



Projet de service 2018-2022

Arseaa - Pôle Adultes Henri Cros SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale)

3 avenue de la Gare 82400 VALENCE D'AGEN

FINESS : 820006278

Tél. : 05 63 94 70 17 - Courriel : accueil.savshenricros@arseaa.org

Direction et services administratifs :

Route d'Auvillar 82400 Valence d'Agen

Tél. : 05 63 29 67 00 - Télécopie : 05 63 29 67 11 - Courriel : poleadulteshenricros@arseaa.org

SOMMAIRE

LE MOT DU DIRECTEUR.....	4
1. HISTOIRE, MISSION, CADRE DE REFERENCE ET PRESENTATION DES DISPOSITIFS	1
1.1 L’Arseaa, ses valeurs et principes d’action	1
1.2 Le Pôle Adultes Henri Cros, son projet et son schéma d’organisation	2
1.3 Le cadre de référence légal et les orientations médico-sociales	5
1.3.1 Le cadre légal et réglementaire	5
1.3.2 Les schémas et la programmation	6
1.3.3 Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l’Anesm	7
1.3.4 L’autorisation, capacité d’accueil et financement	8
1.3.5 Vision partagée des missions du SAVS.....	8
1.4 Carte d’identité du service.....	9
1.4.1 Fiche de présentation synthétique du SAVS	9
1.4.2 Implantation géographique	9
1.4.3 Les locaux	10
2. CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET DE LEURS BESOINS.....	10
2.1 Définition, caractéristiques et évolution des personnes accompagnées par le SAVS.....	10
2.2 Analyse des besoins en lien avec les populations accompagnées et de leur évolution.....	14
3. REFERENCES ETHIQUES ET NOTIONS CLES AU SEIN DE L’ETABLISSEMENT	15
3.1 Les fondamentaux liés à l’accompagnement proposé : valeurs et éthique d’intervention	15
3.2 Les concepts clés et principes mobilisés au sein du SAVS.....	15
4. L’OFFRE DE SERVICE DU SAVS.....	16
4.1 Les modes d’accompagnement et d’intervention	16
4.2 Les étapes de l’accompagnement : accueil/admission, orientation.	19
Période de découverte et d’admission :	19
5. FONCTIONNEMENT DU SERVICE	19
5.1 Les méthodes et les outils de mise en œuvre.....	20
5.1.1 La mise en œuvre de la Loi du 2 janvier 2002 et de la personnalisation de l’accompagnement.....	20
5.1.2 Les instances et les outils de travail en équipe	22
5.2 Les ressources mobilisées.....	24
5.2.1 Les ressources professionnelles.....	24
5.2.2 La Gestion des Ressources Humaines (GRH) et gestion administrative.....	26
6. PARTENARIATS.....	27

SOMMAIRE

7. LA DEMARCHE D’EVALUATION ET LE SUIVI DU PLAN D’AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE (PACQ)	28
7.1 Une démarche d’amélioration continue de la qualité des activités et des prestations du Pôle qui prend appui sur l’évaluation	28
7.2 Une démarche d’amélioration continue de la qualité qui présentent de réels atouts.....	31
8. LES PERSPECTIVES, LES AXES DE PROGRES ET LE PLAN D’ACTION 2017-2021	33
8.1 Les orientations stratégiques.....	33
8.2 Les axes de travail et fiches actions associées	33
9. ANNEXES	40
Annexe 1 : Le schéma de l’organisation du pôle.....	40
Annexe 2 : Organigramme du SAVS 2018	41
Annexe 3 : Plan d’amélioration de la qualité	42

LE MOT DU DIRECTEUR

Ce projet de service a été élaboré à partir d'une réflexion transdisciplinaire. Il définit les orientations conceptuelles et techniques générales sur lesquelles, tout professionnel devra prendre appui pour mettre en œuvre et développer son action quotidienne auprès de la personne en situation de handicap et de sa famille. Ce projet tient compte des conditions théoriques et pratiques de mise en œuvre d'activités culturelles, physiques et de loisirs ainsi que de celles nécessaires au développement d'actions d'inclusion dont toute forme doit être recherchée.

La dynamique de cette démarche d'élaboration du projet de service du SAVS du Pôle Adultes Henri Cros s'inscrit tout d'abord dans la logique du projet associatif de l'Arseaa et du Plan stratégique des Politiques transverses à l'Arseaa : « L'Arseaa a toujours fait le choix, dans son organisation et son fonctionnement, de la co-construction fondée sur l'intelligence collective ». Puis dans les orientations du plan stratégique médico-social de l'association et particulièrement : « mettre en adéquation les projets avec les besoins des usagers et prendre en compte leurs besoins spécifiques ». Enfin dans le développement du projet de Pôle notamment au travers de ses 2 axes stratégiques : « Promouvoir le droit des usagers, la participation, la bientraitance et l'éthique d'intervention » et « Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du Pôle ».

Depuis 2013, des groupes de travail transversaux se sont réunis régulièrement pour s'accorder sur le document final proposé. Celui-ci s'articule avec les recommandations issues des évaluations internes, externe, des Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles ainsi que des objectifs du Plan d'Amélioration Continu de la Qualité afin de garantir une cohérence globale. La participation des personnes a été constamment recherchée singulièrement au travers des réunions hebdomadaires de groupes et du CVS, mais aussi dans les différentes commissions comme celle de la restauration ou des comités de suivi du PACQ. Cette démarche peut s'illustrer par exemple par la co-construction avec les personnes accompagnées pour l'organisation d'animations collectives et de loisirs (Weekends découvertes et autres activités participants à l'enrichissement de la vie sociale de chacune et chacun...). Il s'agit de promouvoir une association plus collective à la vie et au fonctionnement de ce service. Par ailleurs, la participation des personnes dans le cadre du travail conduit autour de la démarche pluriannuelle d'évaluation interne s'inscrit pleinement dans cet axe

Plus globalement, d'une manière continue et personnalisée, la participation des personnes se met en œuvre par une écoute attentive et un dialogue permanent précisément lors de la co-construction des projets d'accompagnement personnalisés. L'élaboration de ces derniers se veut transdisciplinaire, en lien avec les usagers, leurs familles et représentants légaux. Ces derniers sont élaborés à partir de l'identification et de la prise en compte des besoins spécifiques du sujet, et tiennent compte des modalités les plus ajustées à l'accompagnement de celui-ci vers l'optimisation de ses aptitudes propres à l'inscrire dans les dimensions affectives et sexuelles, relationnelles, professionnelles, culturelles et sociales de la vie.

Le présent projet de service prend également en compte les dispositions réglementaires et légales applicables dans ce domaine aux institutions sociales et médico-sociales. Il constitue le document par lequel

l'équipe, sous la responsabilité et l'autorité de la direction, a traduit les orientations du Projet Associatif, du projet de Pôle et a défini les orientations générales de son travail institutionnel.

Il expose les attendus conceptuels, les modalités pratiques et organisationnelles visant la conduite de la mission d'accueil et d'accompagnement des personnes qui sont accueillies au titre de l'autorisation de l'établissement.

Destiné en premier lieu aux professionnels pour lesquels il constitue une référence indispensable à la pratique quotidienne, il est aussi un outil de communication à destination des différents partenaires de l'établissement. Il permet tout à la fois de clarifier pour chacun ce que sont les orientations données au travail institutionnel et ce que sont les perspectives de développement de l'offre de services dans les prochaines années.

POURQUOI UN PROJET DE SERVICE ?

Le projet de service est un document spécifique qui s'inscrit dans le contexte territorial et temporel mais qui se veut également prospectif. Il a vocation à :

- constituer la pièce d'identité du SAVS du Pôle Adultes Henri Cros de l'Arseaa ;
- lui servir de support de communication (aussi bien en interne auprès des professionnels, des personnes accompagnées, qu'en externe auprès des familles et des partenaires) ;
- permettre le suivi et l'évaluation des prestations proposées (évaluations interne et externe par exemple) ;
- fédérer l'ensemble des professionnels ;
- outiller le management du service.

Il répond également à une obligation légale et réglementaire de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 et de l'article Art. L-311-8 du Code de l'action Sociale et des Familles (cf. extrait ci-dessous).

Loi 2002-2 du 2 Janvier

2002 La loi 2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale impose désormais aux établissements et aux services d'élaborer un projet à réactualiser tous les cinq ans au maximum.

Article L.311-8 du code de l'action sociale et des familles

« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans, après consultation du Conseil de Vie Sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

► Le projet de service et le projet associatif

Si le projet associatif a pour vocation de décliner les grandes orientations voulues par les membres de l'association gestionnaire en indiquant le positionnement associatif quant à son avenir et son développement, le projet de service constitue le support technique de l'association pour mettre en œuvre ces orientations. Le présent projet a été constitué en cohérence avec les lignes directrices du projet associatif et du projet du Pôle Adultes Henri Cros.

► Le bilan du précédent projet de service

Le dernier projet de service déclinait quatre axes d'amélioration :

- Soutien à la parentalité
- Accompagnement aux soins et à la santé
- Renforcement des partenariats
- Place du SAVS au sein du Pôle en lien avec les autres établissements

La grande majorité des actions proposées ont été réalisées et des évolutions significatives sont intervenues, dont les modalités sont aujourd'hui devenues des processus habituels de la vie de l'établissement. En complément, un travail important a été initié sur le vieillissement de la population.

► La méthodologie d'élaboration du projet de service

Les documents de référence utilisés

Pour conduire les travaux de rédaction du projet de service, les documents suivants ont été utilisés :

- Projet associatif de l'Arseaa
- Schéma départemental et PRS
- Code de l'action sociale et des familles et annexes (outils loi 2002/2)
- Code de la santé publique
- Recommandations de l'ANESM sur l'élaboration, la rédaction, et l'animation du projet d'établissement ou de service

Le mode d'association du personnel

Les salariés ont été consultés lors de l'élaboration du projet de service, afin de connaître les valeurs qui sont pour eux prioritaires.

Le présent projet de service est le fruit d'une réflexion collective et d'une confrontation de points de vue qui a mobilisé l'équipe durant 6 mois. Elle a échangé sur le contenu des prestations proposées, à la lumière d'un support de travail adapté, afin d'en dégager les lignes et valeurs directrices : il s'agit de savoir d'où l'on vient, ce que l'on fait pour savoir où l'on va.

1. HISTOIRE, MISSION, CADRE DE REFERENCE ET PRESENTATION DES DISPOSITIFS

1.1 L'Arseaa, ses valeurs et principes d'action

Créée en 1943, l'**Arseaa** est une association loi 1901, **reconnue d'utilité publique** (RUP). Elle est **labellisée ESUS** (Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale), gestionnaire de multiples **missions d'intérêt général**.

Elle se donne pour buts :

- « *d'assurer à des enfants, adolescents et adultes en difficulté toute aide et accompagnement spécifiques tout au long de leur vie,*
- *de lutter contre toute forme d'exclusion, de ségrégation, et d'enfermement,*
- *de participer à la recherche en travail social et à la formation des professionnels de ces secteurs d'activités,*
- *de participer à l'œuvre de prévention et à l'information de la population ».*

Son siège social et sa direction générale sont basés à Toulouse. Elle accueille près de **16 600 personnes** en Midi-Pyrénées dans ses **54 structures** (autorisations), réparties sur **80 sites**, regroupées en 10 pôles et 3 établissements et services. Ces structures couvrent pratiquement toutes les catégories d'établissements et services du secteur médico-social (ITEP, IME, SESSAD, CMP, Accueil familial, SAVS, SAMSAH, MAS, Foyers, ESAT, Maisons d'Accueil pour Personnes Handicapées Vieillissantes, etc.). L'association intervient également dans le **secteur sanitaire** (hôpitaux de jour, CMPP, CATTP) et sur le **volet social, elle intervient dans le champ de la protection de l'enfance et dans celui de l'inclusion**. Elle gère ainsi des MECS, des services d'AED, un service d'AEMO, un Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA) et un Centre Provisoire d'Hébergement (CPH) pour réfugiés. Depuis le 1^{er} juin 2015, **elle assure également une mission d'accompagnement et de prévention socio-judiciaire** et intervient sur ordonnance du juge ou du procureur de la République, notamment dans le cadre de mesures alternatives à la détention.

L'Arseaa intervient aussi dans le **secteur de la formation des professionnels**, au travers de son Pôle Formation et Recherche **et de l'apprentissage adapté** grâce au Centre de Formation d'Apprentis Spécialisés (CFAS Midi-Pyrénées).

L'Arseaa emploie environ **1 600 salariés** avec une dominante médico-socio-éducative, 160 travailleurs handicapés et gère un budget annuel global avoisinant les 100 millions d'euros.

N° FINESS : 310782446

Adresse : 7, chemin de Colasson - 31100 Toulouse Tél. : 05 61 19 24 00 Télécopie : 05 62 94 63 30

Courriel : accueil.directiongenerale@arseaa.org Présidente du Conseil d'Administration : Hélène Mignon

L'Arseaa a réaffirmé ses valeurs dans son projet associatif 2017-2027. Celles-ci « *guident son action, s'ancrent dans son histoire et se nourrissent des enjeux sociétaux présents et à venir* ».

Ainsi l'Arseaa est une **association solidaire, humaniste, productrice de lien social, laïque, pluraliste et militante**.

L'association s'appuie sur **9 grands principes d'actions** qu'elle détaille dans son projet associatif :

1. « Donner consistance à notre spécificité associative (...) »
2. « Garantir la qualité et la continuité de la prise en charge et/ou l'accompagnement des personnes (...) »
3. « Adapter, au regard de l'évolution des problématiques sociétales notre offre d'accompagnement et/ou de prise en charge (...) »
4. « Favoriser l'innovation et les expérimentations (...) »
5. « Investir résolument dans la prévention et pas seulement dans le soin ou la réparation (...) »
6. « Promouvoir la participation active de tous (...) »
7. « Faire vivre une organisation collaborative (...) »
8. « Renforcer [son] ancrage territorial (...) »
9. « S'inscrire dans une logique de développement durable (...) »

1.2 Le Pôle Adultes Henri Cros, son projet et son schéma d'organisation

Le Pôle Adultes Henri Cros est une entité administrative composée des services suivants :

- Le Foyer d'Hébergement de l'ESAT « La Glacière », situé sur la commune de Goudourville et autorisé pour 28 places en 2016.
- L'ESAT « Terres de Garonne », situé sur la commune de Pommevic et autorisé pour 67 places en 2004 ;
- **Le SAVS pour les externes de l'ESAT, situé sur la commune de Valence d'Agen et autorisé pour 26 places en 2016.**
- La Résidences « Las Canneles », située sur la commune de Valence d'Agen, composée des deux dispositifs suivants :
- La Maison d'Accueil pour Personnes Handicapées Vieillissantes (MAPHV), créée et autorisée pour 30 places en 1999 et disposant de 20 places depuis décembre 2012 ;
- Le Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM), 10 places (décembre 2012) par transformation de places de la MAPHV.
- Le Foyer Occupationnel « La Résidence des Cèdres », situé sur la commune de Valence d'Agen et autorisé en 2013 pour 63 places en internat et 3 places en accueil de jour.

