand des risques sanitaires sont observés.
Les passages à l'acte violents des bénéficiaires	Ces passages à l'acte peuvent être principalement dus aux effets des troubles psychiques. Même si les professionnels s'estiment peu exposés (hormis quelques violences verbales), la direction veille au risque de banalisation. Ces évènements sont donc repris en équipe. Lorsque ces passages à l'acte adviennent, du fait du bénéficiaire ou de ses proches, alors, selon la procédure, le professionnel quitte le domicile. Les professionnels disposent tous d'un téléphone portable qui leur permet d'être joignable et de joindre le service à tous moments.
Les risques professionnels	Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels est tenu à jour. Son intégration dans le nouveau logiciel qualité permettra de le rendre plus lisible. Il sera accessible à tous moments par tous les professionnels. Une forte attention est portée aux risques psycho-sociaux.
Autres risques repérés	Risques de chutes des bénéficiaires à leur domicile, risques relatifs au transport des bénéficiaires dans un véhicule du service ou dans le véhicule d'un professionnel, risques relatifs aux défauts d'hygiène lors des visites à domicile... Ces risques font l'objet de procédures spécifiques.

7.3. Une démarche qualité engagée

La démarche qualité est repérée par les professionnels du SAMSAH et du SAVS comme un outil permettant de :

- Valoriser et rendre lisibles les pratiques mises en œuvre
- Harmoniser ces pratiques en visant en permanence la bientraitance
- Garantir les droits et la sécurité des bénéficiaires et des professionnels

Le SAMSAH et le SAVS, à l'instar de tous les services et établissements de l'ARSEA sont engagés dans une démarche qualité depuis de nombreuses années. A l'issue de l'actualisation de ce projet de service, un Comité de pilotage sera créé et des groupes de travail seront chargés de la mise en œuvre des actions prévues. La méthodologie mise en œuvre visera ainsi à faire vivre une démarche qualité continue, engagée et partagée par tous.

En outre, en 2021, l'ARSEA a fait le choix de donner une dynamique nouvelle à cette démarche qualité en se fixant pour objectif de :

- Soutenir les directions des services et établissements dans sa mise en œuvre



- Remobiliser l'ensemble des professionnels dans la démarche
- Faire vivre la démarche de façon continue et permanente au sein de tous les services et établissements
- Favoriser l'harmonisation des pratiques entre les services et établissements

Pour ce faire, l'ARSEA s'est doté d'un logiciel qualité, étendu à tous les établissements et services de l'Association, leur permettant de faciliter la gestion documentaire et donc la consultation des documents liés à la qualité (procédures, outils relatifs aux droits des usagers, recommandations des bonnes pratiques professionnelles, signalements et suivi des événements indésirables, etc...) de centraliser les plans d'action, et ainsi de rendre agile la mise en œuvre de la démarche qualité.

L'ensemble des professionnels dispose d'un accès au logiciel, avec des droits d'accès spécifiques, ce qui vient favoriser une démarche participative et vivante. Le service qualité de l'ARSEA, attaché directement à la direction générale, est en mesure, via ce logiciel, d'avoir un regard sur les actions novatrices mises en œuvre au sein des services et établissements, mais aussi sur les difficultés rencontrées. A terme, l'objectif est de favoriser la diffusion transversale des bonnes pratiques développées sur chaque site et de soutenir le partage de compétences, dans un esprit de co-élaboration et d'harmonisation.

Ainsi, toutes les parties prenantes vont être associées à la démarche qualité.

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

8.1. Les perspectives d'évolution et de progression

Sur la base de tous les types d'accompagnement proposés au sein des établissements et services, l'Association a défini les 13 grands objectifs ci-dessous.

