



***Service d'Accompagnement
à la Vie Sociale
Jasmin***

Projet d'établissement
SAVS JASMIN
2014-2019

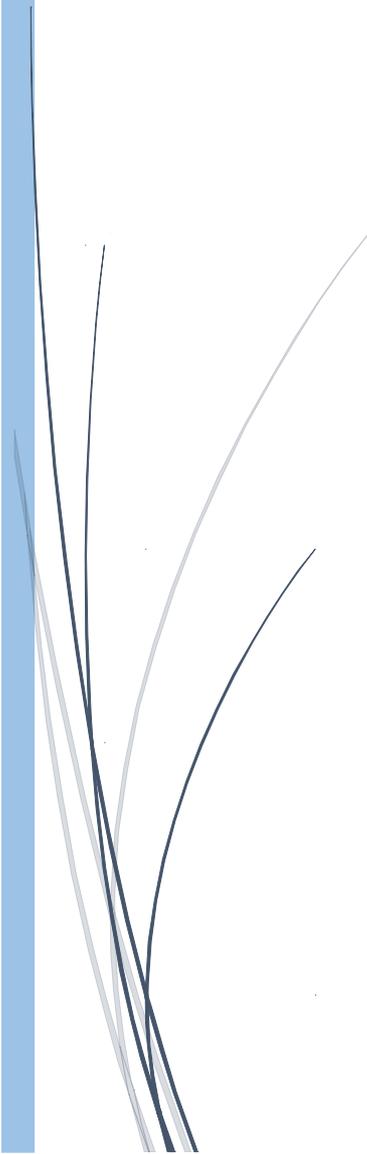
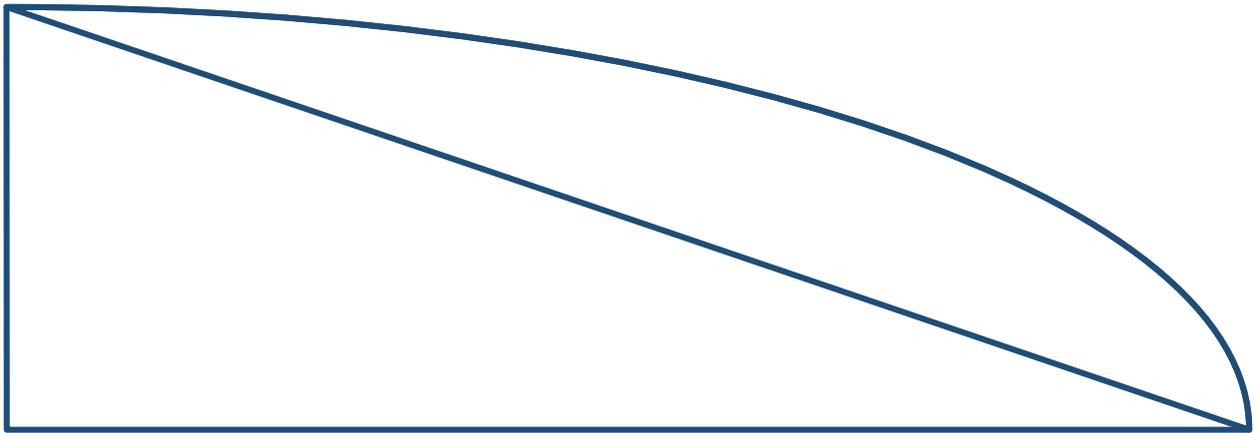


Table des matières

Introduction.....	3
1. Identité de l'établissement.....	5
2. Le positionnement de l'établissement.....	7
2.1 Le projet associatif de l'ALGEEI	7
2.1.1 <i>L'autorisation</i>	8
2.1.2 <i>Les missions du SAVS</i>	9
2.1.3 <i>Les textes de référence</i>	10
2.2 Les personnes accueillies et leur évolution	14
2.2.1 <i>Les repères statistiques</i>	14
2.2.2 <i>Répartition géographique</i>	15
2.3 Les principes de l'intervention du service et leurs sources	16
2.3.1 <i>Les sources des principes d'intervention</i>	16
2.3.2 <i>La gestion des paradoxes au sein du SAVS</i>	17
2.4 La prise en compte des besoins des personnes accompagnées par le SAVS Jasmin	19
2.5 L'admission, le projet personnalisé et son accompagnement	20
2.5.1 <i>L'admission</i>	20
2.5.2 <i>L'élaboration du Projet Personnalisé</i>	21
2.5.3 <i>Le travail pluridisciplinaire et le travail en partenariat avec l'environnement</i>	23
2.5.4 <i>L'accompagnement par le SAVS Jasmin</i>	26
2.5.5 <i>L'information et la participation des usagers</i>	34
2.6 Les moyens mis à disposition du SAVS	36
2.6.1 <i>Les moyens humains</i>	36
2.6.2 <i>Entretien individuel tous les deux ans (professionnel CC51)</i>	36
2.6.3 <i>Les véhicules</i>	37
2.6.4 <i>Les équipements informatiques et téléphoniques</i>	37
3 Démarche Qualité.....	38
3.1 <i>L'évaluation et l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux personnes</i>	38
4. Perspectives 2014-2019.....	45
4.1 Plan d'amélioration 2014-2019, les axes de progression.	45
4.2 Fiches d'actions	50
Lexique.....	56
Bibliographie.....	58



Introduction



Une démarche participative, un projet sur 5 ans

Conformément aux obligations de la loi du 2 janvier 2002, Le SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale) Jasmin, a procédé à l'évaluation de ses interventions et de la qualité de ses prestations. Le rapport d'évaluation externe d'avril 2014 a été déposé auprès du conseil départemental du Lot-et-Garonne le 23 mai 2014.

A l'issue de cette évaluation externe, l'écriture du projet d'établissement 2014-2019 a été mis en œuvre.

Le projet d'établissement qui se veut être la feuille de route pour les 5 ans à venir, a été présenté au CVS pour validation et au conseil d'administration le 14 février 2017.

Ce projet s'est inscrit dans un travail collectif et constructif associant les équipes pluridisciplinaires du service, les partenaires, les familles et les usagers. Cette démarche participative a permis de mettre en commun et de partager les valeurs fondamentales de notre travail. C'est dans cet esprit que nous présentons aujourd'hui un projet actualisé.

Préconisations formulées par l'évaluateur externe

Réfléchir à une association plus large des parties prenantes (ensemble des professionnels, usagers) à la rédaction du projet d'établissement, de façon à garantir une légitimité et une appropriation par l'ensemble des acteurs des stratégies et des évolutions futures.

- Le projet d'établissement présente le service, l'organisme gestionnaire dont il dépend, les missions confiées et les lois qui régissent son secteur d'activité.
- Il expose l'ensemble des dispositifs mis en place pour accompagner des personnes en situation de handicap en milieu ordinaire, ainsi que les moyens déployés pour remplir cette mission, dans le respect des droits de l'utilisateur.
- Pour rendre efficient et efficace les missions du service, le projet d'établissement présente l'ensemble de ses ressources, en terme de compétences humaines, de locaux, de transports et de système d'information.
- Pour terminer, le projet s'ouvre sur des perspectives d'évolution et de développement, par des axes stratégiques à entreprendre, formalisées dans des fiches actions.

Tous les professionnels du SAVS espèrent que la présentation de ce document éclairera son lecteur sur les modalités d'intervention du SAVS Jasmin.

Marc ALIAS, Directeur du SAVS Jasmin

1. Identité de l'établissement

SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale) Jasmin

Adresse : 264 rue Gérard Duvergé 47000 Agen

Téléphone : 05-53-66-76-58 / 05-53-66-79-40

Mail : savsjasmin@orange.fr

Type selon code Finess : 470011222



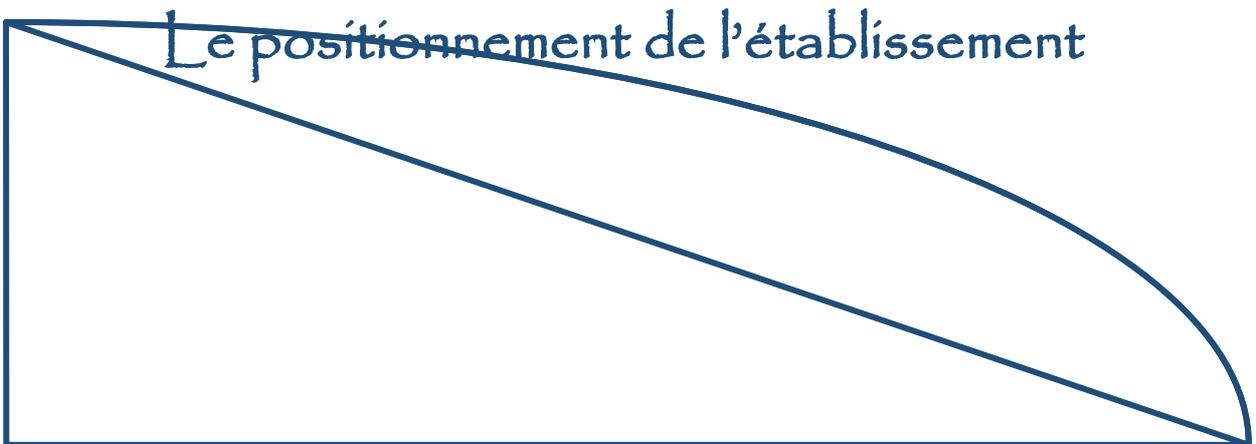
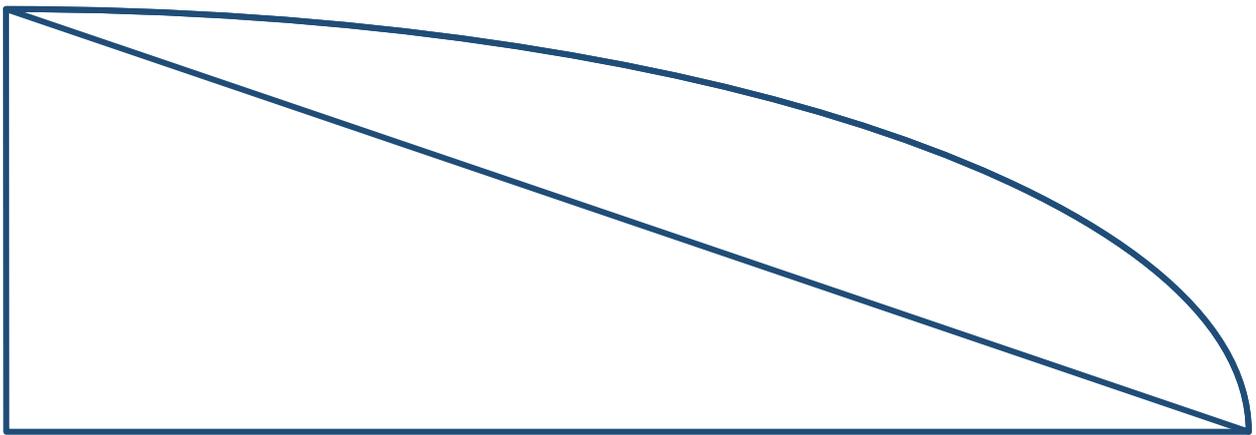
Le S.A.V.S Jasmin est un service qui accueille 65 personnes en situation de handicap plus une file active de 5 personnes (une file active est établie pour permettre la souplesse au service dans la graduation de l'accompagnement sur l'année). Ces personnes bénéficient d'une notification de la C.D.A.P.H (Commissions des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées) dans le cadre de la MDPH 47 (Maison Départementale des Personnes Handicapées).