Dans le contexte associatif présenté ci-dessus, les grandes orientations du projet du Pôle Adultes Henri Cros (ESAT, Foyer d'hébergement, SAVS, Foyer Occupationnel, MAPHV et FAM) sont les suivants :

- ▶ **1 - Promouvoir le droit des personnes accueillies, la participation, la bienveillance et l'éthique d'intervention**

Dans le cadre de ses principes, valeurs et orientations, le Projet du Pôle Adultes Henri Cros souhaite développer une approche éthique déclinant ses modes d'accueil, d'accompagnement et d'intervention respectueuse de la personne, de ses attentes, ses besoins et de ses droits.

Les missions du Pôle s'appuient sur les axes de la loi 2002-2 qui visent à promouvoir : **l'autonomie et la protection de personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, la prévention des exclusions et la correction de ses effets**. Pour tendre vers cela, l'article 7 de la loi définit sept droits garantis lors de l'accueil et de l'accompagnement des personnes :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- Le libre choix des prestations (à domicile ou en établissement...)

- Un accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- La confidentialité des données concernant la personne ;
- L'accès à toute information la concernant ;
- Une information sur ses droits fondamentaux, sur les protections légales et contractuelles dont elle bénéficie et les voies de recours à sa disposition ;
- Sa participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement.

▶ **2 - Formaliser une veille sur la population et renforcer la fluidité des parcours des personnes, tant en interne qu'en externe**

Le Pôle s'engage à :

- Analyser les attentes et les besoins des personnes accompagnées ;
- Adapter les réponses aux évolutions des besoins ;
- Favoriser l'actualisation des connaissances et accompagner l'évolution des pratiques professionnelles ;
- Ouvrir l'établissement à et sur son environnement.

De plus, afin de favoriser et renforcer la fluidité des parcours des personnes, une commission de fluidité des parcours au niveau du pôle a été mise en place.

▶ **3 - Définir les orientations autour d'un projet « soins / santé et prévention »**

Le projet soins / santé / prévention s'inscrit en prenant en compte la personne en situation de handicap dans sa singularité et sa globalité, ayant des besoins et des attentes singulières et auxquels l'accompagnement souhaite répondre, chaque fois que possible, grâce à la mise en œuvre d'un projet de vie personnalisé, co-construit entre la personne, ses aidants familiaux, les partenaires institutionnels et les professionnels de l'établissement.

De plus, l'infirmière coordinatrice a été recrutée sur le Pôle afin de coordonner le projet de soin et de prévention, ainsi que les activités des infirmières.

▶ **4 - Définir une politique d'adaptation des emplois et des compétences au regard de la population accueillie et de ses évolutions**

Il est essentiel d'adapter les compétences de chacun à la nécessité d'un service et d'un accompagnement de qualité et aux changements auxquels les établissements et service sont confrontés (nouvelles populations, nouvelles missions, nouveaux outils...), avec l'objectif de rechercher une meilleure adéquation entre emplois et compétences. Il semble nécessaire de travailler en transversalité et en transdisciplinarité, pour une prise en compte globale des personnes accompagnées et éviter l'épuisement professionnel. De plus, la formation professionnelle est à favoriser Il s'agit de co-construire les actions et les interventions auprès des personnes accompagnées pour créer une réelle cohérence dans les accompagnements proposés par les services et établissements du pôle.

▶ **5 - Développer, soutenir et optimiser les services et fonctions mutualisés au niveau du Pôle**

La constitution du pôle appelle à renforcer le partage des savoir-faire autour des accompagnements des personnes. Il s'agit de promouvoir la capacité des professionnels à co-agir à inventer de nouvelles possibilités d'accompagnement : temps partiels à l'ESAT, activité de mise au travail, stages internes, accueils de jour, prises en charge conjointes, parcours des usagers, formations transversales, groupes d'analyse des pratiques... -par le renforcement du système d'information et par la mutualisation des ressources matérielles.

Il est donc essentiel de :

- Définir une politique et un système de communication institutionnelle,
- Valoriser, formaliser et uniformiser les pratiques et procédures partagées au niveau du pôle
- Développer et renforcer les fonctions mutualisées des services administratifs et généraux ; repérer les besoins, adapter les moyens et les procédures liés à l'augmentation du nombre de personnes accueillies et de salariés ; l'augmentation des surfaces et nombre de bâtiments gérés ; l'augmentation des contraintes administratives et réglementaires
- Soutenir le Service social et ses objectifs au service du Pôle (accueil/orientation/réorientation, analyse des parcours, aide technique...);
- Développer et renforcer une culture professionnelle, une identité de Pôle.

▶ **6 - Favoriser l'adaptation des équipements et les locaux en lien avec l'évolution des besoins et les exigences réglementaires.**

Pour cela, il semble nécessaire :

- D'assurer une veille juridique et d'analyser l'évolution des besoins.
- Décliner en plan d'actions les diverses obligations réglementaires mises en œuvre : DARDE, accessibilité, DTA, carnet sanitaire... ;
- Mettre en place une commission achats au niveau des personnes accompagnées pour choisir certains investissements (mobilier, décoration des lieux de vie par exemple) ;
- Réaliser, formaliser et suivre divers états des lieux et inventaires des équipements et des locaux (état de vétusté, qualité des équipements et infrastructures...).
- Accompagner les divers projets de travaux : extension de la MAPHV, conservation des bâtiments et accessibilité, restructuration de l'ESAT...

▶ **7 - Fédérer la qualité et l'amélioration continue de l'action au sein du Pôle**

Cette nouvelle organisation basée sur un management par la qualité permet une plus grande efficacité dans la réalisation des actions et des résultats attendus. Ainsi, il faut :

- Favoriser l'enracinement de la démarche de manière quotidienne auprès des professionnels ;
- Structurer et développer une politique d'information et de communication centrée sur la culture qualité au sein du Pôle et de ses dispositifs ;
- Définir un plan de communication qualité ainsi qu'une meilleure lisibilité des travaux du COPIL du Pôle et des Comités de suivi des PAQ (synthèse des réunions, points qualité au sein de chaque structure, comptes rendus systématiques...);
- Faire la promotion des actions et des éléments qualité vécus au quotidien dans les divers dispositifs.

Les orientations du Projet de Pôle Adultes Henri Cros ont fait l'objet d'une définition et d'approfondissements dans un document de référence validé lors du 1^{er} trimestre 2014 (cf. annexe 1).

1.3 Le cadre de référence légal et les orientations médico-sociales

1.3.1 Le cadre légal et réglementaire

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) s'inscrit dans le cadre légal suivant :

► La Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002

La Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale¹ replace la personne accueillie dans le service au centre du dispositif d'accompagnement et réaffirme ses droits. Elle met l'accent sur sa participation, que l'on retrouve dans l'élaboration du projet personnalisé et par voie de représentation au sein du Conseil de la Vie Sociale.

Il en est ainsi des dispositions du 3^{ème} alinéa de l'article L.311.3 du code de l'action sociale et des familles qui prévoit que « *les structures médico-sociales doivent offrir à leurs bénéficiaires : une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité, favorisant le développement, l'autonomie et l'insertion adaptés à l'âge et aux besoins de chacun, en recueillant le consentement des personnes concernées* ».

Ce principe est complété par le 7^{ème} alinéa de ce même article qui prévoit que « *chaque personne prise en charge doit, seule ou avec l'aide de son représentant, participer à la conception et à la mise en œuvre de son projet d'accueil et d'accompagnement personnalisé* ».

L'évaluation de la qualité des activités et des prestations constitue également une disposition importante de cette loi. De ce fait, les établissements et services sont constamment amenés à évaluer les prestations proposées et à mettre en place un plan d'actions. L'évaluation contribue à repenser de façon continue les manières de travailler dans le secteur social et médico-social.

De plus, la loi du 2 janvier 2002 met en avant les outils / supports suivants visant à garantir les droits des personnes accompagnées :

- Le livret d'accueil ;
- Le règlement de fonctionnement ;
- La chartre des droits et libertés des personnes accueillies ;
- Le contrat de séjour ;
- Le Conseil de la Vie Sociale ;
- La personne qualifiée
- Le projet d'établissement ou de service.

► Loi n° 2005-102 du 11 février 2005

La Loi du 11 février 2005², a notamment introduit un droit à compensation. Ce droit constitue l'un des principes fondamentaux de la loi. Ainsi la personne en situation de handicap a droit à la compensation de son handicap, quelle qu'en soit l'origine ou la nature. Plusieurs décrets complètent ces dispositions dans différents domaines tels que l'emploi, la scolarité, la citoyenneté, l'accessibilité, les ressources.

► Décret du 11 mars 2005

¹ La Loi du 2 janvier 2002 rénove la loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales complète la première, en s'attachant au fonctionnement et à la création des établissements.

² Loi du 11 février 2005 n° 2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Le décret du 11 mars 2005³ précise la mission et les objectifs du SAVS autour des axes suivants :

- « 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.
- Les services mentionnés à l'article D. 312-155-5 prennent en charge des personnes adultes, y compris celles ayant la qualité de travailleur handicapé, dont les déficiences et incapacités rendent nécessaires, dans des proportions adaptées aux besoins de chaque personne accompagnée :
 - 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 ».

1.3.2 Les schémas et la programmation

► Le Projet Régional de Santé 2018-2022

Les SAVS relèvent de la compétence du Conseil départemental et n'est donc qu'indirectement concerné par le PRS Occitanie adopté en août 2018. La transformation de l'offre médico-sociale est néanmoins une préoccupation commune des ARS et des conseils départementaux, dans le cadre notamment de la Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT). Ainsi, le précédent PRS a mis l'accent sur la promotion de la vie à domicile et la promotion des alternatives à l'hébergement permanent. Le bilan qui en a été fait démontre l'ampleur du développement des services par création ou transformation de places d'hébergement.

Sur le nouveau PRS, un des axes fondamentaux concerne l'accès soins aux des personnes en situation de handicap avec la création des outils et des dynamiques nécessaires (consultations dédiées, articulation sanitaire/médico-social).

Concernant la programmation dans le champ médico-social, le PRS de deuxième génération n'intègre plus la programmation des places et c'est bien le PRIAC (Programme interdépartemental d'accompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie) qui a cette vocation. L'ARS l'a réaffirmé et il aurait donc vocation à être actualisé annuellement pour programmer le développement de places sur l'ensemble des établissements et services de compétence ARS comme conseil départemental.

► Le Schéma départemental des adultes handicapés (DSD – Conseil Général 82)

Le Schéma départemental des adultes handicapés⁴ a été élaboré par la Direction de la Solidarité Départementale du Tarn et Garonne pour la période 2017-2021

Ce dernier définit 5 grands axes stratégiques dont certains sont en lien direct avec la mission et les objectifs de l'établissement :

- **Orientation 1 : Adéquation de l'offre aux besoins.**
- **Orientation 2 : Prise en charge des personnes handicapées vieillissantes.**
- **Orientation 3 : Alternative à l'hébergement en institution.**
- **Orientation 4 : Développement d'actions de prévention/socialisation (sport, culture...)**
- **Orientation 5 : Optimisation du suivi des orientations et des parcours des personnes adultes handicapées.**

Par ailleurs des fiches actions spécifiques concernent directement les SAVS :

- **Transformation et/ou extensions non importantes de places pour s'adapter à l'évolution des besoins :**

³ Décret N° 2005-223 du 11 mars 2005 relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des services d'accompagnement à la vie sociale et des services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés.

⁴ Schéma départemental des adultes handicapés (2017-2021), DSD, Conseil Général du Tarn et Garonne.

- Adapter les modalités d'accompagnement des publics en fonction de l'évolution des besoins.
- Développer des passerelles entre hébergement collectif et logement individuel.
- Ajuster les capacités des établissements pour accompagner des projets de restructuration.

- **Accompagnement adapté des travailleurs d'ESAT :**
 - Nécessité de favoriser le maintien à temps partiel sur le poste de travail en proposant en parallèle des activités adaptées, un accompagnement au soin.

- **Préparation des travailleurs d'ESAT dans leur passage à la retraite :**
 - Accompagner et anticiper le passage à la retraite des travailleurs d'ESAT en vue de diminuer les angoisses liées à ce changement.
 - Organisation de temps d'information collectifs et des temps d'accompagnement et d'information individuels pour construire et s'approprier son projet de retraite.

- **Accompagnement des travailleurs handicapés en sortie d'ESAT :**
 - Difficulté repérée pour certains travailleurs handicapés en sortie d'ESAT à rompre avec l'établissement.
 - Nécessité pour certains d'entre eux de bénéficier d'un accompagnement pour maintenir leur insertion dans la cité.

- **Habitat inclusif pour personnes adultes handicapées. Offre de logement adaptée.**
 - Proposer une réponse complémentaire entre le logement autonome et l'hébergement en institution.
 - Apporter une réponse adaptée aux personnes handicapées garantissant autonomie de vie et accompagnement.
 - Axe de travail du Comité Interministériel du Handicap (CIH) du 2 décembre 2016.
 - Circulaire du 2 mai 2017.

1.3.3 Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'Anesm

Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) instaurent une culture de la bientraitance. Différentes recommandations ont été élaborées et validées par l'ANESM, dont les missions sont aujourd'hui celle de la Haute autorité de santé dans sa composante médico-sociale.

« L'objet de l'Agence est de développer, à travers la promotion des pratiques d'évaluation, une culture de la bientraitance, au sein des établissements et services qui accueillent des personnes vulnérables ».

Le Pôle Adultes Henri Cros et le SAVS s'appuient sur ces recommandations et mettent en place une veille sur celles à venir. Les recommandations sont des repères pour élaborer les différents piliers d'un accompagnement adapté et guidé par la notion de la bientraitance.

Les dispositifs d'accueil, d'accompagnement et d'hébergement prennent en compte (information et diffusion, formations, groupes de réflexion, appropriation des recommandations et des synthèses existantes...) les recommandations transversales et celles spécifiques à la réalisation de leurs missions et objectifs. Il s'agit notamment pour le SAVS des recommandations suivantes :

- La bientraitance : définition et repères pour la mise en forme (juillet 2008) ;
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé (décembre 2008) ;
- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement (décembre 2008) ;
- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (octobre 2010) ;

- Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridiques (juillet 2012) ;
- L'accompagnement à la santé de la personne handicapée (juillet 2013)
- Pratique de coopération et de de coordination du parcours de la personne en situation de handicap » (janvier 2018)

Mais aussi les diverses recommandations liées au management de l'établissement/service et au soutien des équipes (projet d'établissement/service, évaluation interne, stratégie d'adaptation des professionnels face aux populations accompagnées, prévention et traitement de la maltraitance...).