1. Promouvoir et améliorer la qualité de vie des personnes accompagnées
2. Personnaliser l'accompagnement
3. Garantir aux personnes accompagnées des droits individuels et collectifs
4. Favoriser la participation des personnes accompagnées au fonctionnement de la structure
5. Prévenir et gérer les risques dans la structure
6. Maintenir les liens sociaux et familiaux
7. S'inscrire dans le virage inclusif
8. Piloter et gérer la structure
9. Gérer les ressources humaines
10. Retrouver ou acquérir l'autonomie personnelle et sociale
11. Promouvoir l'insertion sociale et professionnelle
12. Accompagner la parentalité
13. Assurer la gestion des infrastructures et/ou la gestion locative.

Ainsi, lors de l'élaboration des objectifs propres à chaque structure, toutes les actions qui seront définies dans le plan d'action spécifique à l'établissement / service seront raccrochées à l'une ou l'autre de ces thématiques.



Le choix a été fait de construire un plan d'action commun au SAVS et au SAMSAH. La démarche d'actualisation de ce projet a fait l'objet d'un travail participatif commun aux deux services. Un plan d'actions axé sur 11 des objectifs stratégiques et 17 fiches actions a été élaboré. L'ensemble de ce plan d'action vise, d'une part, à anticiper les réponses à apporter aux évolutions des besoins des personnes accompagnées en renforçant les partenariats ou en développant des actions nouvelles. D'autre part, ce plan d'actions entend soutenir la qualité des prestations mises en œuvre et à renforcer encore l'approche globale proposée aux bénéficiaires.

8.2. Plan d'actions et fiches-action

Dans le présent projet d'établissement, seul le plan d'action synthétique du SAMSAH et du SAVS est présenté. Il peut être consulté dans son entièreté sur demande auprès de la Direction.

AXE STRATEGIQUE 1 : PROMOUVOIR ET AMELIORER LA QUALITE DE VIE DES PERSONNES ACCOMPAGNEES			
Objectif 1	Continuer à développer les partenariats sociaux et médico-sociaux relatifs aux évolutions des besoins des personnes accompagnées	Mise en œuvre	Période : Continu sur les 5 ans
			Pilote : CI
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Rencontrer des professionnels paramédicaux (Ergothérapeutes, Infirmiers libéraux, Kinésithérapeutes...) pour leur présenter le service, et ainsi, faciliter leur intervention quand un besoin est identifié. Etablir un compte-rendu à l'issue de cette rencontre. - Rencontrer les partenaires intervenant dans le domaine de l'accompagnement social (logement, emploi et formation, assistants sociaux...) pour leur présenter le service, et ainsi, faciliter leur intervention quand un besoin est identifié. Etablir un compte-rendu à l'issue de cette rencontre. - Rencontrer les partenaires institutionnels du sanitaires (psychiatrie, hôpitaux), et de l'ARSEA (MAS, ESAT, CAAHM et secteur enfant) en vue de renforcer les collaborations - Formaliser les partenariats par des conventions - Répertorier les partenaires existants dans un registre accessible à tous les professionnels des services 		
Objectif 2	Maintenir une démarche qualité participative et continue	Mise en œuvre	Période : Continu sur les 5 ans
			Pilote : CI
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à l'appropriation du logiciel MS qualité par tous les professionnels - En réunion plénière, deux fois par an, veiller à l'évolution de la mise en œuvre du plan d'action - Assurer la traçabilité des actions mises en œuvre via MS Qualité - Dédier annuellement deux temps de travail en équipe sur les Recommandations des bonnes pratiques professionnelles en les mettant en lien avec des situations accompagnées par le SMSAH et le SAVS - Saisir le Comité éthique de l'ARSEA quand besoin - Maintenir tous les ans les groupes d'analyses des pratiques professionnelles 		
Objectif 3	Renforcer les actions de prévention et d'information en direction des bénéficiaires	Mise en œuvre	Période : Continu sur les 5 ans
			Pilote : Psychologue et IDE
	<ul style="list-style-type: none"> - Continuer à proposer régulièrement des actions collectives de prévention (santé, alimentation, vie affective et sexualité, médicaments...) et d'information (tutelles, droit des bénéficiaires...) aux bénéficiaires du SMSAH et du SAVS et aux bénéficiaires de la plateforme 		