Définition du SAVS :

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale propose un accompagnement adapté dont l'objectif est le maintien ou la restauration des liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels de la personne en situation de handicap. Il a donc été créé pour favoriser **un maintien de la personne à son domicile**, ainsi qu'un apprentissage de l'autonomie. Ainsi offre-t-il une série de prestations parmi lesquelles l'assistance, le suivi éducatif et psychologique, ou encore l'aide dans la réalisation des actes quotidiens et l'accomplissement des activités de la vie domestique et sociale.

Le service relève de la compétence exclusive du Conseil Départemental. Pour fonctionner, celui-ci reçoit une dotation globale de financement (DGF) annuelle.

Les valeurs et la volonté qui ont gouverné la création du SAVS Jasmin sont issues du projet associatif de **l'ALGEEI** (Association Laïque de Gestion des Etablissements d'Education et d'Insertion).



2. *Le positionnement de l'établissement*

L'ALGEEI gestionnaire du SAVS Jasmin

2.1 Le projet associatif de l'ALGEEI

Une volonté de respect de la dignité, de l'affirmation de l'individualité et de l'expression de la citoyenneté.

L'ALGEEI est une association de type loi 1901 à but non lucratif. A son origine, elle dépendait directement de la FOL (Fédération des Œuvres Laïques) créée en 1959 à la demande des pouvoirs publics afin d'accueillir des personnes handicapées, vulnérables, en souffrance et rencontrant des difficultés de tous ordres. Puis face à l'ampleur de la tâche, l'ALGEEI a fait le choix, en 1980, de créer une association indépendante.

«Dans le respect des principes de laïcité, l'ALGEEI a pour missions de promouvoir et d'assurer l'éducation, l'insertion sociale et professionnelle d'enfants et adultes handicapés ou rencontrant des difficultés familiales, scolaires, sociales ou médico-sociales.»

Pour assurer cette mission, l'ALGEEI crée, gère, coordonne, organise et contrôle le fonctionnement d'établissements ou services sociaux et médico-sociaux dans le cadre des dispositions de la législation en vigueur. Elle emploie près de 700 salariés répartis en équipes pluri professionnelles sur chacun de ses 29 établissements et services dont l'implantation est essentiellement lot-et-garonnaise, à l'exception d'un établissement situé sur le département des Landes.

L'ALGEEI, dans son projet 2012-2017¹, réaffirme les valeurs de l'association, ses orientations stratégiques, sociales, économiques et politiques, qui se déclinent comme suit :

- ***Partenariat, nouvel environnement***
- ***Inclusion, citoyenneté, accès aux soins***
- ***Recommandations de bonnes pratiques***
- ***Place de la famille, parentalité***
- ***Vieillesse, sur-handicap, nouveaux handicaps***
- ***Professionalisation, prospective, plateau technique, formation***

Un peu d'histoire...

Le SAVS Jasmin : un regroupement réussi

¹ Projet associatif de l'ALGEEI, lien internet : www.algeei.org

Le SAVS (Service d'Aide à la Vie Sociale) Jasmin fait référence à l'histoire des deux complexes ESAT-Foyer d'hébergement et SAVS localisés sur les sites de Lamothe-Poulin (commune de Laroque-Timbaut) et de Pomaret (commune de Sainte Colombe en Bruilhois).

De leur création jusqu'en 2009, les ESAT, foyers d'hébergements et SAVS des sites de Pomaret et de Lamothe-Poulin fonctionnaient en complexe, c'est-à-dire avec une direction commune pour les trois structures d'un même site et des liens professionnels étroits entre les équipes des trois établissements ou services.

L'association gestionnaire de ces établissements, l'ALGEEI, s'est engagée à partir de 2003 avec ses directeurs et ses équipes dans une réflexion concernant l'évolution de ces établissements et de l'accompagnement des usagers.

Cela a notamment contribué à la restructuration de ces complexes, en séparant les structures du travail (ESAT) financées par l'Etat et les structures d'hébergement financées par le Conseil Départemental et en mutualisant les moyens des établissements des deux sites par type d'activité. Cela a donné lieu à la création en 2009 de l'ESAT Agnelis, du CHVS de l'Agenais et en 2010 du SAVS Jasmin.

Cette politique associative s'est inscrite pleinement dans la continuité de changements sociétaux plus globaux et d'évolutions législatives (loi 2002-2 et loi du 11 février 2005)

2.1.1 L'autorisation

L'historique des agréments

Pour le site de Pomaret:

Janvier 1995, création d'un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (S.A.V.S.) annexé au foyer d'hébergement et à l'ESAT de Pomaret.

Juin 1999, La capacité du S.A.V.S. est portée à 20 places.

Pour le site de Lamothe Poulin:

Octobre 1993, création d'un SAVS annexé au foyer d'hébergement et à l'ESAT de Lamothe Poulin.

Février 1995: Extension du SAVS de 24 à 28 places.

L'arrêté du Conseil Général du 3 février 2010 :

Autorise la création du SAVS Jasmin, qui regroupe les services d'accompagnement à la vie sociale annexés aux établissements et services d'aide par le travail de «Pomaret» à

Sainte Colombe en Bruilhois et de «Lamothe-Poulin» à Laroque-Timbaut. L'arrêté du Conseil Général précise que le SAVS Jasmin, domicilié à Agen, est destiné à prendre en charge 55 adultes handicapés travaillant en ESAT ou non.

L'arrêté du Conseil Départemental du 28 juin 2016 :

Le 17 février 2016 le directeur du CHVS de l'Agenais et du SAVS Jasmin relevant de l'ALGEEI, présente une demande sollicitant, d'une part, la prise en compte des nouveaux lieux d'hébergement et d'autre part, le transfert interne de 10 places du CHVS de l'Agenais vers le SAVS Jasmin.

A compter du 1^{er} juillet 2016, un transfert de 10 places est opéré du CHVS de l'Agenais vers le SAVS Jasmin modifiant la répartition des places interstructures et le champ de l'autorisation comme suit : le SAVS Jasmin domicilié à Agen passe de 55 à 65 places avec la possibilité de suivis modulables en file active ne pouvant excéder 70 personnes.

2.1.2 Les missions du SAVS

La réalisation du projet singulier de l'usager

Le SAVS Jasmin a pour vocation de contribuer à la réalisation du projet personnalisé de personnes adultes en situation de handicap par un accompagnement adapté à domicile 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.

Cette mission d'accompagnement des personnes dans leur insertion sociale et/ou professionnelle se traduit concrètement par :

- Une évaluation des besoins et des capacités d'autonomie
- L'identification de l'aide à mettre en œuvre et l'apport d'information et de conseils personnalisés
- Le suivi et la coordination des actions des différents intervenants
- Une assistance dans les actes quotidiens de la vie
- Un soutien des relations sociales et familiales
- Un appui contribuant à l'insertion scolaire, universitaire, professionnelle
- Un suivi éducatif et psychologique.

Cette activité se caractérise par un suivi personnalisé sous forme d'entretiens individuels réguliers, de visites à domicile, d'accompagnements dans différents types de démarches (administratives, rendez-vous médicaux, courses, etc.) et dans la mise en lien avec des acteurs sociaux, médico-sociaux et sanitaires du territoire.

Pour mener à bien sa mission, le service se réfère aux cadres législatifs qui régissent son secteur d'activité.

2.1.3 Les textes de référence

L'environnement législatif

Des impulsions insufflées par nos politiques

Le projet d'établissement du SAVS s'inscrit dans un cadre législatif et des choix politiques nationaux. Il se déploie également dans une déclinaison locale opérée par nos instances de régulation au regard des besoins ciblés d'une population de la Nouvelle Aquitaine et au plus proche, celle du Lot et Garonne.



la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Elle place l'utilisateur au centre du dispositif et demande aux établissements de garantir aux usagers leurs 7 droits fondamentaux (*art L 311-3 du CASF²*):

- Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité
- Libre choix entre les prestations domicile/établissement
- Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- Confidentialité des données concernant l'utilisateur
- Accès à l'information
- Information sur les droits fondamentaux et les droits de recours
- Participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement

Pour mettre en œuvre l'exercice de ces droits le SAVS Jasmin a mis en place les 7 outils demandés par la loi:

- Le livret d'accueil (*circulaire du 24/03/2014*)
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie (*arrêté du 8/09/2003*)

²Lien internet : <https://www.legisfrance.gouv.fr>

- Le document individuel de prise en charge (*décret du 26/11/2004*)
- La personne qualifiée (*décret du 14/11/2003*)
- Le règlement de fonctionnement du service (*décret du 14/11/2003*)
- Le conseil de la vie sociale (*décret du 25/03/2014*)
- Le projet d'établissement (*décret du 6 février 2006 relatif au contenu du PE*)

Constat de l'évaluation externe

Le SAVS s'est doté de l'ensemble des documents de référence concernant les droits des usagers.



La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Elle pose les principes de la prise en charge des personnes handicapées

Enfin une loi qui donne une définition du handicap !

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

Cette loi instaure quatre grands axes :

- Création d'un droit à la compensation, dû par la collectivité, aux personnes en situation de handicap (*article L. 114-1-1 du CASF*)
- Participation active à la vie sociale et économique l'accent est mis sur l'intégration en particulier scolaire, l'accessibilité du cadre bâti, et tend à favoriser l'emploi de personnes handicapées.
- Création de la MDPH, un guichet unique visant à accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes handicapées et leurs familles (*décret du 19/12/2005*)
- Création de la CNSA (*Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie*) pour un nouveau mode de financement. La CNSA est donc à la fois une caisse chargée de répartir les moyens financiers et une agence d'appui technique (*loi n°2004-626 du 30 juin 2004*)

~~Le décret du 11 mars 2005 (loi 11/02/2005) spécifique au~~

~~SAVS~~



Ce décret cadre l'organisation et le fonctionnement des SAVS en application des lois de 2002 et 2005 qui doivent mettre en œuvre tout ou partie des prestations suivantes :

L'évaluation des besoins et des capacités d'autonomie ;

L'identification de l'aide à mettre en œuvre et la délivrance à cet effet d'informations et de conseils personnalisés ;

Le suivi et la coordination des actions des différents intervenants ;

Une assistance, un accompagnement ou une aide dans la réalisation des actes quotidiens de la vie et dans l'accomplissement des activités de la vie domestique et sociale ;

Le soutien des relations avec l'environnement familial et social ;

Un appui et un accompagnement contribuant à l'insertion scolaire, universitaire et professionnelle ou favorisant le maintien de cette insertion ;

Le suivi éducatif et psychologique.