L'encadrement du site et les professionnels se tiennent informés et assurent une veille concernant les évolutions législatives et les recommandations adaptées au SAVS. De manière plus globale, le Pôle Adultes Henri Cros envisage de poursuivre une réflexion permanente sur l'éthique d'intervention et l'intégration des recommandations de bonnes pratiques au sein de l'ensemble des établissements et services.

1.3.4 L'autorisation, capacité d'accueil et financement

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) **est autorisé depuis novembre 2016 pour le suivi de 26 personnes bénéficiant d'une notification d'orientation en SAVS par la MDPH.**

Le financement du service est assuré par le Conseil Départemental de Tarn et Garonne.

1.3.5 Vision partagée des missions du SAVS

Les SAVS ont été définis juridiquement en 2005 pour répondre aux changements des attentes des personnes en situation de handicap et leur souhait d'engager d'autres rapports avec les services et établissements médico-sociaux.

Le service du Pôle adultes Henri Cros a pour objet la mise en œuvre d'un accompagnement socioéducatif de personnes en situation de handicap qui désirent accéder, maintenir ou développer leurs capacités à vivre à leur domicile.

L'accompagnement doit être adapté non seulement à chaque personne en fonction de ses besoins, mais il doit s'adapter aux différentes phases et événements de sa vie : il pourra être allégé en raison d'un gain d'autonomie ou renforcé face à une problématique spécifique ou une perte d'autonomie. Le service est respectueux du rythme de la personne.

Le service a vocation à s'adapter à la diversité des situations : jeunes ou vieillissants, travailleurs ou non travailleurs, personnes seules ou en couples, avec ou sans enfants, vivant au domicile des parents, souhaitant prendre de l'autonomie ou en voie de plus grande dépendance, sortie d'hospitalisation et retour au domicile. Les missions principales du service sont :

- de développer et de maintenir l'autonomie de la personne,
- de l'accompagner dans son projet de vie,
- de lui permettre l'accès aux droits fondamentaux.

1.4 Carte d'identité du service

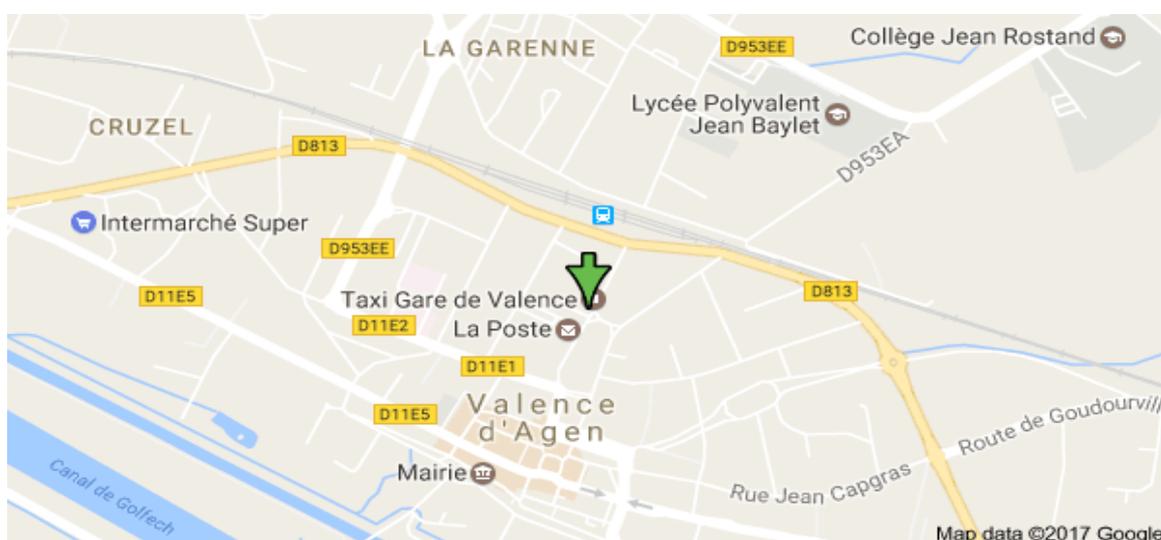
1.4.1 Fiche de présentation synthétique du SAVS

Coordonnées	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale 3 Avenue de la gare 82400 VALENCE D'AGEN Tél. : 05 63 94 70 17 Fax : 05 63 29 67 11 Mail : accueil.savshenricros@arseaa.org Site : www.arseaa.org/pole/pole-adultes-henri-cros
Autorisation / N° d'exploitation	820006278 FINES
Statut	Association loi 1901 (sans but lucratif)
Etablissement de rattachement	Arseaa
Gestionnaire	Arseaa
Directeur	Monsieur MASSON Daniel
Autorisation	26 places
Date d'ouverture	17/02/2006
Mode de tarification	Prix de journée
Zone Géographique d'intervention	25 Kms autour de Valence d'Agen – Zone rurale

1.4.2 Implantation géographique

Le SAVS est un service ouvert sur son environnement et les acteurs externes sans lesquels il ne pourrait exister et réaliser sa mission. La nature de la mission invite le service à s'ouvrir aux acteurs de terrain afin de permettre un accompagnement de proximité cohérent et le plus complet possible pour la personne en situation de handicap.

Sa localisation géographique est le premier atout du SAVS. Il est situé à Valence d'Agen, à 1 mn de la gare SNCF et des principales commodités. Il est idéalement placé au cœur de la ville de Valence d'Agen afin d'être au plus près des bénéficiaires. Cependant le réseau de transport en commun est déficitaire.



1.4.3 Les locaux

Maison de ville neutre. Ces locaux sont loués à un propriétaire privé.

RDC :

- Bureau pour les accompagnateurs et la secrétaire
- Hall : affichage obligatoire, salle d'attente avec baby-foot, coin de lecture
- Cuisine : lieu d'échanges informels
- Salle de jeux et un coin d'échange

Etage :

- Salle réunion : lieu formel de l'établissement
- Salle d'activité : atelier créatif, informatique

2. CARACTERISTIQUES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET DE LEURS BESOINS

2.1 Définition, caractéristiques et évolution des personnes accompagnées par le SAVS

La zone géographique d'intervention du SAVS est celle de la Communauté des Communes des 2 rives. Elle regroupe 28 communes pour environ 19000 habitants.

Le périmètre s'étend 10 km.

► Personnes accompagnées par le SAVS sur le territoire



L'ensemble des personnes accompagnées du SAVS travaillant à l'ESAT « Terres de Garonne », réside à proximité de ce dernier.

Toutes les personnes accompagnées du SAVS sont originaires du département du Tarn et Garonne.

► Nombre de personnes accompagnées accueillies au 31/12 de chaque année (2013-2017)

Année	2013	2014	2015	2016	2017
Autorisation (places)	20	22	22	22	26
Nombre de personnes accompagnées	25	24	26	28	29

Le SAVS reste toujours très sollicité par les personnes accompagnées de l'ESAT et du Foyer d'hébergement ce qui se traduit par un nombre de personnes accompagnées plus important que le nombre de places autorisées. La modification de l'agrément récemment obtenue en novembre 2016 a permis de se rapprocher des besoins et des demandes.

Une réflexion a également été engagée sur les possibilités d'élargir les orientations du SAVS vers un public hors institution. Plusieurs partenaires ont été interrogés afin d'identifier les besoins du bassin de population :

- Maison de l'Emploi : 15 nouveaux inscrits ayant une RTH en 2016.
- UDAF : 6 ou 7 majeurs protégés pouvant rentrer dans la cible des personnes accueillies au SAVS.
- CIAS : 11 personnes suivies qui pourraient nécessiter un accompagnement de type SAVS.

⇒ La question de l'ouverture vers d'autres publics autres que ceux de l'ESAT se pose également (fiche action 13)

► Répartition par sexe au 31/12/2017

SAVS Pôle Adultes Henri Cros	Sexe féminin		Sexe masculin	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux
	15	51,72 %	14	48,28 %
TOTAL	15	51,72 %	14	48,28 %

Nous pouvons observer un équilibre entre le nombre de femmes et d'hommes présents au SAVS. Ce constat est lié à l'accompagnement d'une majorité de couples : 10 couples soit 20 personnes sur 29 accompagnées par le SAVS dont 12 enfants.

► Âge moyen

L'âge moyen est à la fin décembre 2017 de 40 ans. L'amplitude d'âge entre la personne accompagnée la plus jeune et la plus âgée va de 22 ans à 60 ans.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Âge moyen	40,82	40,60	42,84	44,20	41,39	41,38

► **Pyramide des âges**

La pyramide des âges montre que la tranche des 45-54 ans représente une part importante des personnes accompagnées. La répartition par tranche d'âge se fait de façon plus régulière entre les 25-40 ans ce qui correspond au travail d'approche réalisé auprès de ces derniers depuis 2 ans. Il convient de prendre en compte que d'ici 5 ans, 7 personnes accompagnées auront plus de 55 ans, dont 4 ayant passé l'âge durant cette année 2016. L'âge moyen diminue car nous constatons sur l'année 2016, l'entrée de quatre jeunes âgés de moins de 28 ans.

⇒ Par rapport aux personnes vieillissantes, la question du maintien à domicile peut se poser, et le service a à prendre en considération cet état de fait. Il s'agit d'identifier les partenaires qui pourront assurer les relais pour permettre à ces personnes de demeurer chez elles. (fiche action 10)

Ajoutons qu'une proportion significative de personnes relativement jeunes exprime de façon différente ses besoins et nous pouvons anticiper pour ces derniers des suivis qui prendront un tour séquentiel avec une possible alternance d'adhésion/ de départ/ de retour.

► **Situation antérieure avant la prise en charge au 31/12/2016**

Provenance	2015		2016		2017	
	nb	taux	nb	taux	nb	taux
Domicile/milieu ordinaire	2	7.70%	10	35.71%	10	34.48%
Etablissement de santé		%		%		%
Structure médico-sociale	14	53.85%	14	50%	15	51.72%
Structure sociale	1	3.85%	1	3.57%	1	3.45%
Autre.... Précisez : famille	9	34.60%	3	10.72%	3	10.35%
Inconnue		%		%		%
TOTAL	26	100%	28	100%	29	100%

Commentaire :

Nous tenons à apporter la précision suivante facilitant ainsi une meilleure lecture de ce tableau : elle concerne la ligne « Domicile/milieu ordinaire » distincte de celle « Autre » dans laquelle nous faisons référence à la famille. En 2015, la situation antérieure à l'arrivée de la personne prenait en considération et sur une même ligne « Domicile /famille ». Cette distinction en 2016 permet de mettre en exergue le fait que seules trois personnes vivaient auparavant avec leur famille.

Les 15 personnes qui étaient antérieurement à leur entrée au SAVS dans une structure médico-sociale viennent toutes du Foyer d'Hébergement « La Glacière » (structure existante au sein du Pôle). L'orientation est facilitée par la bonne connaissance pour la personne des différents dispositifs présents sur le Pôle dont une orientation est de favoriser la fluidité des parcours.

Cette tendance montre que les personnes venant de structures médico-sociales passent obligatoirement par une période au foyer d'hébergement. Il est à noter que ces passages sont réalisés sur des périodes beaucoup plus courtes que cela pouvait être observé jusqu'à présent et laisse à supposer que les projets de vie ont évolué.

Ces établissements semblent toutefois rester un passage privilégié dans la trajectoire de vie de la personne. Cela infère qu'un travail avec les établissements du secteur enfant (IME/IMPRO) dont ces jeunes arrivants sont originaires pourrait être envisagé permettant une meilleure connaissance des missions et possibilités offertes par les SAVS.

Toutefois, une part croissante des personnes accompagnées au SAVS n'a pas été bénéficiaire à l'âge adulte d'accompagnement en institution. Cela laisse à penser que ce mouvement se poursuivra au cours des années à venir avec la mise en place d'accompagnements des enfants et adolescents au plus proche du milieu ordinaire et des dispositifs de droit commun.

► **Déficiences principales et secondaires**

Il est à noter que le mode des interventions du SAVS se fonde essentiellement sur la prise en compte des besoins de compensation exprimés par les personnes accompagnées et par une analyse de leurs capacités et leurs difficultés à être en relation avec leur environnement.

Dans un souci de transparence et de recherche d'une meilleure objectivité, les problématiques rencontrées n'ont été classées dans la nomenclature proposée uniquement lorsqu'un diagnostic médical a été posé et confirmé par un médecin.

► **Profil des personnes accompagnées selon déficiences/Pathologies observées au 31/12/2017**

Classification	Problématiques			
	2016		2017	
	Nb	Taux	Nb	Taux
Déficiences intellectuelles		%		%
Personnes présentant une déficience intellectuelle à titre principal	12	42.86%	12	48%
Personnes présentant une déficience intellectuelle à titre associé		%		%
Autisme et autres TED		%		%
Personnes atteintes d'autisme et d'autres TED à titre principal		%		%
Personnes atteintes d'autisme et d'autres TED à titre associé		%		%
Troubles psychiques		%		%
Personnes présentant des troubles psychiques à titre principal	3	10.71%	2	8%
Personnes présentant des troubles psychiques à titre associé		%		%
Troubles du langage et des apprentissages		%		%
Personnes présentant des troubles du langage et des apprentissages à titre principal		%		%
Personnes présentant des troubles du langage et des apprentissages à titre associé		%		%
Déficiences auditives		%		%
Personnes présentant des déficiences auditives à titre principal		%		%
Personnes présentant des déficiences auditives à titre associé		%		%
Déficiences visuelles		%		%
Personnes présentant des déficiences visuelles à titre principal		%		%
Personnes présentant des déficiences visuelles à titre associé		%		%
Déficiences motrices		%		%
Personnes présentant des déficiences motrices à titre principal				%

Personnes présentant des déficiences motrices à titre associé		%		%
Déficiences métaboliques		%		%
Personnes présentant des déficiences métaboliques à titre principal		%		%
Personnes présentant des déficiences métaboliques à titre associé		%		%
Cérébro-lésions		%		%
Personnes cérébro-lésées à titre principal		%		%
Personnes cérébro-lésées à titre associé		%		%
Polyhandicap		%		%
Personnes polyhandicapées		%		%
TTC		%		%
Personnes atteintes de troubles du comportement et de la communication (TTC) à titre principal		%	3	12%
Personnes atteintes de troubles du comportement et de la communication (TTC) à titre associé		%		%
Diagnostics en cours		%		%
Personnes en cours de diagnostic	13	46.43%	11	44%
Autres types de déficiences		%		%
Personnes présentant d'autres types des déficiences à titre principal		%		%
Personnes présentant d'autres types des déficiences à titre associé		%		%
TOTAL	28	100%	28	100%

Commentaire :

Ce tableau a été renseigné par l'infirmière de l'ESAT à partir d'éléments en sa possession. Certaines personnes accompagnées par le SAVS ne la rencontrent pas (conjoint(e), retraités, personne ayant un suivi médical extérieur).