AXE STRATEGIQUE 2 : PERSONNALISER L'ACCOMPAGNEMENT			
Objectif 1	Affiner la démarche du projet personnalisé	Mise en œuvre	Période : Septembre 2024
Actions	<p>Actualiser la procédure d'élaboration des Projets personnalisés, en y ajoutant les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour des anamnèses et des éléments du parcours de vie du bénéficiaire dans la conformité de la législation en vigueur relative au partage de l'information - Proposition systématique faite au bénéficiaire d'inviter les partenaires intervenant dans son projet à sa synthèse et inscription de ses souhaits dans son projet. <p>Formaliser dans le futur dossier unique informatisé de l'usager, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le recueil des besoins du bénéficiaire - L'anamnèse et les éléments relatifs à son parcours de vie 		Pilote : Cadre intermédiaire
AXE STRATEGIQUE 3 : GARANTIR AUX PERSONNES ACCOMPAGNEES DES DROITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS			
Objectif 1	Développer l'information auprès des bénéficiaires sur leurs droits et devoirs et sur la citoyenneté	Mise en œuvre	Période : Fin 2024
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Créer des outils d'information sur les droits et devoirs du citoyen et sur la citoyenneté en FALC - Adapter tous les outils issus de la Loi 2002-2 en FALC - Suggérer la création d'une 'banque' d'outils de communication adaptés et harmonisés sur les droits et les devoirs et sur la citoyenneté, au sein de l'ARSEA 		Pilote : Psychologue
Objectif 2	Garantir une information adaptée en direction des bénéficiaires sur la protection juridique	Mise en œuvre	Période : Fin 2024
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer une réunion d'information aux familles et aux bénéficiaires sur le rôle du mandataire judiciaire, au cours de laquelle les échanges entre pairs seront favorisés - Mettre en place des outils adaptés pour favoriser la compréhension 		Pilote : Travailleurs sociaux

AXE STRATEGIQUE 5 : PREVENIR ET GERER LES RISQUES DANS LA STRUCTURE			
Objectif 1	Sécuriser les données à caractère médical	Mise en œuvre	Période : Fin 2024
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place une messagerie sécurisée efficiente - Déployer un dossier unique de l'usager informatisé 		Pilote : Direction

AXE STRATEGIQUE 6 : MAINTENIR LES LIENS SOCIAUX ET FAMILIAUX			
Objectif 1	Limiter les risques d'isolement des bénéficiaires	Mise en œuvre	Période : Continu sur les 5 ans
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Informer individuellement et orienter les bénéficiaires et leurs familles vers les services et établissements proposant des solutions de répit 		Pilote : Psychologue
Objectif 2	Promouvoir les liens sociaux entre les bénéficiaires	Mise en œuvre	Période : Continu sur les 5 ans
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer des temps de rencontre et d'échanges entre les bénéficiaires des deux services au moins une fois par semestre - Maintenir les temps de convivialité (fêtes, repas, sorties...) 		Pilote : Travailleur social

AXE STRATEGIQUE 7 : S'INSCRIRE DANS LE VIRAGE INCLUSIF			
Objectif 1	Promouvoir la place des bénéficiaires dans les dispositifs de droit commun	Mise en œuvre	Période : Continu sur les 5 ans
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser les partenaires sur les particularités des personnes accompagnées par les deux services - Diffuser des outils d'information en direction des partenaires intervenant auprès des bénéficiaires 		Pilote : Travailleur social et infirmière