Cette mise en œuvre doit être assurée par une équipe pluridisciplinaire comprenant ou associant des assistants de service social, des auxiliaires de vie sociale, des aides médico-psychologiques, des psychologues, des conseillers en économie sociale et familiale, des éducateurs spécialisés, des moniteurs-éducateurs, des chargés d'insertion.



La loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales

Le département définit et met en œuvre la politique d'action sociale, en tenant compte des compétences confiées par la loi à l'Etat, aux autres collectivités territoriales ainsi qu'aux organismes de sécurité sociale. Il coordonne les actions menées sur son territoire qui y concourent.

Il organise la participation des personnes morales de droit public et privé à la définition des orientations en matière d'action sociale et à leur mise en œuvre.

Les prestations légales d'aide sociale sont à la charge du département dans lequel les bénéficiaires ont leur domicile

Les SAVS passent sous la responsabilité des départements. C'est à ce titre qu'il perçoit une dotation globale pour assurer son fonctionnement.

Le SAVS s'inscrit aussi dans les schémas régional et départemental :

- **le SROSMS** (*Schéma Régional d'Organisation Sociale et Médico-Sociale*) du PRS (*Projet Régional de Santé*) 2012-2016³. Il prend en compte les schémas départementaux d'organisation sociale et médico-sociale,
- **le PRIAC** (*Programme Interdépartemental d'Accompagnement*) des handicaps et de la perte d'autonomie⁴
- **Le Schéma départemental 47** en faveur des personnes handicapées du Lot-et-Garonne 2011-2015⁵:

Ce schéma départemental du Lot-et-Garonne préconise : « *que les SAVS doivent pouvoir intervenir auprès des personnes handicapées quelle qu'en soit la cause notamment les handicaps "spécifiques" (psychiques, sensoriels, ...). C'est la raison pour laquelle ils doivent contribuer à la diversité des différentes modalités d'accompagnement sur un territoire et que par exemple ils doivent pouvoir s'articuler avec les intervenants du champ médico-social mais aussi avec les équipes mobiles de psychiatrie, les services à la personne, etc.*

Il apparaît nécessaire que les SAVS s'intéressent à l'accompagnement social des personnes handicapées et ceci quel que soit leur âge (prise en compte des besoins des personnes handicapées retraitées). »

De plus, depuis le regroupement des SAVS de Lamothe-Poulin et de Pomaret en un seul et même SAVS, 17 places supplémentaires plus une file active de 5 places sont ouvertes à tous les adultes handicapés, qu'ils travaillent ou non en ESAT.

Le SAVS Jasmin compte dans ses effectifs des personnes handicapées vieillissantes.

Les 11 SAVS du département permettent le suivi de 260 personnes handicapées. Traditionnellement en Lot-et-Garonne, les SAVS étaient systématiquement annexés à un Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT).

Ainsi actuellement, 8 des 11 SAVS du département sont annexés à un ESAT.

L'ouverture en 2010 de deux SAVS (dont un départemental de 30 places) qui ne sont pas annexés à un ESAT montre que ces pratiques évoluent.

Le nombre de places en SAVS a augmenté de 24 % en 5 ans.

En 2010, les capacités installées des SAVS étaient supérieures aux capacités autorisées. Ainsi, les SAVS assuraient le suivi de 303 personnes handicapées pour une capacité autorisée de 260 places. Ces services sont en suractivité. »

2.2 Les personnes accueillies et leur évolution

³ Lien internet : ars.sante.fr

⁴ Lien internet : ars.sante.fr

⁵ Lien internet : lotetgaronne.fr

Historiquement, les agréments pour les deux SAVS de Pomaret et de Lamothe-Poulin concernaient des travailleurs d'ESAT présentant des déficiences intellectuelles.

Ces dernières années, le SAVS Jasmin a connu une évolution de ses publics.

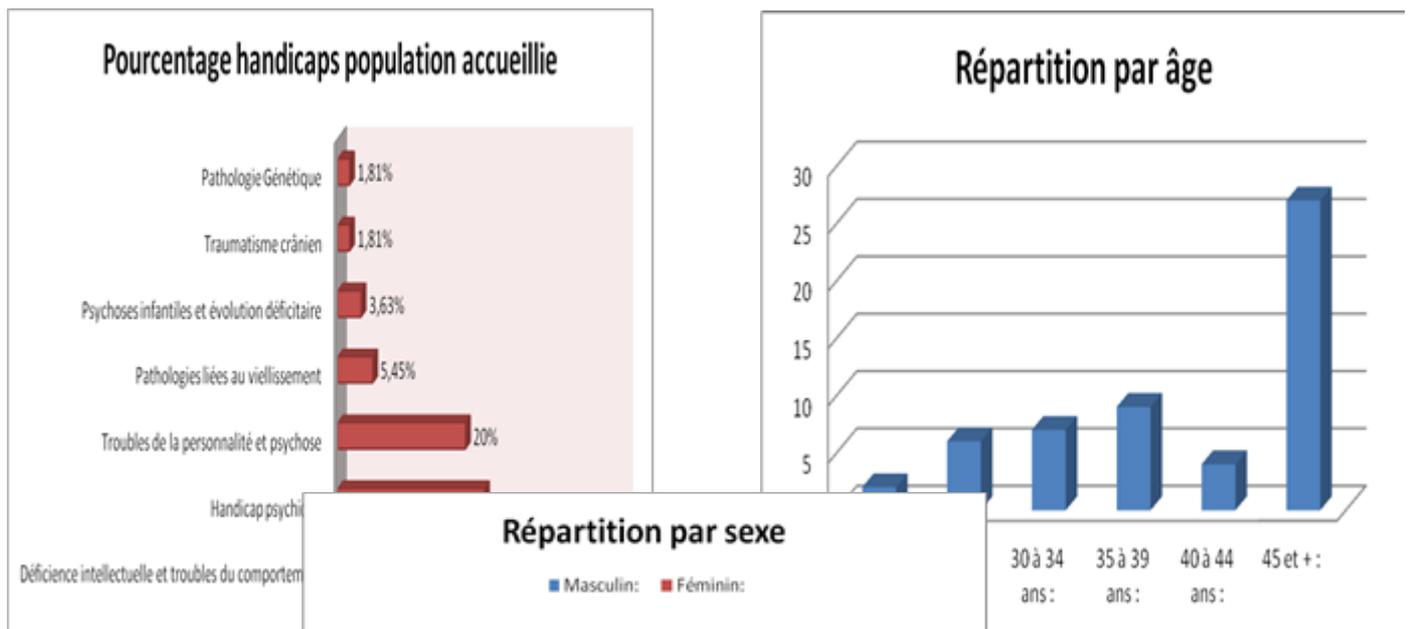
Bien que le SAVS continue d'accueillir des personnes présentant un handicap mental (défiance intellectuelle légère ou moyenne), on constate une hausse du nombre de personnes souffrant d'un handicap psychique, avec des troubles associés: troubles de la personnalité et/ou du comportement, addictions, troubles dans les comportements sexuels, violence, impulsivité, «*problématiques sociales en lien avec un environnement parfois déstructuré*».

Préconisations formulées par l'évaluateur externe

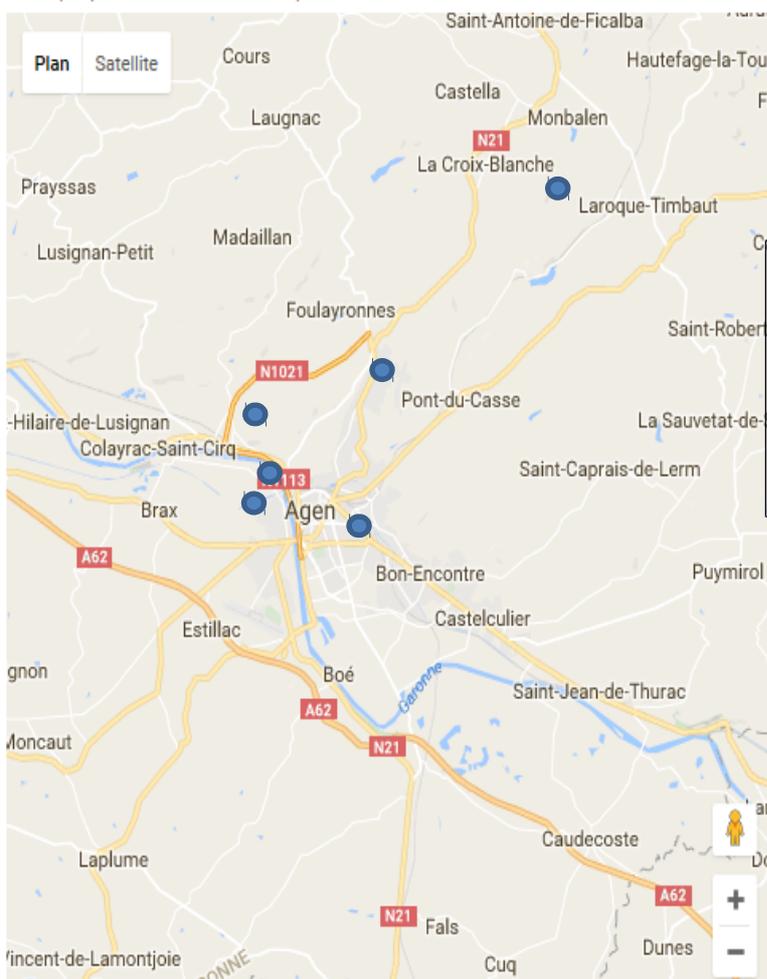
Réfléchir à la pertinence d'un outil favorisant une analyse plus fine des différents publics accueillis et de leurs besoins d'accompagnement

Le SAVS est confronté ces dernières années au vieillissement des personnes accueillies. Le service compte aujourd'hui dans ses effectifs une dizaine de personnes soit retraitées, soit à temps partiel. Globalement le service accompagne une part importante de personnes de plus de 45 ans. Ceux qui ne sont pas à la retraite présentent vers les 50 ans une fatigabilité professionnelle plus importante qui nécessite parfois une mise à temps partiel de leur activité. Ce vieillissement des personnes fait que la demande d'accompagnements médicaux va vraisemblablement augmenter dans les prochaines années.

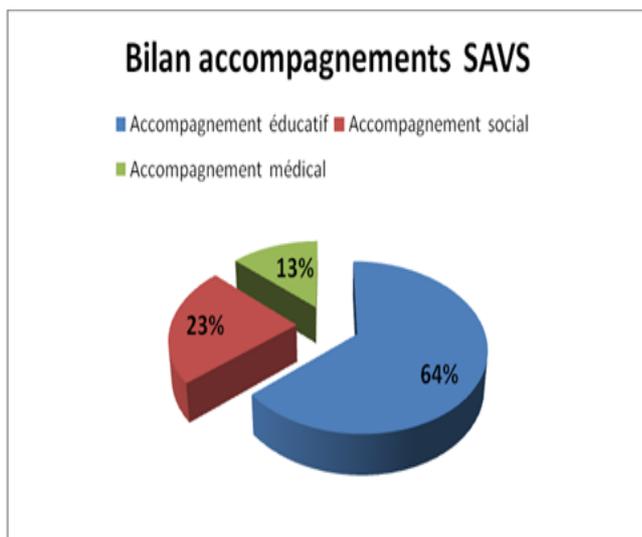
2.2.1 Les repères statistiques



2.2.2 Répartition géographique



La répartition des personnes accompagnées par le SAVS Jasmin se localise essentiellement sur l'Agénais et le Roquentin. Cette localisation a été répertoriée dans le schéma départemental comme le bassin Agénais. La durée de déplacement entre le service et les domiciles ne dépasse pas la demi-heure.