2.2 Analyse des besoins en lien avec les populations accompagnées et de leur évolution

Les réalités du SAVS s'inscrivent dans la prise en compte des besoins de ces publics avec les évolutions observées au niveau du Pôle, autour de 4 axes :

- ▶ **Exercer sa pleine citoyenneté** : Accompagner les personnes dans les relations avec leur environnement extérieur (démarches diverses, accès aux soins et à la santé, vie quotidienne, insertion dans un réseau social...).
- ▶ **Avoir des liens sociaux** : Avoir des relations sociales avec toutes personnes : famille, pairs du SAVS, amis, association, réseaux sociaux (en particulier pour les populations les plus jeunes)...
- ▶ **Créer le relais pour sortir de l'accompagnement du SAVS** : Favoriser le maintien à domicile pour les personnes vieillissantes.
- ▶ **Vivre sa sexualité, sa vie affective et sa parentalité**

3. REFERENCES ETHIQUES ET NOTIONS CLES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

3.1 Les fondamentaux liés à l'accompagnement proposé : valeurs et éthique d'intervention

Les fondamentaux propres à l'accompagnement proposé au SAVS se déclinent autour de 4 axes :

- Les trajectoires institutionnelles ;
- Les formes de l'accompagnement ;
- Les relations avec les tiers ;
- Les coopérations institutionnelles et les partenariats.

Ces axes prennent sens autour des principes d'intervention mis en avant par les professionnels du SAVS :

▶ **Libre adhésion, engagement et relation de confiance**

La démarche d'admission au SAVS présuppose la volonté de s'engager qui ne peut reposer sur les attentes de l'entourage ou d'autres acteurs institutionnels. La libre adhésion est indispensable à la construction d'un accompagnement. La personne est actrice de son projet ; elle s'engage et participe à son élaboration. Elle peut l'interrompre à tout moment. La libre adhésion alliée à une relation de confiance sont des préalables à l'accompagnement, c'est pourquoi nous portons une attention particulière à la phase de la rencontre, de reconnaissance mutuelle.

▶ **Les personnes accompagnées soutiennent des points de vue très divers sur le monde et sur leur projet de vie.**

Ils maintiennent des liens sociaux avec leur environnement (proches, parents,..) à partir d'attentes qui peuvent être parfois contradictoires avec ce que le travailleur social souhaiterait et qu'il n'a en aucune façon les moyens d'imposer.

Nous prenons également en compte la singularité de chacun en termes de rythme et de temporalité, en adaptant autant que faire se peut, notre accompagnement au temps spécifique nécessaire et incontournable au cheminement des personnes accompagnées.

▶ **Soutien technique et relationnel**

Les accompagnements réalisés, le plus souvent sous la forme d'un soutien technique sont aussi en même temps les médiums et les supports d'un soutien relationnel.

3.2 Les concepts clés et principes mobilisés au sein du SAVS

Au sein du SAVS, la fonction d'accompagnement est transverse à l'ensemble des appuis techniques proposés. Celle-ci se décline autour des concepts suivants :

- L'accueil
- La personnalisation de l'accompagnement
- Le « prendre soin »
- Le tiers
- L'inclusion
- Le travail en équipe
- La dynamique du mode projet

Il s'agit avant tout de :

Faire avec et faire ensemble

Les modes d'accompagnement et les prestations proposées prennent plusieurs formes :

- Le Libre accès : autour de moments de convivialité vise à participer à cette reconnaissance d'une égale citoyenneté entre chacun au-delà de son rôle dans le service ;
- La co-construction de l'accompagnement : ce sont les démarches d'appui du travailleur social en direction d'une personne accompagnée. Elles sont menées en mettant en œuvre des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte son accompagnement, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire les transformer afin de tendre vers l'inclusion dans la cité.
- Les interventions sociales d'intérêt collectif : au SAVS ces interventions sont fondées sur les ressources que constituent les uns pour les autres les personnes accompagnées du SAVS. Elles visent à potentialiser leurs savoirs par des échanges entre eux.

4. L'OFFRE DE SERVICE DU SAVS

4.1 Les modes d'accompagnement et d'intervention

Les interventions sociales peuvent s'effectuer de manière individuelle ou de façon collective :

- Les interventions sociales individuelles
La finalité de cette approche est l'autonomie de la personne. Faire ensemble, faire avec pour que la personne entre dans un processus où elle peut acquérir plus de confiance dans ses ressources propres et expérimenter ses capacités en milieu ordinaire ;
- Les interventions sociales d'intérêt collectif.
L'intervention sociale d'intérêt collectif envisage les conditions d'existence d'une "population", sur un "territoire" déterminé ; elle se donne pour objectif la prise en compte d'intérêts collectifs, entendus comme des facteurs susceptibles de faciliter la communication sociale des divers groupes et, par-là, d'aider à la maîtrise de la vie quotidienne, dans ses diverses dimensions. Ceci conduit le SAVS à compléter, autant que possible de façon temporaire, ce besoin, en tentant de donner plus de confiance à la personne accompagnée dans sa capacité à agir d'un point de vue individuel.

▶ L'accompagnement à la réalisation des actes administratifs.

Dans le domaine administratif : Il s'agit matériellement d'accompagner et de faciliter le suivi de ces démarches (dossiers, courriers démarches auprès de la poste et des banques), orientation vers les dispositifs de droit commun : CCAS, PMI..., orientation vers les organismes publics MDPH, CPAM, CAF,...). Comme les autres domaines ceci implique à l'évidence l'accord des bénéficiaires du SAVS. Dans la mesure où cette activité relève aussi du domaine des tuteurs et curateurs (soit 2/3 des personnes accompagnées du SAVS) ceci implique la coordination et un travail en complémentarité ces derniers.

Dans la gestion du budget : il s'agit d'apporter aux personnes accompagnées une guidance, des conseils, parfois uniquement une réassurance dans la gestion de leur budget. Cette démarche ne se substitue pas aux protections juridiques. Lorsqu'une telle mesure est présente, ce domaine d'action est exercé en complémentarité avec celle-ci.

▶ L'accompagnement dans l'usage du logement

Le service distingue :

L'entretien : il s'agit là d'un appui, d'un conseil permettant à la personne accompagnée d'entretenir son intérieur. L'intervention du SAVS ne vise pas à se substituer à une aide à domicile (trois personnes emploient actuellement une aide à domicile).

Le déménagement : de façon très différente de ce qui précède, c'est un support technique et organisationnel (planification). Le SAVS concourt à amoindrir le stress qu'entraîne un déménagement.

▶ **L'accompagnement dans les relations sociales**

En termes de régulation du lien social, le SAVS joue depuis son début un rôle de pacification et de prévention.

En matière de liens familiaux lorsqu'ils existent, l'objectif du SAVS est leur préservation et leur maintien, ceci en tenant compte du souhait des personnes accompagnées reconnues comme des adultes sujets de droit. Ainsi, les interventions concernent directement les personnes accompagnées et seulement de manière connexe leurs familles / représentants légaux.

▶ **L'accompagnement à la parentalité**

Au-delà des difficultés inhérentes à leur handicap, un certain nombre de parents accompagnés par le SAVS sont en lien avec le regard porté sur eux et les représentations sociales qui pèsent sur eux.

Le SAVS est amené à être facilitateur, relais et traducteur des échanges avec les différents partenaires, tiers. Il a un rôle de conseil auprès des parents et oriente vers les acteurs spécialisés si besoin.

Il peut être amené à avoir un rôle de coordinateur dans les différentes actions menées par plusieurs professionnels.

Ce maillage autour de la question de la parentalité et la coordination des différents acteurs sont un enjeu fondamental et un soutien dans l'accompagnement des parents.

⇒ En raison notamment de la part importante des couples parmi les personnes accompagnées, l'accompagnement à la parentalité est repéré comme un axe de travail et d'amélioration pour le service. Cf. fiche action 1,2 et 3.

▶ **L'accompagnement à la santé**

Il s'agit pour le SAVS de guider et de faciliter l'accès des personnes accompagnées aux services adaptés et adéquats en matière de soin. Il peut aussi s'agir d'un rôle de traduction entre la personne accompagnée et le médecin. Ce travail est fait en relation avec les professionnels de santé de la commune et divers spécialistes (essentiellement sur Agen).

Dans les cas qui appellent des compétences médicales ou de suivi de soins le SAVS travaille en relation avec l'infirmière de l'ESAT. Ajoutons que cette dernière reste pour certaines des personnes accompagnées une référence en terme de santé.

Actuellement, la majorité des personnes accompagnées travaille à l'ESAT et peut disposer des ressources médico-sociales liées à ce service. En complément, le SAVS donne la possibilité aux bénéficiaires de rencontrer la psychologue du SAVS en relais des dispositifs de droit commun lorsque le besoin est présent.

⇒ Compte-tenu de l'enjeu, l'accompagnement à la Santé est également repéré comme un axe de travail et d'amélioration pour le service. Cf. fiche action 4,5 et 6.

▶ **L'accompagnement par rapport au travail**

Les personnes accompagnées peuvent exprimer auprès du SAVS leur quotidien professionnel en ESAT : moments difficiles, souhait de suivre une formation, ou encore de quitter l'ESAT pour aller vers d'autres projets professionnels...

▶ **l'aide au transport, à la mobilité**

Une part croissante des personnes accompagnées dispose d'un permis de conduire et d'une voiture ou encore d'une voiture sans permis (mais dont le rayon d'action est moindre). Cependant pour les autres, certaines démarches peuvent être rendues difficiles tant les moyens de transports collectifs sont aujourd'hui encore restreints sur le territoire. En particulier, les rendez-vous chez des spécialistes médicaux qui impliquent bien souvent de se rendre à Moissac (17 km), Agen (30 km) ou encore Montauban (55 km). A ce titre, le SAVS n'a pas pour mission d'assurer systématiquement le transport des personnes accompagnées. Cependant et suivant le caractère particulier du rendez-vous, il peut assurer ponctuellement un certain nombre d'accompagnements, en particulier des premiers rendez-vous, afin d'aider à un repérage, mais aussi à repérer les enjeux du rendez-vous durant le voyage aller et aussi au retour.

▶ **L'organisation de moments conviviaux**

Les week-ends : le SAVS promeut 2 à 3 sorties par an avec chacune une ou deux nuits de découché. Ces moments revêtent un caractère convivial, mais il s'agit aussi à travers la plus large sollicitation des personnes accompagnées dans la préparation de ces projets à ce que chacun renforce sa confiance.

L'expérience montre que cet apprentissage collectif conduit progressivement à ce que plus de personnes accompagnées prennent des moments de vacances par eux même, et parfois de façon partagée. La participation constatée est de l'ordre de 12 à 13 personnes accompagnées.

Les sorties : ce même processus est mis en œuvre pour les quelques 10 sorties par an (le vendredi soir le plus souvent) que le SAVS promeut : concert, bowling, restaurant.... Là aussi, autant que possible, la participation active des personnes accompagnées est recherchée. La participation constatée est de l'ordre de 9 à 11 personnes accompagnées.

Les ateliers : environ 2 soirs par mois, un atelier (cuisine, bricolage....) est ouvert et proposé. Les mêmes formes de participation y sont recherchées. Il est à remarquer que ces ateliers s'inscrivent dans une durée limitée (chacun dure sur 3 à 4 séances) qui renvoient aux multiples contraintes des personnes accompagnées. La seule demande d'engagement posée est d'avertir à l'avance en cas d'absence. La participation constatée est de l'ordre de 4, 5 personnes accompagnées par atelier.

▶ **L'accompagnement à la mise en œuvre de moments de vacances**

Pour une grande partie des personnes accompagnées, le fait de prendre un temps de vacances, c'est à dire d'absence de leur domicile représente une situation à la fois souhaitée, mais aussi et surtout crainte.

L'appui du SAVS est cependant de plus en plus sollicité au niveau de l'organisation où le service apporte de la réassurance. De plus, la population adhérente évolue et se rajeunit. Elle est peut-être déjà plus familiarisée et leur faculté d'organisation est plus importante.

Le service constate ainsi une accentuation des projets de vacances facilités, peut-être notamment, par l'épargne ANCV et les sorties proposées par le SAVS (cf. ci-dessus).

4.2 Les étapes de l'accompagnement : accueil/admission, orientation.

Les personnes accompagnées par le SAVS bénéficient d'une notification d'orientation en SAVS délivrée par la MDPH.

La première rencontre formelle permet d'échanger plus en détail sur le projet, les attentes de la personne et sur les possibilités d'accompagnement du SAVS.

La personne est accueillie par l'un des membres de l'équipe qui lui remet :

- le livret d'accueil ;
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie à l'Arseaa ;
- Le règlement de fonctionnement qui définit les droits, obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie de l'établissement ;
- Le document de prise en charge individuel (DIPC) qui précise les objectifs des prestations les plus adaptées à sa demande.

Le but de cette première rencontre est d'échanger, de se présenter et de commencer à préciser ensemble, quel type d'accompagnement proposer.

Période de découverte et d'admission :

Une période d'une durée maximum de 3 mois peut être ouverte entre la première rencontre formelle et le moment où un engagement est proposé.

Une seconde rencontre formelle permettra d'arrêter ce sur quoi portera l'accompagnement. Lors de cette seconde rencontre, le SAVS précisera, s'il estime pouvoir accompagner la personne dans ses demandes.

Au cas où le SAVS penserait ne pas pouvoir donner suite à sa demande, il s'engage à communiquer les raisons de ce refus lors d'un entretien et par écrit. De son côté, la personne reste bien entendu libre de ne pas poursuivre la démarche d'admission.

5. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le service est ouvert tous les jours du lundi au vendredi excepté le mardi aux horaires suivants :

- le lundi : de 13 H 30 à 20 H 00
- le mercredi : 9 H 30 à 12 H 00 et de 13 H 30 à 20 H 00
- le jeudi : de 14 H 30 à 20 H 00
- le vendredi : de 9 H 00 à 12 H 00 et de 13 H 30 à 20 H 30

Les personnes peuvent prendre directement des rendez-vous :

- ✓ Soit par téléphone.