AXE STRATEGIQUE 8 : PILOTER ET GERER LA STRUCTURE			
Objectif 1	Poursuivre le développement de l'offre en lien avec les évolutions des publics	Mise en œuvre	Période : Continu sur les 5 ans Pilote : Direction
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir une veille active sur les appels à projet et se positionner - Maintenir un dialogue de confiance régulier avec les autorités de tarification et la MDPH 		
Objectif 2	Communiquer sur les missions spécifiques des services	Mise en œuvre	Période : Continu sur les 5 ans Pilote : Cadre intermédiaire
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Développer la participation de la direction et des professionnels à des temps de rencontre interservices ARSEA et inter-institutionnels - Poursuivre l'information sur les spécificités des deux services et leurs modalités d'intervention auprès des partenaires 		

AXE STRATEGIQUE 9 : GERER LES RESSOURCES HUMAINES			
Objectif 1	Identifier et faire valoir les besoins en ressources humaines pour garantir la qualité et la globalité de l'accompagnement	Mise en œuvre	Période : Continu sur 5 ans Pilote : Direction
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer le nombre d'interventions annuelles du SAMSAH auprès des bénéficiaires du SAVS, pour objectiver l'évolution des besoins en compétences et en temps de travail au regard de l'évolution des besoins des personnes accompagnées 		
Objectif 2	Poursuivre l'adaptation des compétences pour maintenir la qualité de l'accompagnement	Mise en œuvre	Période : Continu sur 5 ans Pilote : Direction
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Soutenir l'actualisation des connaissances et des compétences au regard de l'évolution des publics accompagnés 		

AXE STRATEGIQUE 10 : RETROUVER OU ACQUERIR L'AUTONOMIE PERSONNELLE ET SOCIALE			
Objectif 1	Promouvoir l'utilisation des outils de communication alternatifs	Mise en œuvre	Période : Continu sur 5 ans
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer précisément les capacités de communication et de compréhension des bénéficiaires et l'inscrire systématiquement dans les projets personnalisés - Mettre en place des outils de communication adaptée au domicile 		Pilote : Travailleur social

AXE STRATEGIQUE 11 : INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE			
Objectif 1	Développer l'accès à l'emploi et à la formation des bénéficiaires	Mise en œuvre	Période : Continu sur 5 ans
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Développer les réseaux de partenaires intervenant dans le champ de l'emploi et de la formation - Répertorier les partenaires et les dispositifs existants sur le territoire d'intervention des deux services - Renforcer les modalités d'accompagnement vers l'emploi et la formation et formaliser cet objectif dans les projets personnalisés quand il y a lieu 		Pilote : Travailleur social

AXE STRATEGIQUE 13 : ASSURER LA GESTION DES INFRASTRUCTURES ET/OU LA GESTION LOCATIVE			
Objectif 1	Rationaliser l'organisation technique des services	Mise en œuvre	Période : Fin 2023
Actions	<ul style="list-style-type: none"> - Prévoir des modalités d'intervention technique pour les petites réparations des locaux - Mettre en place un planning d'utilisation des véhicules de service - Mettre en place un planning d'utilisation des salles de réunion dans les nouveaux locaux 		Pilote : cadre intermédiaire



Glossaire

ARS	Agence régionale de santé
CAAHM	Centre d'accueil pour adultes handicapés (structure de l'ARSEA)
CASF	Code de l'Action Sociale et de la Famille
CDAPH	Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées
DUD	Document unique de délégation
DUERP	Document unique d'évaluation des risques psychosociaux
ESAT	Etablissement et Service d'Accompagnement par le Travail
ESMS	Etablissements et services sociaux et médico-sociaux
ETP	Equivalent temps plein
FALC	Facile à lire et à comprendre
FAM	Foyer d'accueil médicalisé
FAS	Foyer d'accueil spécialisé
HAS	Haute autorité de santé
IME	Institut médico-éducatif
MAS	Maison d'accueil spécialisé
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
PRS	Plan régional de santé
RH	Ressources humaines
SAMSAH	Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés
SAVS	Service d'accompagnement à la vie sociale
SERAFIN-PH	Services et Etablissements : Réforme pour une Adéquation des financements aux parcours des Personnes Handicapées



Annexes