Le bilan effectué au regard des tableaux d'interventions renseignés tout au long de l'année par l'équipe éducative présente en nombre d'interventions :

Accompagnement éducatif	1709
Accompagnement social	615
Accompagnement médical	354

Ce bilan reflète une bonne activité du SAVS Jasmin, l'accompagnement éducatif et social prédominant sur le médical. Le service répond pleinement à la commande sociale.

2.3 Les principes de l'intervention du service et leurs sources

2.3.1. Les sources des principes d'intervention

Le SAVS Jasmin base sa pratique sur des valeurs éthiques et déontologiques dans un cadre réglementaire défini par les lois précédemment citées.

Fort de ces valeurs, le SAVS Jasmin consolide ses pratiques au regard des Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP), publiées par l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et Services Médico-sociaux (ANESM).

Il est ainsi accordé une attention toute particulière autour du sujet qu'est la bientraitance, en tant que culture visant à promouvoir le bien-être de la personne et son autonomie. Au sein du SAVS Jasmin, les professionnels sont en recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de l'accompagnement de la personne en situation de handicap qui leur est confiée.

La bientraitance s'appuie alors sur le respect du sujet, de son histoire, et de surcroit sa dignité et sa singularité. Elle prend en considération les droits et les choix des personnes accompagnées et en valorise leur expression. Le cadre, posé par la signature du Document Individuel de Prise en Charge, favorisera un accompagnement personnel bienveillant et sécurisant pour tous.

Depuis 2012, le taux d'activité du SAVS Jasmin est de 100%. En effet, le service doté d'une commission d'admission permet la régulation des entrées et des sorties. Chaque sortie du service fait l'objet d'une vigilance formalisée sur un cahier de veille. Pendant un an, cet outil

permet de garder un lien avec la personne concernée ; d'intervenir ponctuellement à sa demande et d'évaluer le besoin d'un éventuel retour sur les effectifs du service.

Le questionnement éthique anime le quotidien des professionnels qui se trouvent en permanence dans une démarche de réflexion, soutenue par leur implication pérenne dans un travail mensuel d'analyse des pratiques, valorisé par la Direction.

Il est vrai que le travail spécifique avec les personnes accompagnées par le SAVS montre à voir, avec une clarté complexe, certains aspects paradoxaux. L'accompagnement est chargé de rapports contradictoires.

2.3.2. La gestion des paradoxes au sein du SAVS

« Les hommes s'attaquent aussi, et ne peuvent pas ne pas s'attaquer, aux problèmes insolubles. On ne peut pas ne pas agir, mais on ne sait pas très bien pourquoi » Yves Barel⁶

Les paradoxes reposent sur des injonctions contradictoires. Une réflexion en équipe pluridisciplinaire permet de donner du sens à nos actions.

Dans le contexte d'une société de plus en plus complexe et en pleine évolution, de nouvelles contradictions apparaissent, et il est bon de les identifier et de les analyser. Pour le SAVS cela implique plusieurs niveaux de paradoxes :

- Respect de la vie privée et intervention à domicile,
- travail en équipe et intervention individuelle du professionnel,
- lâcher prise, prise de risque, et responsabilité du service,
- accompagnement à la santé, dossier médical et les limites de l'intervention du service,
- accompagnement à la parentalité sans mission pour l'enfant.

a) Respect de la vie privée et intervention à domicile

Le professionnel rencontre la plupart du temps les personnes chez elles, dans leur environnement, ce qui nécessite inévitablement l'installation d'une relation de confiance afin que ces visites à domicile ne soient pas perçues et vécues comme une intrusion dans leur vie privée.



⁶ Barel, Yves (1982) les enjeux du travail social, Actions et Recherches Sociales, n° 3.

b) Travail en équipe et intervention individuelle du professionnel :

Le professionnel se retrouvant dans cet accompagnement individuel est confronté parfois à devoir apporter des réponses immédiates face à certaines problématiques abordées. Il ne pourra que différer le soutien de l'équipe et de la direction si nécessaire, soit par un appel téléphonique si urgence, ou bien lors de la réunion d'équipe hebdomadaire qui suivra l'évènement.

c) Lâcher prise, prise de risque, et responsabilité du service

L'accompagnement de la personne vers le plus d'autonomie possible doit prendre en compte ses demandes, ses besoins, et notre mission de protection. C'est aussi savoir « lâcher prise », permettre à la personne de faire ses propres expériences tout en évaluant cette prise de risque et la notion de responsabilité qui incombe au service.

d) Accompagnement à la santé, dossier médical et les limites de l'intervention du service

Les missions du SAVS portent sur un accompagnement des personnes vers les instances médicales. D'une part, un paradoxe est repéré dans les limites de nos compétences alors que nous sommes sollicités par la personne en tant qu'interlocuteur privilégié avec ces dites instances ; d'autre part, l'éducateur doit assurer un accompagnement à la santé sans avoir ou pouvoir partager des informations médicales en accord avec la législation en vigueur (confidentialité du dossier médical détenu par la personne).



e) Accompagnement à la parentalité par le service

D'un point de vue légal, les personnes accompagnées par le SAVS ont une orientation de la MDPH Adultes, d'où la complexité de nos interventions vis-à-vis des enfants pour lesquels nous

ne sommes pas mandatés. Cependant, nous sommes amenés à réaliser des actions auprès des enfants du fait de l'accompagnement des parents.

En effet, ces paradoxes génèrent des notions comme le «bricolage» et «l'acte incertain», des notions qui sont appréhendées d'une part, par les capacités d'adaptation des professionnels, d'autre part par leurs soucis constants du bien-être de la personne accompagnée.



Constat de l'évaluation externe

Les interventions de visites à domicile présentent un certain nombre de risques identifiés par les professionnels. Le soutien de la direction, la possibilité d'en parler en équipe, l'organisation en binôme si nécessaire sont considérés comme des éléments sécurisants.

2.4 La prise en compte des besoins des personnes accompagnées par le SAVS Jasmin

Constat de l'évaluation externe

Les usagers du SAVS confirment la qualité des accompagnements proposés par les équipes du SAVS et la prise en compte de leurs attentes et besoins spécifiques.

L'accompagnement des personnes peut prendre effet sur notification de la MDPH à partir de l'âge de 18 ans et tout au long de la vie. Les personnes retraitées peuvent donc continuer à bénéficier de l'accompagnement par le SAVS Jasmin.

Les interventions auprès des personnes accompagnées par le SAVS Jasmin se situent dans les domaines éducatifs, sociaux et de l'accompagnement à la santé. Une analyse sur l'année 2014 révèle que les parties éducatives et sociales prédominent. Il n'en demeure pas moins que les besoins d'accompagnements à la santé augmentent de façon conséquente par le fait d'une population avançant en âge, par la multiplication de maladies graves et de fins de vie...

Ainsi, au regard des besoins des personnes suivies par le SAVS Jasmin et afin d'éviter l'exclusion vers laquelle peut conduire le handicap, un accompagnement singulier et adapté doit être recherché. Le SAVS Jasmin s'appuie sur la considération de la personne dans sa globalité pour l'accompagner dans l'élaboration de son projet de vie.

Les besoins repérés sont de plusieurs ordres :

- Besoin d'un espace et d'un temps d'écoute
- Besoin d'un soutien dans la vie quotidienne
- Besoin d'être valorisé par rapport à ses capacités et potentialités réelles
- Besoin d'être valorisé socialement (statut/reconnaissance sociale)
- Besoin de prendre conscience de ses limites
- Besoin d'accéder à un mieux-être
- Besoin d'un cadre sécurisant
- Besoin de créer du lien social
- Besoin de médiation dans les relations de couple
- Besoin d'informations nécessaires et d'accompagnement à la parentalité
- Besoin d'un accompagnement adapté au vieillissement afin de favoriser le maintien à domicile.

Au regard de ces besoins repérés, toute une organisation se met en place qui assure à la personne suivie par le SAVS, dès son admission, une garantie d'accompagnement à son projet personnalisé, dans le respect de sa vie à domicile.

2.5. L'admission, le projet personnalisé et son accompagnement

Le précédent projet de service du SAVS Jasmin défendait déjà le principe que « la notion de services est essentielle et doit assurer et garantir ses droits à toute personne accueillie ».

2.5.1 L'admission

L'année 2015 a permis de formaliser la commission d'admission propre au SAVS Jasmin, dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité du service.

Elle fait l'objet d'une procédure qui se déclenche à la réception d'une demande écrite adressée au Directeur du service. Cette procédure implique l'envoi de documents nécessaires à l'élaboration du dossier d'admission :

- Décision d'orientation par notification de la MDPH 47
- Dossier médical afin d'évaluer l'état de santé de la personne (respect du secret médical)
- Un bilan social si suivi institutionnel préalable
- Une fiche administrative à renseigner.

Si le dossier est complet et recevable, la personne est convoquée par la commission d'admission constituée par la chef de service, la psychologue, un éducateur et l'assistante sociale. A l'issue de cette commission, une réponse par courrier est adressée au demandeur. Dans le cadre d'une admission, un DIPEC (Document Individuel de Prise en Charge) est alors formalisé.

Le DIPEC doit être rédigé dans le mois qui suit l'admission, conformément à la loi du 02 janvier 2002. Ce document informe sur les relations entre l'utilisateur et le service et définit les objectifs et les conditions de l'accompagnement, les prestations offertes, les engagements de la personne, les conditions de modifications et de révision, les conditions de résiliation, les modalités de recours en cas de désaccord, et les clauses de conformité. Il formalise les souhaits et attentes de la personne pour l'année à venir sur le document de recueil des demandes.

Il a été convenu que ce Document Individuel de Prise en Charge serait reconduit lors de chaque renouvellement des notifications de la MDPH, et que des avenants, dont le premier sera établi dans les 6 mois suivant l'admission, viendraient le compléter chaque année avec la réactualisation du Projet Personnalisé.

2.5.2 L'élaboration du Projet Personnalisé

Le Projet Personnalisé, en référence à la loi du 02 janvier 2002 qui le rend obligatoire, revêt la forme d'un document qui permet de formaliser et de prendre en compte les souhaits et attentes de la personne accompagnée et ainsi aux professionnels de travailler selon des axes, avec des finalités et des objectifs spécifiques, visant à répondre au mieux à la singularité de chaque situation. Il est construit dans une interaction permanente entre l'éducateur et la personne, et engage une continuité dans l'accompagnement pluridisciplinaire. Le Projet Personnalisé est réactualisé chaque année.

La Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles œuvrant sur « Les attentes de la personne et le Projet Personnalisé » met en évidence que « la participation de la personne à son propre projet n'est en aucune façon une obligation pour elle ». Les dispositions de la loi n° 2002-2 évoquent clairement qu'il s'agit d'un droit. Les professionnels encouragent les personnes à participer et facilitent leur expression, mais ils ne peuvent pas les obliger à participer.

L'ensemble des professionnels du SAVS Jasmin est concerné par toutes les situations du service, un éducateur coordonnateur du projet personnalisé est nommé pour chaque accompagnement. La chef de service est garante de sa conception et de sa mise en œuvre sous la responsabilité du directeur. De même, elle organise et anime les réunions de présentations des projets personnalisés programmées au travers d'un calendrier annuel communiqué à l'équipe pluridisciplinaire. Lors de la formalisation du DIPEC, elle reçoit la personne accompagnée qui peut se faire assister de la personne de son choix, afin de faire signer ce document par les différents acteurs concernés ainsi que le recueil des souhaits et attentes joint à cet écrit.

L'équipe projet est ainsi composée de l'éducateur coordonnateur, du directeur, de la chef de service, de la psychologue, de l'assistante sociale, les membres de l'équipe éducative et les partenaires extérieurs comme personnes ressources.

Un projet personnalisé au plus près des compétences et des besoins de la personne est alors rédigé par le coordonnateur, en collaboration et en accord avec la personne accompagnée. Un outil d'évaluation peut venir étayer l'élaboration de ce document afin de guider le professionnel.

L'écriture du projet personnalisé passe par plusieurs étapes :

- entretien avec la personne pour le recueil des souhaits et attentes
- le projet est travaillé et formalisé avec la personne
- le projet est présenté et discuté en équipe projet
- la finalisation du projet est réalisée par l'éducateur coordonnateur
- le projet est numérisé dans le dossier informatisé de l'utilisateur (dossier OSIRIS)
- lecture du projet et signature du document de remise en main propre en présence d'un cadre et de la personne de son choix.

L'accompagnement par le SAVS Jasmin peut prendre fin selon plusieurs motifs :

- Dans le cadre de l'évolution du projet personnalisé : la personne transmet sa démission et le SAVS Jasmin garde une vigilance particulière dans l'esprit d'un « cahier de veille », attention qui permet un retour de la personne sur les effectifs en cas d'urgence ;
- Dans le cadre d'une démission suite à un refus de la personne de poursuivre l'accompagnement par le SAVS Jasmin ;

- Dans le cadre d'une orientation vers un autre type d'accompagnement ;
- Dans le cadre de l'impossibilité pour le SAVS Jasmin d'intervenir selon les accords passés et formalisés par le Document Individuel de Prise en Charge.

Dans tous les cas, la MDPH, et si besoin le mandataire judiciaire, sont tenus informés des situations rencontrées.

En effet, le travail en équipe et en partenariat sont des incontournables dans le projet personnalisé de la personne. Ils permettent d'enrichir la prestation, d'objectiver les actions et éviter le huis-clos.

2.5.3 Le travail pluridisciplinaire et le travail en partenariat avec l'environnement

Constat de l'évaluation externe

Les partenaires attestent de la qualité des actions du SAVS et du partenariat noué entre leurs organisations.

A chaque situation rencontrée, l'équipe du SAVS Jasmin accorde une importance particulière à pouvoir s'interroger sur la marche à suivre pour trouver la solution la plus adaptée. Questionner les pratiques est donc une démarche nécessaire dans une perpétuelle recherche du sens donné à l'acte. Des temps de réflexion donnent lieu à l'organisation de réunions pour l'équipe pluridisciplinaire, ciblées selon des objectifs bien précis. Elles représentent un axe important de coopération interne et font partie intégrante des processus de communication institués :

- La réunion hebdomadaire de service, animée par la chef de service et adressée à l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire. L'ordre du jour y est décliné en trois temps : présentation des projets personnalisés ou thème de travail (ex : RBPP), analyse de situations individuelles, fonctionnement.
- La réunion institutionnelle trimestrielle, organisée et animée par le Directeur du SAVS Jasmin.

- La réunion clinique ponctuelle, à la demande d'un professionnel qui sollicite un regard élargi sur une situation difficile, afin de faire le lien entre les différents secteurs : soin, social et professionnel, y compris des partenaires extérieurs ou personnes ressources. Sont alors présents le coordonnateur de projet sur le plan social, le coordonnateur de projet professionnel, la psychologue, le psychiatre dans la mesure du possible, un cadre de direction, le mandataire, et la personne elle-même.
- Une instance mensuelle d'analyse des pratiques adressée à l'équipe éducative, animée par un intervenant extérieur.

Constat de l'évaluation externe

Les équipes éducatives participent à des séances d'analyse des pratiques et des formations professionnelles, visant à soutenir leur réflexivité sur leurs pratiques professionnelles et leurs compétences.

- La commission d'admission du SAVS Jasmin.

Ces instances sont le lieu d'échanges et de réflexions à l'écoute des professionnels afin de garantir un accueil de qualité des personnes accompagnées, accueil qui peut susciter des questionnements et un soutien des compétences professionnelles mobilisées.

La diversité et la variabilité des besoins en accompagnement par le SAVS Jasmin visent à compenser une ou plusieurs difficultés pour notamment, accéder à un logement, gérer sa vie quotidienne et sa vie courante, accéder à un suivi médical, accéder à des activités de loisirs et culturelles, développer sa vie sociale et relationnelle, exercer son rôle de parent, gérer sa vie de couple,....

Ainsi les professionnels du SAVS Jasmin ne peuvent pas répondre seuls aux besoins rencontrés et un travail en réseau avec l'environnement est nécessairement déployé.

Selon les particularités et l'évolution de chaque suivi, un large réseau de partenaires est développé et en constante évolution.

Le SAVS formalise son partenariat selon les définitions et principes suivants :

« Le partenariat est un rapport complémentaire et équitable entre deux parties différentes par leur nature, leur mission, leurs activités, leurs ressources et leur mode de fonctionnement. Dans ce rapport, les deux parties ont des contributions mutuelles différentes mais jugées essentielles. Le partenariat est donc fondé sur un respect et une reconnaissance mutuelle des contributions et des parties impliquées dans un rapport d'interdépendance. De plus, le partenariat laisse place à des espaces de négociation, où les parties peuvent définir leur projet commun ». ⁷

Selon Pelletier G, l'action partenariale se décline en cinq principes de base⁷ :

1. Le principe d'intérêt mutuel des partenaires

Pour être viable un partenariat doit, dès le départ, susciter une source d'intérêt pour les différentes parties.

2. Le principe d'égalité des partenaires

Le partenariat repose sur des relations d'égal à égal, non hiérarchiques.

3. Le principe d'autonomie des partenaires

Les différentes parties s'engagent de leur propre chef et demeurent libres dans leur action.

4. Le principe de coopération entre les partenaires

Une entente partenariale s'inscrit dans un projet partagé et celui-ci n'a de sens que s'il y a entraide et échanges signifiants entre les partenaires.

5. Le principe d'évolution entre les partenaires

Un partenariat s'inscrit au sein d'un espace-temps limité nécessitant une évaluation continue dont la résultante peut se traduire par des changements ou une cessation de l'entente de coopération.

L'éthique du partenariat doit être fondée sur la confiance et implique la parité.

**Préconisations formulées
par l'évaluateur externe**
Poursuivre et approfondir ce
travail de partenariat en lien
avec les stratégies d'évolution
du SAVS.

⁷ Définition Le partenariat in le nouveau dictionnaire critique d'action sociale, Paris : Bayard, 2006
pp. 410- 412

⁸ - PELLETIER, G. (1997). Le partenariat : du discours à l'action. Revues des Echanges, Volume 14, No 3, Septembre.
http://www.unige.ch/fapse/life/textes/Pelletier_A1997_01.html

- La MDPH est le premier partenaire du SAVS Jasmin en tant qu'organisme décisionnaire qui oriente la personne vers le service, et à qui le service rend compte des demandes de renouvellement des suivis ou de tout autre changement dans l'accueil.
- Des partenaires du secteur médico-social et sanitaire : le CHD de la Candélie, les Centre Médico-Psychologiques, le SAMSAH, l'hôpital, la clinique, les divers spécialistes, les médecins généralistes, les pharmacies, les kinésithérapeutes, le planning familial, les associations comme AIDES et l'ANPAA, le centre Pierre Fouquet, l'IREPS...
- Des partenaires sociaux : les bailleurs sociaux et les bailleurs privés, les services de mandataires judiciaires, les services d'aide à domicile, les associations sportives et culturelles...

Parole de mandataire : « nous souhaitons favoriser un accompagnement dans le même sens afin de faciliter les diverses démarches. De plus il ne faut pas négliger que notre mandat consiste en un accompagnement budgétaire, administratif, mais aussi social. Nous souhaitons aussi qu'il y ait un réel travail de collaboration tant au niveau financier que social ce qui à notre sens n'est pas encore évident ou naturel. »

- Des partenaires en lien avec l'emploi : les professionnels d'ESAT, CAP Emploi, des employeurs...
- Des partenaires familiaux : le maintien des liens familiaux est soutenu par le SAVS Jasmin selon les souhaits de la personne.

Parole d'un parent : « je reconnais que le service est rassurant pour mon fils et moi-même et que cet accompagnement respecte et maintient le lien familial ».

Préconisations formulées par l'évaluateur externe
Identifier les points de tension et difficultés rencontrés dans certaines coopérations.

- Des partenaires en lien avec la parentalité : la PMI, le CAMSP, les IME, les crèches, les écoles, les puéricultrices de secteur, les travailleuses familiales, les familles d'accueil, le juge des affaires familiales et le juge des enfants, les services d'Action Educative en Milieu Ouvert, ...

La communication auprès des partenaires représente une part importante dans l'accompagnement des projets des personnes accompagnées et doit rester bienveillante au regard du respect de sa vie privée.

La spécificité du SAVS Jasmin est notre volonté d'élargir nos champs de partenariat et d'étoffer notre réseau, afin d'innover et de répondre aux besoins des nouvelles populations et des nouvelles situations en préservant la notion de droit commun pour les usagers.

Des réunions de partenariat sont organisées à l'initiative du SAVS Jasmin afin d'introduire de la cohérence et de la cohésion dans les accompagnements. De même, les professionnels répondent aux invitations des divers partenaires qui les sollicitent dans le cadre de la pluridisciplinarité autour du projet des personnes suivies.