- ✓ Soit aux permanences à l'ESAT :
 - Le lundi de 13 H 00 à 13 H 30,
 - Le mercredi de 13 H 00 à 13 H 30,
 - Le jeudi de 13 H 00 à 14 H 00

Les rencontres pourront se réaliser :

- Au domicile des personnes,
- A la permanence de l'ESAT,
- Dans un lieu tiers,
- Dans les locaux du service.

La psychologue propose une permanence dans les locaux du SAVS tous les 15 jours en semaine impaire de 18 H à 19 H.

La cheffe de service reste à disposition pour toute demande

5.1 Les méthodes et les outils de mise en œuvre

5.1.1 La mise en œuvre de la Loi du 2 janvier 2002 et de la personnalisation de l'accompagnement

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi du 2 janvier 2002, l'ensemble des supports mis en œuvre, et adaptés de manière continue, participent à la promotion du droit des personnes accompagnées :

Le livret d'accueil et la charte des droits et libertés de la personne accueillie

- ▶ Le livret d'accueil

Le Livret d'accueil (circulaire du 24 mars 2004) est un support qui a pour objectif d'informer de façon claire les personnes en situation de handicap et leurs familles (ou représentants légaux) sur ce que propose les établissements et services du site. Il est remis à l'entrée de la personne dans le service avec les autres documents que sont la Charte et le règlement de fonctionnement.

- ▶ La Charte des droits et libertés des personnes accueillies

La charte des droits et libertés (arrêté du 8 septembre 2003) a pour vocation d'affirmer les grands principes éthiques centrés sur la personne accueillie.

Ce document met l'accent sur les droits et libertés de tout individu et insiste sur les principes éthiques guidant l'intervention des professionnels : non-discrimination, choix, droits à l'information, au respect de la personne et des liens familiaux, à la protection, à l'autonomie, à un accompagnement adapté...

▶ Le règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement (décret du 14 novembre 2003) est le support de référence qui précise les droits, les devoirs et les règles organisationnelles au sein des services. Ce support, s'articule autour des points suivants :

- Les droits de la personne accueillie et de l'institution/service dans l'intérêt des publics accueillis;
- Les obligations de la personne, des familles, du dispositif au regard de ses missions ;
- L'organisation institutionnelle (locaux, biens des personnes, transports et déplacements, organisation et règlement des lieux d'accueil...).

⇒ Ce support doit toutefois être réactualisé de façon à mieux intégrer les propositions faites par les personnes elle-même. (fiche action 8)

▶ Le contrat de séjour / DIPC

Le contrat de séjour (décret du 26 novembre 2004) définit les objectifs et la nature de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes. Du fait de la spécificité du travail au SAVS, comme il n'y a pas à proprement parler de « séjour », ce dernier propose aux personnes accompagnées un Document Individuel de Prise en Charge (DIPC).

Le DIPC précède la formalisation du projet personnalisé. Il est proposé dans les quinze jours après l'admission de la personne. Ce document est complété, par un avenant qui précise les objectifs et les « prestations » adaptés à la personne et réactualisés chaque année. Eux-mêmes seront ultérieurement déclinés dans le cadre du Projet d'Accompagnement Personnalisé.

▶ Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le Conseil de la Vie Sociale (décret du 25 mars 2004) est une instance consultative qui donne son avis et fait des propositions sur les questions intéressant le fonctionnement du service.

Afin de rendre plus opérant ce dispositif, il est retenu un Conseil de la Vie Sociale commun au Pôle Adultes Henri Cros et composé de membres représentant les divers dispositifs (MAPHV-FAM, FO, FH, SAVS, ESAT) et collèges concernés (personnes accompagnées, familles et représentants légaux, personnel, direction, représentants de l'organisme gestionnaire, etc.). L'équipe du SAVS participe au recueil de la parole des personnes accompagnées permettant de préparer les CVS et impliquer les parties prenantes lors des réunions. La notion de représentativité est mise en avant.

Conformément au cadre réglementaire, cette instance se réunit au moins trois fois par an et le nombre des représentants des personnes accompagnées et de leur famille sont majoritaires. Le président est élu parmi les membres du collège des personnes accompagnées.

Dans le cadre de la réflexion du Projet de Pôle Adultes Henri Cros, l'ensemble des outils de la Loi 2002-2 ont été mis à jour et proposés aux personnes accompagnées et leurs représentants légaux avec une procédure commune au Pôle.

Cette démarche vise à favoriser la participation de ces derniers avec une traçabilité du recueil de leurs paroles, souhaits et désirs. La charte a été travaillée afin d'en améliorer l'accessibilité aux personnes en situation de handicap.

▶ **Le projet personnalisé et sa méthodologie**

Ce document a pour objectif de définir les grands axes de l'accompagnement en s'appuyant sur les besoins, attentes et aspirations de la personne. Il est formalisé après une période d'observation et d'accompagnement de 3 mois. Il est révisé annuellement. Sa co-construction implique plusieurs temps forts.

- Recueil des attentes de la personne. Le référent projet s'appuie également sur les fiches d'observation individuelles, les bilans réguliers, le projet...;
- Bilan : Formalisation du document (rédaction par le référent), réflexion en équipe pluridisciplinaire pour validation, définition des axes du projet fixés (objectifs moyens et actions, rapport au temps...);
- Travail d'information et d'échange avec la personne accompagnée : questionnement sur le souhait de continuer avec le SAVS, proposition des axes d'accompagnement formulés par l'équipe, détermination des objectifs d'accompagnement avec la personne accompagnée, signatures par les parties présentes.

▶ **La personne qualifiée de la MDPH :**

Toute personne accueillie peut faire appel à un tiers désigné par la MDPH du 82 en cas de désaccord sur les objectifs et les prestations dans l'accompagnement qui lui est proposé.

▶ **La personne de confiance :**

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

Son rôle:

- Accompagner les personnes dans des démarches liées sa santé.
- Si la personne se trouve dans l'incapacité d'exprimer sa volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer et recevoir l'information médicale à sa place. Elle sera son porte-parole.

▶ **Le projet d'établissement ou de service**

Le projet de service est un document spécifique qui s'inscrit dans le contexte territorial et temporel mais qui se veut également prospectif. Il a vocation à :

- constituer la pièce d'identité du SAVS du Pôle Adultes Henri Cros de l'Arseaa ;
- lui servir de support de communication (aussi bien en interne auprès des professionnels, des personnes accompagnées, qu'en externe auprès des familles et des partenaires) ;
- permettre le suivi et l'évaluation des prestations proposées (évaluations interne et externe par exemple) ;
- fédérer l'ensemble des professionnels ;
- outiller le management du service.

5.1.2 Les instances et les outils de travail en équipe

Des réunions hebdomadaires sont en place. Elles permettent d'assurer l'accompagnement des personnes et de traiter les questions d'organisation et de fonctionnement

▶ **Activité de régulation centrée sur l'accompagnement des personnes**

Type	Mode	Objet	Fréquence
<i>Réunion clinique de suivi des projets</i>	Réunion de l'équipe pluridisciplinaire	Exposé d'une situation et demande d'éclairage ou d'intervention d'un tiers en vue d'une action à court terme.	Hebdomadaire (tous les Jeudis matins)
<i>Réunion d'évaluation des objectifs</i>	Réunion de l'équipe pluridisciplinaire	Avancée du projet de la personne. Bilan des actions menées et projets. Certains éléments émanant du bilan vont alimenter la contractualisation de nos interventions avec la personne accompagnée.	Bi mensuelle. Tous les 12 mois par personne accompagnée
<i>Contractualisation du Document individuel de prise en charge et des avenants</i>	Rencontre formalisée entre la personne accompagnée, la chef de service, le référent projet	Il s'agit d'échanger pour contractualiser les différents points du projet. Demandé par la loi de 2002	Tous les 12 mois

► Lieux et modes de régulation inter services au niveau du pôle ou bien en externe

Type	Mode	Objet	Fréquence
<i>Régulation entre le foyer et le SAVS.</i>	Par roulement, animateurs des équipes du foyer et du SAVS. Chefs de Service	Préparer et faciliter le passage des personnes vers un autre mode d'accompagnement. Il est évoqué la notion de « tuilage » entre ces 2 services pour permettre des relais entre professionnels.	1 heure toutes les 6 semaines
<i>Régulation entre l'ESAT et le SAVS.</i>	Par roulement, animateurs des équipes du SAVS et de l'ESAT. Chefs de Service	Réunions visant à coordonner les interventions des professionnels entre services	1 heure toutes les 6 semaines
<i>Régulations entre service infirmier ESAT et SAVS</i>	Rencontres entre professionnels	Coordination des interventions et des accompagnements relatifs à la santé.	1 heure toutes les 6 semaines
<i>Rencontres avec des intervenants tiers : tuteurs, CIAS, PMI...</i>	Rencontres ou échanges suivant les besoins	Coordonner les actions de chacun en s'assurant cependant de l'accord de la personne concernée. Ces rencontres sont l'objet d'une information préalable de la personne accompagnée	Suivant les nécessités.
<i>Point du travail en commun UDAF SAVS</i>	Rencontres entre professionnels et responsable de service	Améliorer la qualité du travail réalisé en commun. Ces rencontres ne visent pas explicitement à résoudre des situations individuelles	Rencontre annuelle (printemps)
<i>Rencontres à la demande avec des organismes tiers</i>	Rencontres entre professionnels	Favoriser les échanges pour améliorer les réponses du SAVS (fonctionnement ou en lien avec les projets des personnes accompagnées)	Selon les besoins ou demandes

► Lieux et modes de régulation de la dynamique d'équipe et de leurs actions

Type	Mode	Objet	Fréquence
<i>Régulation administrative</i>	Réunions de l'équipe éducative, de la secrétaire, de la chef de service.	Étude des différentes situations qui appellent une coordination entre ces composantes de l'accompagnement Cette réunion vise aussi à soutenir le travail en équipe.	1 heure toutes les 2 semaines
<i>Evolutions du projet de service par l'évaluation de son application</i>	Equipe complète	Ces réunions visent au suivi de la mise œuvre du projet de service	annuellement

Type	Mode	Objet	Fréquence
<i>Suivi des actions inscrites dans le Plan d'action de la démarche qualité</i>	Equipe complète	Vise au suivi des actions décidées	annuellement

► **Les différents écrits professionnels et outils de coordination des professionnels**

Afin d'organiser, de suivre, d'évaluer et de rendre compte de l'action, des objectifs mais aussi des moyens mis en œuvre pour chaque personne accompagnée, divers outils et supports professionnels sont formalisés.

Les principaux supports écrits sont les suivants :

- Le DIPC,
- Le projet personnalisé (PAP) et ses avenants,
- Le projet de service,
- Les rapports d'activité,
- Le dossier unique de la personne accueillie (support papier et informatique),
- Les fiches de signalement des évènements indésirables,
- Le document unique d'évaluation des risques professionnels (en lien avec le Pôle),
- Le registre des accidents bénins.

5.2 Les ressources mobilisées

5.2.1 Les ressources professionnelles

► **L'organigramme hiérarchique et fonctionnel**

L'organigramme est présenté en annexe 2 avec le détail des Equivalents Temps plein (ETP) des professionnels.

► **Les divers professionnels et leurs fonctions**

Au sein du SAVS, il s'agit de privilégier une équipe professionnelle la plus diversifiée possible en termes de diplômes et d'expériences professionnelles afin de disposer, autant que faire se peut, des savoir-faire et savoir-être, des connaissances et outils cliniques, susceptibles de répondre à la palette des besoins et des demandes exprimées par un public souvent hétérogène et aux capacités variées et fluctuantes.

L'équipe du SAVS est composée à partir des fonctions exposées ci-dessous.

Fonction	Métier	Missions
Socio-éducatives	-Éducateur spécialisé -Conseiller en éducation sociale et familiale	Travaillant au sein d'une équipe pluridisciplinaire, il intervient dans l'élaboration, la mise en œuvre des Projets d'Accompagnement Personnalisés dont il est le référent. Son action s'inscrit dans l'accompagnement des actes de la vie quotidienne. Une attention particulière doit être donnée à tout ce qui concerne les interventions visant à redonner confiance à ces derniers dans leur capacité à agir et décider pour eux même.
	-Psychologue	Il participe à la mise en œuvre des projets institutionnels en formulant des propositions fondées sur son expertise autour des bases conceptuelles du projet de service aux regards de problématiques transversales (déprise sociale, addiction, vieillissement, vie affective, exercice de la parentalité, articulation des champs sanitaire et social...). En ce sens il participe aux instances de réflexion hebdomadaire comme aux réunions des groupes de pilotage de projet et d'évaluation. Il peut recevoir à la demande les personnes accompagnées.
Administration/ Gestion	-Secrétaire	Elle est chargée dans le but d'une facilitation des démarches administratives, tant du service lui-même que des personnes accompagnées : • Du suivi des dossiers auprès des interlocuteurs telles que la MDPH, le CIAS, la CAF, l'UDAF... tâche à la fois technique, mais aussi de contact ; • De l'élaboration de tous les courriers administratifs généraux et de direction, du suivi des réunions et de la rédaction des comptes rendus ;
Direction/ Encadrement	-Directeur	Il assure les missions suivantes : définition et conduite du projet d'établissement ; gestion et animation des ressources humaines ; gestion économique et financière ; gestion technique et logistique.
	-Chef de service éducatif	Sous la responsabilité du directeur d'établissement, le chef de service éducatif est responsable d'une équipe professionnelle, il assure l'animation de cette équipe et est chargé du suivi et de la coordination des projets mis en place (orientation et mise en œuvre du projet de service et projets personnalisés des personnes accompagnées...).

► **Les fonctions supports / mutualisations au niveau du Pôle**

Il existe de nombreuses fonctions supports ou mutualisations organisées au niveau du Pôle Adultes Henri Cros et précisées dans son projet.

Il s'agit principalement des axes suivants :

- **Une équipe de direction** : une direction commune et de proximité propre au Pôle qui permet une cohérence des actions entre les établissements et service et une cohésion des interventions professionnelles, afin de développer une logique stratégique d'adaptation du Pôle.
- **Une IDEC** a pour mission principale de coordonner les actions de soins et de prévention sur l'ensemble des établissements du Pôle, ainsi que la coordination des activités des infirmières (management du service, élaboration d'un plan d'action soin/santé et prévention). De plus, elle met en place le circuit du médicament et est chargée de développer les réseaux et partenariats avec le secteur soin.
- **Un animateur de service social** : il contribue à améliorer la fluidité des parcours des personnes accompagnées au sein des établissements et service du Pôle. Ainsi, il est en charge de la collecte de tous les documents administratifs nécessaires à l'orientation et la réorientation des personnes dans les structures les plus à même à répondre aux attentes et besoins des personnes et à l'obtention de prestations. De plus, il gère les listes d'attente des établissements et service du Pôle, oriente les personnes et leur famille vers les établissements les plus à même de répondre aux besoins des personnes, assure l'accueil des personnes et de leurs famille, il informe les personnes,

familles et autres professionnels des dispositions légales et réglementaires, notamment concernant leur droit. Enfin, il développe le travail en réseau et les partenariats pour les établissements du Pôle.