2.5.4 L'accompagnement par le SAVS Jasmin

« Accompagner, c'est faire un bout de chemin avec la personne, à son rythme. Ce n'est pas décider pour elle où elle doit aller, c'est accepter de ne pas maîtriser le parcours, accepter les détours, même s'ils retardent la marche, accepter d'être surpris par des capacités insoupçonnées... L'accompagnateur marche à côté de la personne, l'encourage, le guide lorsque cela est nécessaire. »⁸

Le SAVS Jasmin s'attache dans un premier temps à prendre en considération la personne en tant que sujet, reconnaissant ainsi ses souhaits et ses besoins en termes d'accompagnement. De plus, chaque personne est reconnue dans ses capacités lui permettant de se faire une place dans l'environnement dans lequel elle évolue.

« Le travail social doit commencer par la reconnaissance et non par la connaissance...c'est faire la place à sa différence, à son altérité, à son étrangeté...c'est respecter sa singularité »⁹

⁸ Marie Odile Bruneau – Professeure de Philosophie – extrait du site internet : vivrelavie.fr/index.php/services

Ainsi le SAVS Jasmin considère la personne actrice de son parcours de vie et l'accompagnement comme « une construction qui ne peut se concevoir qu'en interaction avec l'Autre ..., comme partenaire et acteur à part entière »¹⁰.

Les pratiques du SAVS Jasmin visent donc à promouvoir et reconnaître l'autonomie des personnes, leurs capacités de décisions et d'actions en tenant compte des problématiques individuelles et de leur évolution.

Du grec « auto » (soi-même) et « nomos » (loi, règle), l'autonomie est la capacité à agir en fonction de lois érigées par soi.

L'autonomie relève du droit fondamental de la personne à décider, à choisir, à agir sans être assujetti à autrui.

L'autonomie renvoie à la capacité d'une personne à décider, à mettre en œuvre ses décisions et à satisfaire ses besoins sans être assujetti à autrui. La capacité peut être réduite mais le droit demeure.

L'autonomie est toujours relative, elle est variable d'un individu et d'un contexte à l'autre.

Cette définition de l'autonomie nous renvoie à une autre notion qui est **l'autodétermination**.

L'autodétermination correspond « aux habiletés et attitudes acquises chez une personne lui permettant d'agir directement sur sa vie en effectuant librement des choix non influencés par des agents externes »¹.

L'autodétermination suppose que la personne :

- manifeste qu'elle cherche à décider, à faire des choix dans sa vie
- s'autorégule en définissant des objectifs à atteindre et en mettant en œuvre des moyens pour les atteindre, en tirant partie de ses expériences passées, en développant des compétences pour résoudre les difficultés qui surviennent
- cherche à accroître son potentiel, en s'appuyant sur ses ressources et en identifiant ses limites (conscience de soi)
- agisse face à une situation en s'appuyant sur son sentiment de compétence et d'efficacité sur ses capacités à anticiper les actions à mettre en œuvre et sur ses capacités à apprécier dans les résultats ce qui provient d'elle et ce qui provient de facteurs extérieurs.

Une relation vraie permettra de tisser un lien avec la personne en l'amenant progressivement à une autodétermination, facteur essentiel pour une inclusion dans la vie citoyenne.

¹⁰ Journées Nationales d'étude du 09 et 10 novembre 2006 , Jaques Trémentin, Responsabilité professionnelle et accompagnement social. www.anas.fr › JNE / JET › Journées Nationales d'Etude

Selon les dires d'une personne accompagnée par le SAVS : « je suis très contente du lien que j'ai avec les éducateurs. S'il n'y avait pas de SAVS je trouverais très dur d'être à l'extérieur. D'être accompagné c'est rassurant et me facilite les actes de la vie quotidienne car j'ai plus confiance en moi. Il est important pour moi de savoir qu'il y ait une continuité dans le service. C'est-à-dire qu'un éducateur peut prendre le relais si le référent est absent. Il est important de s'habituer aux autres éducateurs aussi »

Les actions mises en œuvre par les professionnels visent à :

- **Accompagner la personne dans sa vie quotidienne** : soutien sous forme d'écoute, d'échanges et de conseils pour consolider ou maintenir des acquis.
- **Assurer la sécurité et le confort matériel de la personne** : aide à la recherche et à l'aménagement d'un appartement en fonction de critères annoncés par la personne tout en respectant leur budget et les normes en vigueur et aide à l'investissement du lieu de vie. Ce domaine d'investigation se tisse en étroite relation avec les mandataires judiciaires afin d'harmoniser les actions. Un moyen pour certains de se sentir en sécurité est de vivre en colocation.
- **Préserver l'intégrité psychique, physique et morale de la personne**, selon la vulnérabilité de chacun, garantissant ainsi sa dignité : actions de prévention, vigilances particulières, entretiens individuels. A titre d'exemple, prévention sur l'utilisation d'internet et des réseaux sociaux....

Lorsque la situation dégénère, nous sommes amenés à faire intervenir des partenaires extérieurs compétents (Gendarmerie, mairie...).

- **favoriser l'autonomie dans les déplacements** : familiarisation avec leur environnement proche, en permettant la mise en place de repères adaptés et sécurisants. Accompagner et faciliter l'accès aux transports adaptés à leurs capacités (voiture, voiturette, scooter, vélo, bus, train).

A titre d'exemple : les personnes habitant sur Laroque-Timbaut pourront prendre le train les amenant sur Agen, pour ensuite bénéficier des transports en commun de la ville. D'autres se sentiront capables de conduire une voiture sans permis, d'autres encore possèdent leur permis de conduire favorisant ainsi de plus grands déplacements.

Les personnes habitants sur Agen ou Le Passage d'Agen découvrent les transports en commun, leur permettant d'élargir leurs déplacements.

- **Favoriser l'accès à la santé :**

Lorsque nous en discutons avec les personnes en situation de handicap, il en ressort une inquiétude face à la maladie.

Ce qui nous nous amène à se remémorer que l'accès au soin est un droit fondamental de toute personne ainsi qu'un objectif de santé publique.

De même les droits des personnes en matière de santé sont exposés dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie (voir annexe).

La réponse aux besoins de santé des personnes en situation de handicap participe ainsi aux objectifs de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Dans le cadre de sa mission, le SAVS facilite l'accès au soin par la prise de rendez-vous, et des accompagnements médicaux spécifiques.

L'assurance et la continuité des soins constituent pour les personnes en situation de handicap une condition sine qua non de la garantie de pouvoir mener à bien leur projet de vie, dans le cadre d'un accompagnement global, d'une cohérence du parcours de santé ainsi que de sa finalité.

Pour ce faire, il est important que chaque personne comprenne la teneur des propos tenus par le professionnel de la santé. Et dans le cas où un doute subsiste, le SAVS demande l'accord des deux parties pour assister à la visite et restituer ainsi avec des mots très simples le contenu de la consultation, voire la suite à donner à la situation médicale.

Le service restera vigilant sur la transmission des informations entre chaque professionnel de santé.

Dans le cadre de la prévention, le service favorise la mise en place de relais par des partenaires spécialisés (lutte contre l'alcoolisme, la drogue, la prévention, le SIDA, la malvoyance...).

A ce titre, le SAVS Jasmin s'appuie sur la Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles de juillet 2013 traitant de « L'accompagnement à la santé de la personne handicapée », dont l'objectif est « d'encourager le développement de pratiques et d'organisations au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux susceptibles d'améliorer l'accompagnement à la santé et le parcours de soins des personnes handicapées ».

- **Aider à la gestion du temps libre** : découverte et organisation de loisirs, recours à des organismes de vacances adaptées, ouverture sociale, lutte contre la solitude. Le coordonnateur de projet impulse l'inscription de la personne dans le tissu social en favorisant les activités dans la cité et en facilitant les liens.

A titre d'exemple : l'organisation du projet vacance passe par un temps de réflexion au cours duquel la personne va définir ce qu'elle a envie de vivre afin de mieux cibler ses choix de séjour :

- adhésion ou non à un organisme de vacances adaptées,
 - location d'un appartement
 - Inscription à un voyage organisé adapté ou non.

A partir de là, les démarches d'organisation du séjour et de réservation peuvent s'engager avec la personne.

Constat de l'évaluation externe

La confidentialité de l'accès au dossier de l'utilisateur est respectée.

- **Rompre l'isolement en favorisant l'insertion sociale** :

L'isolement social désigne un manque d'interactions sociales, en raison de différents facteurs psychologiques et physiques.

Ces éléments surviennent lorsqu'une personne révèle des différences trop importantes et pas assez de points communs avec son entourage.

Force est de constater que le groupe d'appartenance des personnes suivies en SAVS reste celui des personnes en situation de handicap.

Aussi, l'équipe du SAVS Jasmin se doit de tout mettre en œuvre afin d'éviter que les personnes en situation de handicap se replient sur elles-mêmes, s'isolent. Certes il n'est pas question de « gommer » le handicap, mais de permettre aux personnes de s'intégrer dans le milieu social dans lequel elles évoluent.

L'équipe du SAVS Jasmin se doit de faire attention à ne pas transmettre ses propres projections. Aujourd'hui, dans notre société, il n'est pas normal de vivre seul, aussi à nous de respecter leur choix de vie et de reconnaître que la solitude choisie ne requiert pas le même sens que celle subie.

Parole d'utilisateur : « c'est un choix de vivre à deux, on s'entraide, on se sent moins seule ; si une a un problème, l'autre peut l'aider ou contacter quelqu'un si besoin. »

- **Soutenir les personnes accompagnées vivant en couple :**

Ce sujet est abordé à la demande des personnes elles-mêmes, afin de ne pas briser l'équilibre existant quel qu'il soit. L'éducateur peut accompagner les personnes dans l'évolution de leur relation, favoriser la communication, guider le développement d'espaces communs, favoriser le dialogue,... Le relais peut également être fait avec des partenaires extérieurs selon les situations abordées. Le fonctionnement du SAVS Jasmin privilégie le suivi du couple tout en privilégiant l'expression de chacun.

- **Soutenir la parentalité :**

Depuis quelques années, les populations accompagnées par le SAVS Jasmin évoluent ; ainsi de plus en plus de couples désirent avoir un enfant.

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), la communauté scientifique, les professionnels du secteur sanitaire et social... tous reconnaissent qu'avoir une vie affective et sexuelle fait partie intégrante de l'équilibre d'une personne.

En France, cette reconnaissance est même inscrite dans la loi du 11 février 2005.

Ainsi, accompagner et soutenir des personnes en situation de handicap mental dans l'exercice de leur parentalité fait partie intégrante des missions du SAVS.

Nous ne travaillons la parentalité avec les personnes suivies que si elles le souhaitent. Dans la plupart des situations, les interventions du SAVS Jasmin rassurent les parents. Nos interventions sont basées sur des conseils que les parents prennent en compte.

Cet accompagnement nécessite la mise en place d'actions particulières par :

- Des entretiens autour de leur désir d'enfant et ce que cela implique (changement de rythme de vie, investissement, responsabilité, aspect financier etc....) ;
- Un accompagnement tout au long de la grossesse, (sage femme, préparation à l'accouchement) et des démarches administratives ;

- Un soutien dans les domaines pratiques liés à la vie quotidienne (hygiène et sécurité de l'enfant, alimentation, santé, aide aux achats adaptés à l'âge de l'enfant...);
- Un accompagnement dans la relation parent-enfant qui se traduit par des discussions et des interactions entre l'enfant/ le parent (regard, stimulation).

Le SAVS s'attache à sensibiliser le parent afin de stimuler l'enfant à tout âge :

- établir et/ou développer la communication dans la famille,
- restituer la place de chacun en aidant les parents à construire des réponses ainsi qu'à fixer des limites éducatives. (Place du père, fonction paternelle et maternelle).

Le SAVS apporte une écoute aux parents lorsque l'enfant est retiré de la famille sur décision de justice.

- La psychologue du service propose des rendez-vous aux familles si elles le souhaitent.
- Le groupe de parole autour de la parentalité : En 2011, un groupe de parole autour de la parentalité a été mis en place avec la participation de la psychologue du SHA (Service d'Hébergement et d'Accompagnement) et la CESF du SAVS Jasmin. Nous avons pu constater une participation active des parents, ce groupe a permis aux parents d'exprimer leurs difficultés, leurs capacités à élever leurs enfants mais également de dédramatiser les situations complexes.

- **Accompagner les personnes vieillissantes :**

Est considérée comme personne handicapée vieillissante « toute personne qui a entamé ou connu sa situation de handicap avant de connaître par surcroît les effets du vieillissement » (définition issue de la Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles « L'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes » Mars 2015).

Le vieillissement chez les personnes handicapées peut entraîner une diminution des capacités fonctionnelles, une augmentation de certaines maladies ou l'apparition de handicaps ajoutés, une perte des acquis ... ceci de façon prématurée.

En ce sens, des projets spécifiques sont développés afin d'accompagner les personnes vieillissantes en situation de handicap. Depuis plusieurs années maintenant, le SAVS Jasmin s'est attaché à adapter ses interventions, qui peuvent être déclinées au regard de cette même recommandation :

- Anticipation des risques liés au vieillissement
- Repérage des signes et des effets du vieillissement
- Réponses graduées aux besoins de la personne

Le SAVS met tout en œuvre afin que la personne qui le souhaite soit maintenue le plus longtemps possible à son domicile (aide ménagère, portage de repas, aides à la toilette, accompagnement dans la gestion des loisirs et des activités, ...). Une orientation plus adaptée peut alors être envisagée si la situation le nécessite.

- **Apporter un soutien psychologique et relationnel :**

De la tension vaguement ressentie à la crise ouverte, les professionnels du SAVS Jasmin proposent d'accompagner les personnes en conflits interpersonnels. L'objectif est de réduire les souffrances psychiques et de faire émerger un sentiment de mieux-être afin de rechercher un épanouissement personnel.

Un soutien relationnel est mis en œuvre par les professionnels pour chaque personne suivie par le SAVS Jasmin. Il repose sur un accompagnement de la personne dans son cheminement de vie, afin de lui permettre de mettre des mots sur ses ressentis et ne pas s'enfermer dans un état et de renforcer la confiance en soi, d'évoluer.

Le soutien relationnel repose sur l'analyse de la situation facilitant la prise de recul et pouvant accéder à une certaine remise en cause, dans le but d'aider la personne à trouver du sens à sa vie.

Le soutien relationnel met en jeu une qualité particulière de communication verbale et non verbale fondée sur l'écoute, sur le respect et sur la qualité de présence à l'autre.

- **Proposer un suivi psychothérapeutique :**

Les entretiens menés par la psychologue s'articulent avec les actions de l'équipe du SAVS et les projets personnels des usagers. Ponctuels ou réguliers, rapprochés dans le temps ou espacés, ils s'adressent à l'utilisateur comme sujet. Ces entretiens relèvent d'une démarche volontaire de la personne ou d'un couple et sont libres : ils se déroulent en-dehors du temps de travail et en-dehors du lieu de vie des usagers, au plus près d'une consultation ordinaire de ville.

Soutien, écoute, médiation, psychothérapie, les réponses de la psychologue, singulières s'adaptent à la demande, aux besoins et aux possibilités d'élaboration de chacun qui exprime la nécessité ou le désir de formaliser un temps psychique dans un lieu spécifique, de façon indépendante, à un moment de sa vie.

La psychologue participe à l'élaboration de l'accompagnement des usagers et aux réflexions en équipe lors des réunions hebdomadaires en apportant un éclairage, un étayage et une articulation théorie-pratique .Elle participe également à des réunions cliniques.

De manière générale, les actions mises en œuvre par le SAVS Jasmin visent à rejoindre les fondamentaux abordés dans la Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles abordant « Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux ... », à savoir que le service s'applique à réaffirmer la position d'acteur de la personne accompagnée en évitant les attitudes démagogiques et disqualifiantes, en sollicitant l'expression des besoins chez le sujet, en maintenant et en développant l'autonomie. Les professionnels sont dans cette démarche de « réflexion visant à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées »¹¹

2.5.5 L'information et la participation des usagers

Lors de son admission au sein du SAVS Jasmin, les documents obligatoires relevant de la loi du 02 janvier 2002 sont remis à la personne accompagnée :

- Le livret d'accueil : il donne des informations sur le fonctionnement de l'ALGEEI et du SAVS Jasmin, et fait référence à la notion de la bientraitance comme valeur associative ;
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie : elle décline les droits des personnes accompagnées en termes de principe de non-discrimination, du droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté, du droit à l'information, du principe de libre choix et de consentement éclairé et de la participation de la personne, du droit à la renonciation, du droit au respect des liens familiaux, du droit à la protection, du

11 Définition de l'éthique proposée par J. -J. Nillès dans la RBPP de l'ANESM

droit à l'autonomie, du principe de prévention et de soutien, du droit à l'exercice des droits civiques, du droit à la pratique religieuse, du respect de la dignité et de l'intimité ;

- Le protocole de prévention et de lutte contre les abus et maltraitance : il permet de clarifier les notions d'abus et de maltraitance, ainsi que les valeurs fondamentales auxquelles se réfèrent les professionnels.

La loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale fixe les thématiques de l'information et de la participation de manière prioritaire dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Dans son article L.311.3 elle indique que la personne doit bénéficier d'une « participation directe (...) à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne ».

Ainsi, le SAVS Jasmin s'appuie sur des notions dans le cadre de la participation des personnes accompagnées dont l'intérêt est de les associer à leur propre projet et plus largement au fonctionnement du service.

En référence à la Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles concernant « l'expression et la participation des usagers dans les établissements relevant de l'inclusion sociale », ces pratiques participatives reposent sur plusieurs niveaux :

- L'expression et la communication
- La consultation
- La concertation

L'illustration de ces pratiques prend forme au sein du SAVS Jasmin dans le cadre de la mise en œuvre d'enquêtes de satisfactions qui sont renouvelées chaque année, à destination des personnes accompagnées qui peuvent se faire assister de la personne de leur choix pour renseigner le document. Dans le cadre de la Démarche Qualité, l'analyse de ces enquêtes donne lieu à des pistes d'améliorations dans le service rendu.

Des groupes de paroles sont régulièrement organisés sur le principe de la libre adhésion, sur des sujets relevant de demandes particulières. Le SAVS Jasmin n'hésite pas à s'entourer de partenaires extérieurs pour favoriser l'expression et le passage d'informations nécessaires à l'accompagnement des personnes.

CVS (Conseil de la Vie sociale) : faire entendre sa voix

Le SAVS favorise par le biais de son C.V.S la participation et l'expression des personnes accompagnées ainsi que celles de leur famille ou tuteur et les associe à l'élaboration et à la vie du service.

Le CVS se réunit trois fois par an sur convocation de son Président. Ce dernier fixe l'ordre du jour de la réunion. Les membres du Conseil de la Vie Sociale formulent des avis et des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement du service. Sont particulièrement concernés l'organisation, la vie quotidienne, les activités, l'animation socio-culturelle et les services thérapeutiques, et les projets de travaux et d'équipements.

Actuellement le CVS du SAVS Jasmin est commun à celui des foyers auxquels le service était jadis annexé.

Aujourd'hui l'expression des usagers par le biais du CVS est peu ou pas portée. En effet, la particularité de l'accompagnement à domicile ne fait pas émerger un ordre du jour sur la vie du service.

Préconisations formulées par l'évaluateur externe

Réfléchir à un renouvellement des formes de participation des usagers du SAVS, indépendamment du CHVS et de l'ESAT.

Il est donc important de réinterroger le fonctionnement du CVS au niveau du SAVS Jasmin.

2.6 Les moyens mis à disposition du SAVS

2.6.1 Les moyens humains

Depuis l'arrêté du Conseil Départemental du 28 juin 2016, le SAVS a un effectif de 6.908 ETP :

Direction/administration	0,35 ETP
Educatif	6 ETP
Psychologue	0,183 ETP
Assistante sociale	0,125 ETP

Le service bénéficie aussi du support des services de l'association et transverses au CHVS de l'Agenais (Complexe d'Hébergement et de Vie Sociale) établissement d'hébergement à proximité de l'ALGEEI:

- service des ressources humaines ;
- secrétariat général ;
- service financier et comptable ;
- service sécurité et maintenance.

2.6.2 Entretien individuel tous les deux ans (professionnel CC51)

Le SAVS Jasmin est confronté à des changements de diverses natures (économiques, technologiques, juridiques). Pour se développer, le service doit, dans la mesure du possible, anticiper ces évolutions et faire évoluer ses objectifs, son organisation, en conséquence. En anticipant les évolutions des emplois, l'entretien individuel permet de faire en sorte qu'il y ait correspondance entre les ressources humaines de l'entreprise et ses besoins tant d'un point de vue quantitatif (*les effectifs*) que qualitatif (*les emplois et les compétences*).

Le SAVS Jasmin bénéficie depuis 2014 d'un plan de formation spécifique qui permet d'identifier les compétences clés qu'il faut conserver, développer, et/ou acquérir à court ou moyen terme.

Des thèmes comme la responsabilité des intervenants, la communication ont déjà pu être abordés. Beaucoup d'autres sujets qui questionnent le quotidien des interventions sont en perspective. Outre le fait des bonnes pratiques professionnelles le service est soucieux d'accompagner les salariés dans un projet d'évolution professionnelle.

Préconisations formulées par l'évaluateur externe

Accompagner l'évolution des compétences professionnelles développées par le SAVS (médiation et mise en réseau avec les acteurs du territoire).