- **Un Service Administratif, Financier et Ressources Humaines** : la nouvelle organisation participe à une meilleure lisibilité, structuration et efficacité de l'action. Les lignes de responsabilités et de compétences ont été redéfinies en étroite collaboration avec l'Association de manière à favoriser :
 - La centralisation administrative afin de dégager des synergies entre les établissements du Pôle pour gagner en efficacité et en qualité ;
 - La centralisation exécutive : le Pôle doit parler d'une seule voix ;
 - La centralisation financière : les évolutions administratives et la perspective d'une tarification globale (enveloppe fermée) nécessitent une gestion financière et budgétaire unifiée.

5.2.2 La Gestion des Ressources Humaines (GRH) et gestion administrative

De même, diverses fonctions liées à la Gestion des Ressources Humaines sont travaillées et mises en œuvre avec les ressources présentes au sein du Pôle Adultes Henri Cros et des appuis et conseils de la Direction des Ressources Humaines de l'association au niveau de sa direction générale.

Plus globalement, le Pôle a pu engager pour l'ensemble de ses établissements et service une harmonisation des pratiques aussi bien au niveau de la gestion financière (outils de suivi et de gestion financière, suivi de l'activité, élaboration en cours de PPI...), que de la gestion des ressources humaines (procédures relatives à l'application de la CCNT du 15/03/66, utilisation du PAUF associatif...). Tout cela se fait en lien étroit avec les ressources des services de la Direction Générale (DAF et DRH) et les travaux des conseils et/ou commissions associatives spécifiques (Conseil des Directeurs, COTAR, Com RH...),

Le Pôle développe une approche transversale d'autres dossiers comme par exemple :

- Les entretiens professionnels ;
- Le soutien aux professionnels et la formation continue ;
- L'accueil de stagiaires ;
- Les Instances Représentatives du Personnel (IRP) ;
- La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) ;
- La prévention des Risques Psycho-Sociaux.

De plus, le Projet de Pôle met en œuvre une politique de formation du personnel centrée sur le maintien des compétences et des connaissances professionnelles en lien avec les évolutions actuelles (cadre réglementaire, recommandations de bonnes pratiques professionnelles, évolutions des besoins et des caractéristiques de la population accueillie...).

Cette dynamique prend en compte :

- Les enjeux et orientations des politiques sociales et des impacts possibles pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
- Les droits des personnes handicapées ;
- Les pratiques professionnelles en direction des personnes accompagnées.

6. PARTENARIATS

Le SAVS est un service ouvert sur son environnement et les acteurs externes sans lesquels il ne pourrait exister et réaliser sa mission. La nature de la mission invite le service à s'ouvrir aux acteurs de terrain afin de permettre un accompagnement de proximité cohérent et le plus complet possible pour la personne en situation de handicap.

Au sein du SAVS, les questions de partenariat, de réseau et d'ouverture sur la ville et sur son environnement sont travaillées en lien étroit avec les objectifs déclinés dans le Projet de pôle.



La mise en œuvre du projet du SAVS témoigne de cette volonté de mettre le milieu ouvert au centre de l'accompagnement. Des conventions de partenariats sont réalisées chaque fois que cela est utile à la qualité du service apporté aux personnes accompagnées dans l'aide à la réalisation de leur projet de vie.

La coordination et le travail en réseau sont des conditions indispensables pour répondre efficacement aux besoins d'accompagnement sur un territoire donné. Ces partenariats doivent permettre également d'assurer la transition de la fin de l'accompagnement en organisant avec les usagers des relais auprès d'autres dispositifs ou acteurs du territoire.

=> faire connaître le SAVS et ses prestations est une priorité repérée parmi les axes de progrès au sein du SAVS (fiche action 12)

7. LA DEMARCHE D'EVALUATION ET LE SUIVI DU PLAN D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE (PACQ)

7.1 Une démarche d'amélioration continue de la qualité des activités et des prestations du Pôle qui prend appui sur l'évaluation

► Evaluation interne et externe : des impératifs d'amélioration issus de la loi 2002-2

Suite aux dispositions de la loi du 2 janvier 2002 des évaluations internes et externes ont dû se mettre en place dans l'ensemble des établissements et services médico-sociaux. Elles offrent l'occasion aux professionnels de réinterroger les pratiques, les dispositions et l'organisation des établissements du Pôle, dans l'objectif d'améliorer la qualité des prestations et des activités afin de les faire évoluer en faveur des personnes accueillies. De plus, elles concourent à une réactualisation des projets d'établissements et de services.

► La démarche associative : méthodologie du premier cycle de l'évaluation interne

La démarche d'évaluation a été initiée au Pôle Adultes Henri Cros en toute fin de l'année 2006. Les résultats de la première évaluation interne ont été transmis à la direction générale de l'Arseaa en novembre 2011 et aux autorités compétentes en juillet 2013.

Pour ce premier cycle évaluatif, l'Arseaa a fait le choix d'un outil référentiel commun à tous les établissements et services de l'association : le référentiel « Périclès » de l'ANCREAI et d'un accompagnement de la démarche par un prestataire unique : le CREAI Midi-Pyrénées.

- **La démarche associative : Entre 2013 et 2014 : la réalisation de l'évaluation externe** La première évaluation externe de ce premier cycle d'autorisation s'est déroulée au sein du Pôle de novembre 2013 à février 2014. Les résultats ont fait l'objet d'un rapport rédigé par les évaluateurs externes qui a été communiqué au Conseil départemental en juin 2014.

Les résultats de l'instruction du rapport de l'évaluation externe par les services du Conseil départemental ont permis le renouvellement tacite de l'autorisation.

Toutefois, et ce à titre dérogatoire et exceptionnel de la part du Conseil Département du Tarn et Garonne, et au regard du manque d'antériorité de ce service, ces démarches d'évaluation n'ont pas été réalisées en lien avec le calendrier associatif.

Autorisée en février 2006, la première évaluation interne du SAVS du Pôle Adultes Henri Cros aurait toutefois dû intervenir avant février 2011 et un rapport d'évaluation externe aurait dû être adressé aux autorités en février 2013. Lorsque la démarche d'évaluation interne a démarré à l'Arseaa en 2008, le SAVS avait peu d'antériorité de fonctionnement pour une évaluation interne et ne réalisa donc pas celle-ci.

Afin de se mettre en conformité avec le calendrier actuel réglementaire, c'est en parallèle de la démarche d'évaluation pluriannuelle et avec l'accord des autorités compétentes, qu'en octobre 2017, le SAVS s'est engagé dans une démarche « accélérée » avec pour objectif de transmettre un rapport d'évaluation interne aux autorités compétentes en avril 2018.

Méthodologie :

Les trois premiers mois de l'évaluation interne ont été consacrés aux rencontres avec les professionnels, les personnes accompagnées et les partenaires du SAVS afin de récolter les informations nécessaires à l'évaluation :

Une évaluation des accompagnements tels que perçus par les usagers a été réalisée par le biais d'une enquête par questionnaire, celle-ci visait à approcher, en particulier, le sentiment de bienveillance et à susciter des propositions d'amélioration. 24 usagers sur 28 ont accepté de répondre à ce questionnaire. Les résultats obtenus après interrogation des participants seront ensuite utilisés pour rédiger le plan d'action continue de la qualité ;

Chaque fonction de professionnel intervenant au sein du SAVS a participé à un entretien de travail autour du référentiel associatif, ainsi tous les professionnels ont été interrogés ;

Les partenaires principaux du SAVS ont eux aussi été interrogés par le biais de courts questionnaires personnalisés :

- Le Centre Intercommunal d'Aide Sociale
- La correspondante UDAF
- La correspondante PMI

Les trois mois suivants ont été consacrés à l'analyse des éléments récoltés et à la rédaction du rapport d'évaluation interne.

Préconisations principales issues des résultats de l'évaluation interne :

Les premières propositions émises comme bases d'un plan d'action sont les suivantes :

- ✓ Concernant la promotion de l'autonomie et de la qualité de vie :
 - Renforcer l'accessibilité au niveau du bâtiment et de la voie publique ;
 - Réévaluer la capacité d'autonomie des personnes annuellement ;
 - Proposer une action de prévention de santé collective.

- ✓ Concernant la personnalisation des prises en charge :
 - Réévaluer les projets personnalisés annuellement ;
 - Formaliser des points intermédiaires sur les projets personnalisés avec la personne ;
 - Informer les personnes accompagnées de la possibilité d'inviter une personne de son entourage à participer au processus d'élaboration de son projet personnalisé.

- ✓ Concernant le droit et la participation des usagers :
 - Communiquer les documents de la loi 2002-2 aux personnes accompagnées à chaque réactualisation ;
 - Réécrire les documents de la loi 2002-2 à destination des personnes accompagnées en Facile à Lire et à Comprendre ;
 - Elaborer une procédure d'accès aux dossiers au niveau du Service ;
 - Intégrer la fiche 8 (droit et données personnelles) dans le livret d'accueil ;
 - Organiser des retours d'informations et des partages de connaissance après les formations réalisées ;
 - Organiser plus de formations pour les personnes accompagnées ;

- Proposer des questionnaires de satisfactions aux personnes accompagnées.
- ✓ Concernant la prévention des risques et vulnérabilité :
 - Engager une réflexion sur les modalités de recueil des doléances/attentes des personnes accueillies ;
 - Organiser des formations ou actions de prévention pour le personnel et pour les usagers concernant la bientraitance et la prévention/le traitement de la maltraitance ;
- ✓ Concernant l'inscription sur le territoire :
 - Engager une réflexion sur la possibilité d'ouvrir le SAVS à tous les publics pour satisfaire les besoins repérés sur le territoire ;
 - S'impliquer davantage dans les animations proposées sur le territoire ;
 - Créer une cartographie des partenariats sur le territoire.

En date du 6 mars 2018, les membres du Conseil de la Vie Sociale du Pôle Adultes Henri Cros ont pris connaissance du rapport d'évaluation interne concernant l'autorisation du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale et ont émis, à l'unanimité, un avis favorable. Il a également fait l'objet d'un examen par la Commission Qualité Projets, instance associative de réflexion et de propositions créée sur décision du Conseil d'Administration de l'ARSEEA puis soumis à la délibération du Bureau de l'association le 12 avril 2018 et validé à l'unanimité.

► **La démarche associative : méthodologie du second cycle de l'évaluation interne**

La démarche d'amélioration continue de la qualité et notamment la démarche relative à l'évaluation interne fait l'objet chaque année d'un état d'avancement retracé au sein du rapport d'activité du SAVS. Son élaboration est également l'occasion d'effectuer un point sur la formalisation du projet de service, sa mise en œuvre et le cas échéant son actualisation.

La démarche d'amélioration continue de la qualité déployée à l'Arseaa s'appuie sur les évaluations, que celles-ci soient internes ou externes. Ces principes ainsi que la démarche sont précisés en introduction du référentiel associatif d'évaluation interne⁵. L'association indique notamment que l'évaluation interne est « *une démarche continue qui s'inscrit dans un processus annuel d'évaluation, permettant d'engager les réflexions et travaux de façon annuelle et continue* ». Si la démarche s'appuie sur une approche associative, elle est ensuite déclinée au niveau du Pôle Adultes Henri Cros et du SAVS.

Dès 2016, l'Arseaa a débuté la réalisation de son second cycle d'évaluation interne par l'élaboration d'un référentiel associatif d'évaluation interne. Celui-ci a été réalisé par un groupe ad hoc rassemblant des participants issus de l'ensemble des grands secteurs d'activité de l'association. Des représentants des personnes accueillies et des professionnels ont notamment été sollicités afin d'apporter leur contribution à ce travail⁶. Ce référentiel se compose de quatre volets sectoriels, dont l'un concerne tout particulièrement le secteur « médico-social adultes » et par conséquent le SAVS.

Même si le SAVS a déjà réalisé son rapport EI, il s'inscrit dans une démarche d'évaluation pluriannuelle.

=> Le SAVS s'est engagé dans l'évaluation interne qui sera suivie de l'évaluation externe. (fiche action 7)

⁵ Cf. « Référentiel d'évaluation interne », 2016-2020, Arseaa et, *La démarche continue d'amélioration de la qualité*, [en ligne], <http://www.arseaa.org/la-d%C3%A9marche-continue-d%E2%80%99am%C3%A9lioration-de-la-qualit%C3%A9> (Page consultée le 26 juillet 2017)

⁶ Cf. « Propos liminaire » du Référentiel d'évaluation interne déjà cité.

► La démarche d'amélioration continue de la qualité au niveau du Pôle et des établissements

La démarche d'amélioration continue de la qualité est mise en œuvre depuis le début de la démarche d'évaluation interne (soit 2007). Suite au processus d'évaluation interne et externe, le Pôle a défini un plan d'actions transversal à l'ensemble des établissements et services, qui a été validé par l'Arseaa et transmis aux autorités. Celui-ci a ensuite été décliné à l'ensemble des établissements et fait l'objet d'un suivi, d'une actualisation et d'ajustements réguliers.

Cette nouvelle organisation basée sur un management par la qualité permet une plus grande efficacité dans la réalisation des actions et des résultats attendus.

Depuis fin 2012, et en relation avec la direction associative, la nouvelle direction du Pôle a décidé d'organiser le suivi des démarches liées à la qualité du service à partir du schéma suivant :

- Un Comité de pilotage du Pôle, composé par l'équipe de direction, qui a pour principaux objectifs de : *Superviser et d'étayer les travaux réalisés par les comités de suivi opérationnel des PACQ ; Valider la réactualisation des PACQ de chaque dispositif ; Piloter le PAQ du Pôle (actions transversales aux établissements) ; Intégrer les apports de l'évaluation externe et des nouveaux projets d'établissements.*
- Un Comité de suivi des PACQ par établissement / service, composé par le chef de service, le référent qualité du Pôle et de professionnels. Son objet est l'appropriation, la réactualisation et la mise en œuvre opérationnelle du Plan d'action (PACQ). Il a pour objectif *de mettre en place les actions d'amélioration de la qualité ; Faire circuler l'information au sein du service, de faire vivre le PACQ en priorisant les actions à déployer. (Cf. annexe 3)*

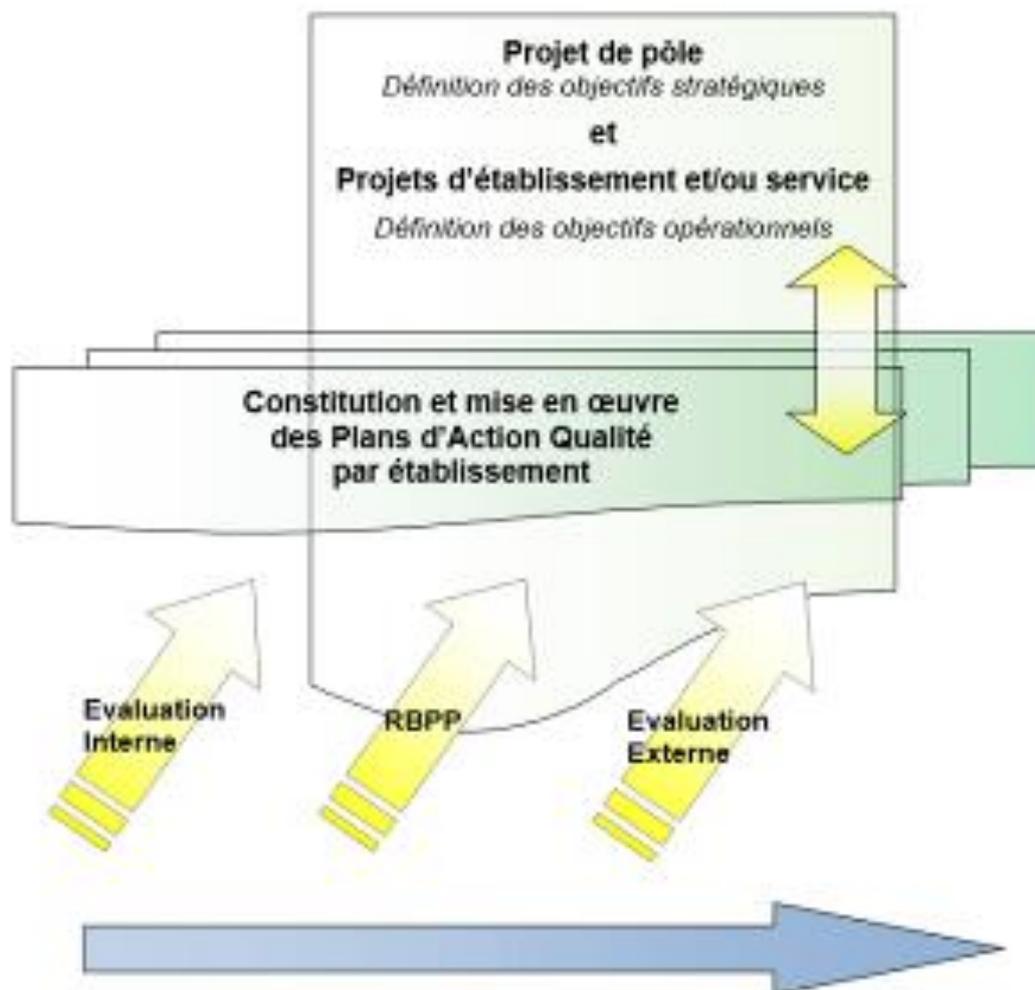
7.2 Une démarche d'amélioration continue de la qualité qui présentent de réels atouts

L'évaluation, interne et/ou externe, à travers ses dimensions dynamiques et stratégiques, s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration continue de la qualité des activités et des prestations que nous délivrons à tous ceux que nous accompagnons.

Elle offre une réelle opportunité, à différents niveaux :

- Anticiper les besoins sociaux, s'adapter, interpellé, pour contribuer à l'évolution du secteur...
- Renforcer la communication en interne, aussi bien avec les personnes accueillies qu'avec les professionnels et poursuivre le dialogue avec les autorités de contrôle,
- Faire évoluer nos pratiques et nos compétences,
- Produire des connaissances qui viendront éclairer et nourrir les décisions,
- Valoriser l'action que nous conduisons,
- Construire les orientations stratégiques du Pôle Adultes H. CROS dans une logique fédératrice de continuité et de progrès.

Le pilotage de la démarche qualité peut ainsi, être résumé à partir du schéma suivant :



8. LES PERSPECTIVES, LES AXES DE PROGRES ET LE PLAN D'ACTION 2017-2021

8.1 Les orientations stratégiques

Dans la perspective des nouveaux arrivants, certainement plus jeunes avec des besoins différents, 5 orientations stratégiques ont été identifiées :

- Axe 1 : Prévention, information sur la parentalité
- Axe 2 : Poursuite et développement de l'accompagnement à la santé
- Axe 3 : Droit et participation des personnes
- Axe 4 : Vieillesse des personnes
- Axe 5 : Mieux prendre en compte les besoins identifiés sur le territoire

8.2 Les axes de travail et fiches actions associées

De manière plus précise, pour le SAVS du Pôle Adultes Henri Cros on trouve par domaine les perspectives et axes de progrès suivants :

Fiche action n° : 1	Orientation Stratégique : Prévention, information sur la parentalité
	Axe de travail : Construire un programme d'intervention sur la prévention de la parentalité
Objectifs de l'axe de travail <i>(Pourquoi ?)</i>	Sensibiliser les personnes accompagnées autour des enjeux de la prévention, autour de la parentalité.
Résultat à produire par le groupe projet	Appropriation par la personne accompagnée des dispositifs existants. Sensibiliser la personne pour qu'elle puisse s'orienter vers des tiers et qu'elle puisse être actrice dans la démarche.
Groupe projet <i>(Qui travaille ?)</i>	L'équipe du SAVS.
Pilote du groupe projet	Un membre à définir au sein de l'équipe.
Méthode à mettre en œuvre pour la réalisation de l'axe de travail <i>Comment réalise-t-on le travail ?</i>	Entretiens individuels.
Critères d'évaluation <i>(Comment sait-on que les objectifs fixés ci-dessus sont atteints)</i>	- Nombre d'entretiens individualisés sur ce thème. - Nombre de personnes accompagnées qui participent à la démarche et qui utilisent le dispositif. Participation des personnes accueillies à un recueil d'informations sur le sujet.
Echéancier <i>Quand ?</i>	2021

Fiche action n° : 2	Orientation Stratégique : Prévention, information sur la parentalité
	Axe de travail : Poursuivre le travail partenarial par le biais de conventions avec d'autres structures
Objectifs de l'axe de travail <i>(Pourquoi ?)</i>	Améliorer et enrichir l'information des personnes accueillies autour de ce thème
Résultat à produire par le groupe projet	Signature de conventions de projets partenariaux.
Groupe projet <i>(Qui travaille ?)</i>	L'équipe du SAVS.
Responsable du groupe projet	Un membre de l'équipe.
Méthode à mettre en œuvre pour la réalisation de l'axe de travail <i>Comment réalise-t-on le travail ?</i>	Développer des contacts avec les partenaires.
Critères d'évaluation <i>(Comment sait-on que les objectifs fixés ci-dessus sont atteints)</i>	Nombre de personnes ayant participé à des actions nouvelles proposées par l'élaboration de conventions.
Echéancier <i>Quand ?</i>	2021

Fiche action n° : 3	Orientation Stratégique : Prévention, information sur la parentalité
	Axe de travail : Création d'un groupe de parole autour de la parentalité
Objectifs de l'axe de travail <i>(Pourquoi ?)</i>	Partage d'expériences entre parents ou futurs parents.
Résultat à produire par le groupe projet	Création d'un groupe de parole autour de la parentalité sur le territoire.
Groupe projet <i>(Qui travaille ?)</i>	L'équipe du SAVS.
Responsable du groupe projet	Un membre de de l'équipe
Méthode à mettre en œuvre pour la réalisation de l'axe de travail <i>Comment réalise-t-on le travail ?</i>	Mobiliser les acteurs du territoire pour la création d'un groupe inclusif.
Critères d'évaluation <i>(Comment sait-on que les objectifs fixés ci-dessus sont atteints)</i>	Nombre de séances.
Echéancier (Quand ?)	2021

Fiche action n° : 4	Orientation Stratégique : Poursuite et développement de l'accompagnement à la santé
	Axe de travail : Clarifier et définir l'action de la psychologue
Objectifs de l'axe de travail <i>(Pourquoi ?)</i>	Favoriser et faciliter l'accès aux personnes vers les dispositifs de droit commun au niveau thérapeutique.
Résultat à produire par le groupe projet	Renforcer la posture d'acteur des personnes accompagnées.
Groupe projet <i>(Qui travaille ?)</i>	/
Pilote du groupe projet	La psychologue du service.
Méthode à mettre en œuvre pour la réalisation de l'axe de travail <i>Comment réalise-t-on le travail ?</i>	Entretiens individuels.
Critères d'évaluation <i>(Comment sait-on que les objectifs fixés ci-dessus sont atteints)</i>	Nombre d'orientations vers des ressources tierces.
Echéancier <i>Quand ?</i>	2021

Fiche action n° : 5	Orientation Stratégique : Poursuite et développement de l'accompagnement à la santé
	Axe de travail : Proposer ou animer des ateliers sur le prendre soin de soi en étant acteur de sa santé
Objectifs de l'axe de travail <i>(Pourquoi ?)</i>	Sensibiliser les personnes accompagnées à l'hygiène de vie et à la prévention de soin.
Résultat à produire par le groupe projet	Appropriation des personnes accompagnées des informations sur ce thème.
Groupe projet <i>(Qui travaille ?)</i>	L'équipe du SAVS.
Responsable du groupe projet	Conseillère en Economie Sociale et Familiale.
Méthode à mettre en œuvre pour la réalisation de l'axe de travail <i>Comment réalise-t-on le travail ?</i>	Co-animation d'ateliers.
Critères d'évaluation <i>(Comment sait-on que les objectifs fixés ci-dessus sont atteints)</i>	Nombre d'ateliers.
Echéancier <i>Quand ?</i>	2021.

Fiche action n° : 6	Orientation Stratégique : Poursuite et développement de l'accompagnement à la santé
	Axe de travail : Construire une convention de partenariat avec la maison de santé
Objectifs de l'axe de travail <i>(Pourquoi ?)</i>	Faciliter l'accès aux soins.
Résultat à produire par le groupe projet	Etre acteur de sa santé.
Groupe projet <i>(Qui travaille ?)</i>	Le Pôle Adultes Henri Cros.
Responsable du groupe projet	La Direction et l'IDEC.
Méthode à mettre en œuvre pour la réalisation de l'axe de travail <i>Comment réalise-t-on le travail ?</i>	Participer à l'élaboration de la convention.
Critères d'évaluation <i>(Comment sait-on que les objectifs fixés ci-dessus sont atteints)</i>	Nombre de personnes ayant accès à la maison de santé.
Echéancier <i>Quand ?</i>	2021.

Fiche action n° : 7	Orientation Stratégique : Droit et participation des personnes
	Axe de travail : Participer à l'évaluation interne
Objectifs de l'axe de travail <i>(Pourquoi ?)</i>	Améliorer la qualité des prestations.
Résultat à produire par le groupe projet	PACQ.
Groupe projet <i>(Qui travaille ?)</i>	Groupe de l'évaluation interne.
Responsable du groupe projet	Chef de service.
Méthode à mettre en œuvre pour la réalisation de l'axe de travail <i>Comment réalise-t-on le travail ?</i>	Groupe de travail autour de l'évaluation interne.
Critères d'évaluation <i>(Comment sait-on que les objectifs fixés ci-dessus sont atteints)</i>	Elaboration d'un PACQ.
Echéancier <i>Quand ?</i>	Fin 2019.

Fiche action n° : 8	Orientation Stratégique : Droit et participation des personnes
	Axe de travail : Actualiser le règlement de fonctionnement
Objectifs de l'axe de travail <i>(Pourquoi ?)</i>	Renforcer la participation des personnes accueillies à l'organisation du service.
Résultat à produire par le groupe projet	Appropriation des règles du règlement de fonctionnement par les personnes accueillies.
Groupe projet <i>(Qui travaille ?)</i>	Groupe de personnes accompagnées et travailleurs sociaux.
Responsable du groupe projet	Educatrice spécialisée.
Méthode à mettre en œuvre pour la réalisation de l'axe de travail <i>Comment réalise-t-on le travail ?</i>	Groupe de travail.
Critères d'évaluation <i>(Comment sait-on que les objectifs fixés ci-dessus sont atteints)</i>	Evaluer le nombre de propositions des personnes accueillies.
Echéancier <i>Quand ?</i>	Fin 2019

Fiche action n° : 9	Orientation Stratégique : Droit et participation des personnes
	Axe de travail : Présenter et demander l'autorisation des personnes accompagnées pour les documents envoyés à des organismes tiers
Objectifs de l'axe de travail <i>(Pourquoi ?)</i>	Renforcer le consentement éclairé de la personne accompagnée.
Résultat à produire par le groupe projet	Rendre active la personne dans le développement de son parcours.
Groupe projet <i>(Qui travaille ?)</i>	Pôle. DPDCP.
Responsable du groupe projet	Chef de service et services généraux.
Méthode à mettre en œuvre pour la réalisation de l'axe de travail <i>Comment réalise-t-on le travail ?</i>	Création d'une fiche en lien avec l'Association.
Critères d'évaluation <i>(Comment sait-on que les objectifs fixés ci-dessus sont atteints)</i>	Nombre de signatures.
Echéancier <i>Quand ?</i>	2019

Fiche action n° : 10	Orientation Stratégique : Vieillesse des personnes
	Axe de travail : Articuler et coordonner les relais du maintien de la vie à domicile
Objectifs de l'axe de travail <i>(Pourquoi ?)</i>	Favoriser le maintien des personnes accompagnées dans un habitat inclusif.
Résultat à produire par le groupe projet	Maintien de la personne accompagnée à son domicile.
Groupe projet <i>(Qui travaille ?)</i>	L'équipe du SAVS.
Responsable du groupe projet	Un membre de l'équipe.
Méthode à mettre en œuvre pour la réalisation de l'axe de travail <i>Comment réalise-t-on le travail ?</i>	Identifier et repérer les partenaires présents sur le territoire. Les proposer aux personnes.
Critères d'évaluation <i>(Comment sait-on que les objectifs fixés ci-dessus sont atteints)</i>	Nombre de personnes accompagnées maintenues dans leur logement.
Echéancier <i>Quand ?</i>	2021.

Fiche action n° : 11	Orientation Stratégique : Vieillesse des personnes
	Axe de travail : Lutter contre l'isolement du vieillissement
Objectifs de l'axe de travail <i>(Pourquoi ?)</i>	Elargir l'inclusion dans le tissu social du territoire.
Résultat à produire par le groupe projet	Maintien du lien social.
Groupe projet <i>(Qui travaille ?)</i>	L'équipe du SAVS.
Responsable du groupe projet	Un membre de l'équipe.
Méthode à mettre en œuvre pour la réalisation de l'axe de travail <i>Comment réalise-t-on le travail ?</i>	Identifier et proposer les partenaires. Les proposer aux personnes accompagnées.
Critères d'évaluation <i>(Comment sait-on que les objectifs fixés ci-dessus sont atteints)</i>	Nombre de personnes inscrites dans un réseau, une organisation.
Echéancier <i>Quand ?</i>	2021.

Fiche action n° : 12	Orientation Stratégique : Mieux prendre en compte les besoins identifiés sur le territoire
	Axe de travail : Communiquer auprès des partenaires sur les prestations du SAVS
Objectifs de l'axe de travail <i>(Pourquoi ?)</i>	Faciliter l'accès à l'information sur les prestations du SAVS.
Résultat à produire par le groupe projet	Repérer le SAVS dans ses missions sur le territoire.
Groupe projet <i>(Qui travaille ?)</i>	L'équipe du SAVS.
Responsable du groupe projet	Secrétaire du SAVS
Méthode à mettre en œuvre pour la réalisation de l'axe de travail <i>Comment réalise-t-on le travail ?</i>	Communiquer le rapport d'activités aux partenaires.
Critères d'évaluation <i>(Comment sait-on que les objectifs fixés ci-dessus sont atteints)</i>	Nombre de sollicitations de la part des partenaires et personnes.
Echéancier <i>Quand ?</i>	2021.

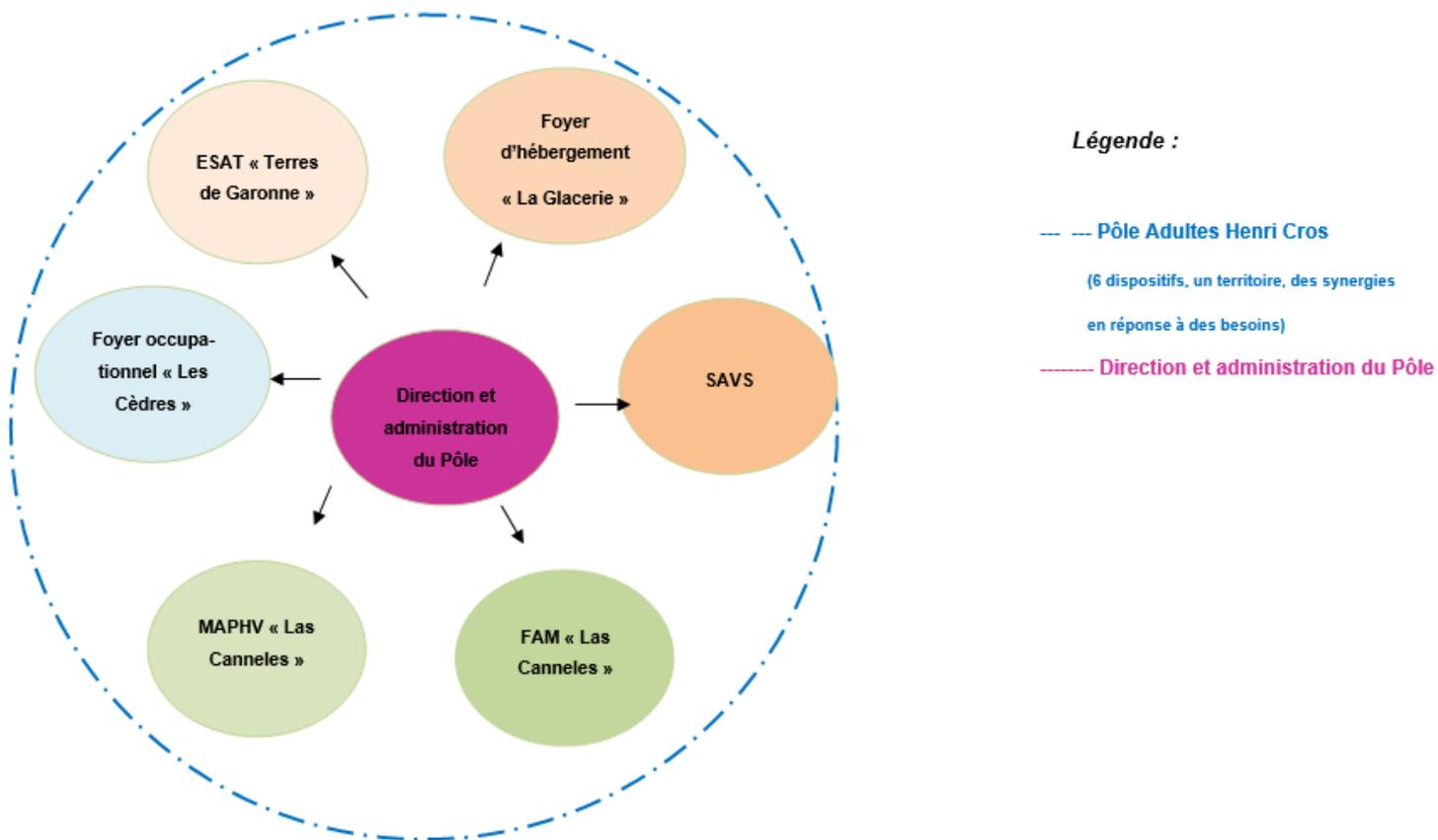
Fiche action n° : 13	Orientation Stratégique : Mieux prendre en compte les besoins identifiés sur le territoire
	Axe de travail : Créer une antenne sur Castelmeyran, sous réserve d'acceptation et ouvrir le SAVS à d'autres publics
Objectifs de l'axe de travail <i>(Pourquoi ?)</i>	Répondre aux besoins des personnes de ce secteur géographique.
Résultat à produire par le groupe projet	S'inscrire dans la politique publique : « Une réponse accompagnée pour tous ».
Groupe projet <i>(Qui travaille ?)</i>	La direction et l'équipe du SAVS.
Responsable du groupe projet	La direction.
Méthode à mettre en œuvre pour la réalisation de l'axe de travail <i>Comment réalise-t-on le travail ?</i>	Schéma départemental.
Critères d'évaluation <i>(Comment sait-on que les objectifs fixés ci-dessus sont atteints)</i>	Evolution de l'autorisation du SAVS.
Echéancier <i>Quand ?</i>	2019.

9. ANNEXES

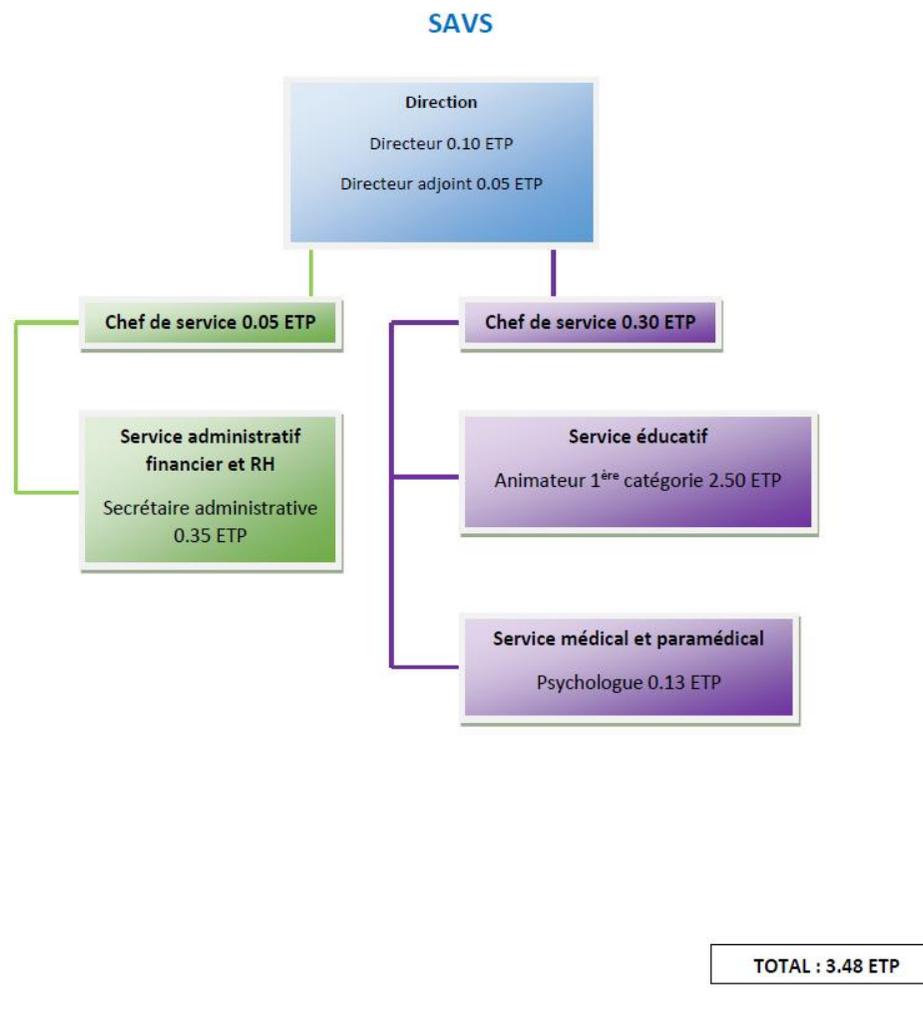
Annexe 1 : Le schéma de l'organisation du pôle

La notion de pôle peut revêtir une forme de complexité qui nécessite d'être simplifiée afin de mieux comprendre les dispositifs concernés ainsi que leur mode de lien, d'articulation et de complémentarité.

Le schéma synoptique présenté, ci-dessous, vise à illustrer ces divers liens.



Annexe 2 : Organigramme du SAVS 2018



Annexe 3 : Plan d'amélioration de la qualité

THEMES	N°	SOURCE(S)	ETABLISSEMENT(S) et/ou SERVICE(S) CONCERNE(S)	OBJECTIF(S) STRATEGIQUE(S)	OBJECTIF(S) OPERATIONNEL(S)	MOYENS et/ou METHODES	EFFET(S) ATTENDU(S)	INDICATEUR(S) de SUIVI	DATE DE REALISATION PREVUE (ECHANCE)	FICHE ACTION (Oui/Non)	Si oui fiche action N°
1. Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du PE/PS et l'organisation de la qualité de prise en charge et d'accompagnement des usagers	1.1	EI 04/18	SAVS	Adapter les équipements et les locaux en lien avec l'évolution des besoins et les exigences réglementaires	Renforcer l'accessibilité au niveau du bâtiment et de la voie publique	Rechercher un local adapté	Mieux accueillir le public à mobilité réduite et être conforme à la réglementation	Nombre de visites de locaux	Point d'étape fin 2020	NON	
	1.2	EI 04/18	SAVS	Définir les orientations autour d'un projet "soins/santé et prévention"	Proposer des actions de prévention de santé collective Réévaluer la capacité d'autonomie des personnes annuellement	Prendre contact avec des dispositifs de prévention et de santé Réactualiser les PAP avec une échéance plus courte	Amélioration de la santé des personnes accompagnées Réajuster l'accompagnement des personnes	Nombre d'actions de prévention mises en place	Point d'étape fin 2020	OUI	FICHE N°5 FICHE N°6
2. L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique	2.1	EI 04/18	SAVS	Renforcer la fluidité des parcours des usagers en externe	Créer une cartographie des partenariats sur le territoire	Missionner un professionnel pour la mise en œuvre de la démarche	Obtenir une cartographie des partenariats pour fin 2018	Réalisation de cette cartographie	Fin 2018	NON	
	2.2	EI 04/18	SAVS	Repérer les besoins sur le territoire	Engager une réflexion sur la possibilité d'ouvrir le SAVS à tous les publics pour satisfaire les besoins sur le territoire	Faire remonter ces besoins aux financeurs	Obtenir l'autorisation pour des places supplémentaires	Répondre aux besoins identifiés sur le territoire	Point d'étape fin 2019	OUI	FICHE N°13
	2.3	EI 04/18	SAVS	S'ouvrir à la vie culturelle et sociale du territoire	S'impliquer d'avantage dans les animations proposées sur le territoire	Prendre contact avec les comités en charge de l'animation du territoire pour s'engager/participer/créer un partenariat	Être repéré / être acteur sur le territoire	Nombre de participations à des manifestations	Point d'étape fin 2019	OUI	FICHE N°11 FICHE N°12
3. Personnalisation de l'accompagnement	3.1	EI 04/18	SAVS	Communiquer auprès des usagers concernant leurs droits au niveau de leur accompagnement	Informar les personnes accompagnées de la possibilité d'inviter une personne de son entourage à participer à la restitution du projet personnalisé	Inscrire cette information/ ce droit dans le DIPC ou dans le règlement de fonctionnement	Améliorer la connaissance des usagers concernant leurs droits	Nombre de personnes invitées à la restitution du PAP	Point d'étape fin 2019	OUI	FICHE N°8
4. L'expression et la participation individuelle et collective des usagers	4.1	EI 04/18	SAVS	Promouvoir le droit des usagers, la participation, la bientraitance et l'éthique d'intervention	Communiquer les documents de la loi 2002-2 aux personnes accompagnées à chaque réactualisation Réécrire les documents de la loi 2002-2 à destination des personnes accompagnées en Facile à Lire et à Comprendre Elaborer une procédure d'accès aux dossiers au niveau du service Intégrer la fiche 8 (droit et données personnelles) dans le livret d'accueil Proposer des questionnaires de satisfaction aux personnes accompagnées	Développer et co-construire une information accessible sur les documents avec les usagers (commission FALC) Définir une procédure d'accès aux dossiers et la diffuser auprès des équipes Transcrire en FALC la fiche 8 et l'intégrer au livret d'accueil Elaborer des questionnaires ciblés pour étudier la satisfaction des personnes accompagnées concernant certains sujets Organiser des restitutions de connaissances entre professionnels et formaliser ces temps de partage, réfléchir à un espace de diffusion des supports de formation Organiser plus de formations pour les personnes accompagnées	Faciliter l'accès des usagers à la connaissance de leurs droits Mesurer la satisfaction des personnes accompagnées pour améliorer la qualité du service rendu	Elaboration de la procédure d'accès aux dossiers Nombre de documents transcrits en FALC Nombre d'actions de formation proposées au niveau du Pôle	Fin 2020	NON	
5. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risque	5.1	EI 04/18	SAVS	Prévenir les risques et la vulnérabilité du public accueilli	Engager une réflexion sur les modalités de recueil des doléances/attentes des personnes accueillies	Créer une FSEI / fiche de recueil des doléances et attentes pour les usagers	Améliorer l'accompagnement des personnes	Mise en place d'une fiche de recueil des doléances/attentes adaptée pour les personnes accompagnées	Fin 2019	NON	