2.6.3 Les véhicules

Le SAVS Jasmin dispose pour honorer les rendez-vous de cinq véhicules et peut disposer occasionnellement des véhicules de neuf places et d'un véhicule pour les déménagements du CHVS de l'Agenais

2.6.4 Les équipements informatiques et téléphoniques

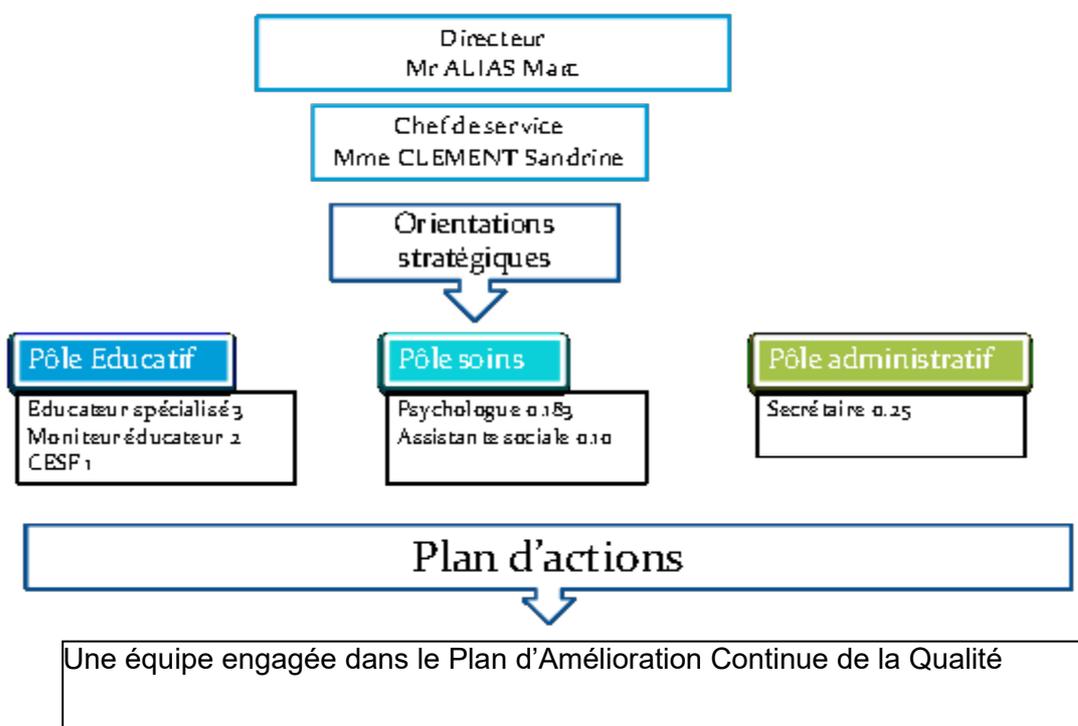
Le SAVS Jasmin est équipé de trois ordinateurs fixes, avec messagerie extra net.

Les ordinateurs sont dotés de logiciels pour le traitement de texte et tableur. Deux ordinateurs ont un logiciel de gestion du dossier de l'utilisateur « OSIRIS ».

Le service possède quatre téléphones fixes (pour deux lignes) et 6 téléphones portables. Les professionnels sont ainsi joignables en-dehors du bureau.

3 Démarche Qualité

3.1 Organigramme fonctionnel



3.1 L'évaluation et l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux personnes

L'évaluation interne EVALUER POUR EVOLUER

La conception des structures qualité, tant au niveau de l'Association que de chaque entité, est fortement stratégique et doit permettre de répondre à plusieurs objectifs fondamentaux, à savoir :

- L'intégration systématique des attentes et satisfaction des usagers dans toute action, plus particulièrement politique ou stratégique.
- La pérennisation de la démarche
- L'affirmation des fonctions, prérogatives et autorités

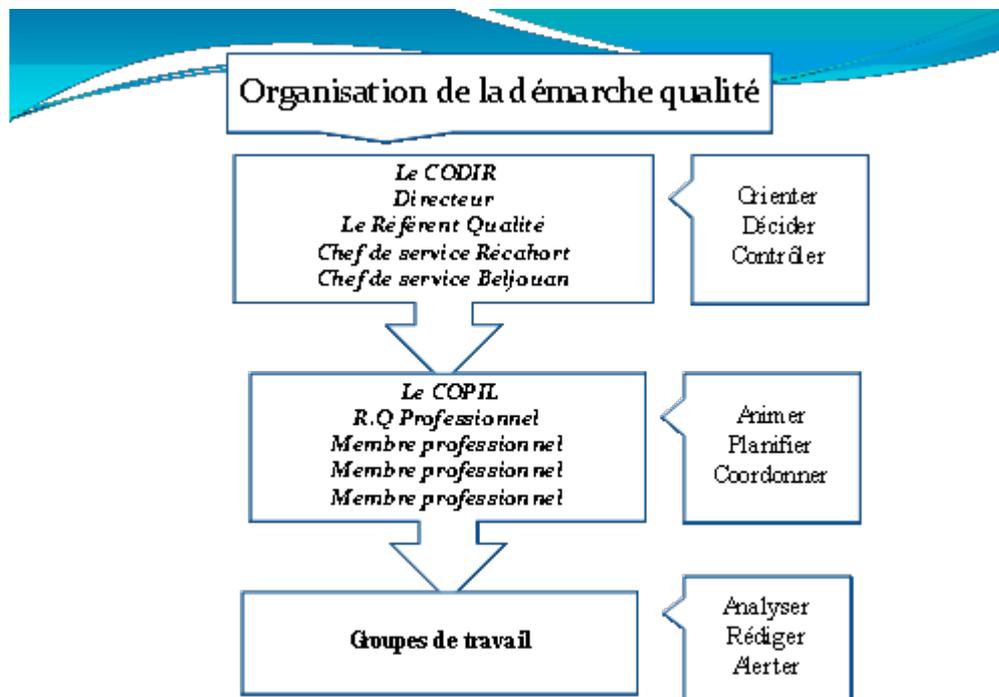
Préconisations formulées par l'évaluateur externe

Veiller à une valorisation du travail effectué dans le cadre de la démarche qualité auprès de l'ensemble les professionnels, en cherchant à en montrer les effets concrets sur les pratiques professionnelles et l'accompagnement des usagers

- La clarification des rôles en termes politique et stratégique, et opérationnel
- Le développement d'un management participatif
- L'implication du plus grand nombre
- L'appropriation de la démarche et des référentiels par l'ensemble des acteurs et dans les délais les plus courts.

Mise en œuvre de l'évaluation interne

L'évaluation interne conduite par le CHVS et le SAVS en mai et juin 2012 était la première évaluation depuis le regroupement des établissements et la création d'un COPIL commun. Elle a été suivie en novembre 2012 d'une évaluation externe à blanc.



L'évaluation interne a mobilisé une vingtaine de professionnels, répartis en 4 groupes, chaque groupe ayant la charge d'évaluer deux à trois thèmes du référentiel associatif. Elle a abouti à un rapport d'évaluation interne qui reprend les 9 thèmes du référentiel associatif en évaluant le niveau de conformité de l'établissement.

- Droits, Information et Expression de l'Usager
- Dossier de l'usager et Projet Individualisé
- Organisation et continuité de l'accompagnement

- Projet de l'établissement et / ou du service
- Partenariat et mise en réseau
- Management de l'établissement et ressources humaines
- Fonctions logistiques, sécurité des personnes et des biens et gestion des risques
- Système d'information
- Gestion du système qualité

Synthèse de l'évaluation interne :

Points forts : Conformément à loi du 2 janvier 2002, les outils concernant les droits et libertés des usagers sont existants, diffusés et opérationnels sur le SAVS, cela permet de prendre en compte leurs souhaits et attentes (seul le règlement de fonctionnement est en cours réécriture).

Le SAVS maintient les personnes retraitées et/ou vieillissantes dans leur milieu ordinaire de vie grâce à un accompagnement adapté.

Les conditions de travail et de sécurité des professionnels sont favorisées par une prévention des risques et par un accès à la formation.

Un management participatif est développé ce qui permet aux salariés de s'associer à la politique d'amélioration du service.

Points perfectibles : La situation géographique du SAVS (Agen) et les différents lieux de stockage des dossiers des usagers (Laroque et Ste Colombe) rendent difficiles l'accès au dossier par les professionnels. Il faut réfléchir à la mise en réseau d'un logiciel pour accéder aux données.

Les moyens de communication entre les sites ainsi qu'auprès des usagers doivent être améliorés.

Finaliser l'harmonisation et la diffusion des fiches de poste.

Il faut maintenir et développer les enquêtes de satisfaction auprès des usagers sur les services proposés par le SAVS.

Sensibiliser le personnel à la sauvegarde des données informatiques de leur poste de travail.

Une sensibilisation au développement durable doit être menée.

L'évaluation externe : l'affirmation du SAVS Jasmin comme service à part entière

L'évaluation externe s'est déroulée du 4 au 7 novembre 2013 initiée par l'association. Le projet global de la démarche a été confié et élaboré par le CRIDA (Centre de Recherche et d'Information sur la Démocratie et l'Autonomie).

Cadrage de la commande

Des entretiens préalables avec le directeur du SAVS Jasmin ont permis de préparer l'organisation de l'évaluation externe et de cadrer la demande : du fait de la séparation récente d'avec les structures du travail et la mutualisation des structures d'hébergement de Pomaret et de Lamothe, l'enjeu majeur actuel du SAVS est d'affirmer un projet d'établissement et une identité propres en lien avec les spécificités des publics accueillis et le renforcement des partenariats avec les acteurs du territoire.

Les informations recueillies et observations des pratiques ont été réalisées par des entretiens individuels et collectifs et par l'analyse de documents.

Le CRIDA mentionne la très bonne préparation de l'évaluation par le SAVS et la qualité des échanges qui ont eu lieu dans ce cadre.

Les entretiens avec les partenaires se sont déroulés par téléphone en décembre 2013. Les 27 et 28 janvier 2014 ont eu lieu deux restitutions : l'une avec la direction puis une seconde avec les professionnels présents.

Une restitution auprès des usagers a été réalisée par la direction.

Appréciation globale de l'évaluateur externe

La création du SAVS Jasmin, concomitante de celle du CHVS de l'Agenais et de l'ESAT Agnelis, s'inscrit dans une politique associative visant à une plus grande intégration sociale des personnes en situation de handicap et un plus grand respect de leurs droits (respect de la séparation entre vie professionnelle et vie privée des personnes en situation de handicap accueillies, etc.).

L'accompagnement social du SAVS constitue un soutien fondamental aux personnes travaillant à l'ESAT et vivant de façon autonome. Le SAVS est très vigilant vis-à-vis des phénomènes d'isolement, de précarisation des personnes et des effets du vieillissement.

Cet accompagnement se concrétise par des visites à domicile hebdomadaires, des temps d'échanges et l'établissement d'une relation de confiance, qui permettent de suivre l'évolution de la personne, d'être à son écoute, d'anticiper de possibles difficultés (crise, accident, etc.) et de soutenir la personne en cas de problème, de l'aider à trouver les solutions adéquates. La connaissance fine qu'ont les éducateurs de la situation au domicile constitue une spécificité et une plus-value essentielle du travail mené par le SAVS, en comparaison des organismes tutélaires ou des services sociaux, qui se déplacent peu, voire jamais, au domicile.

Le SAVS joue un rôle de médiateur entre la personne suivie et les acteurs sociaux, médico-sociaux et médicaux du territoire. Il s'agit également de favoriser un accès des personnes en situation de handicap aux dispositifs de droit commun (PMI, crèche, école, ...) en s'appuyant sur les compétences des acteurs du territoire. Les usagers rencontrés attestent du rôle essentiel de soutien et de médiateur joué par le SAVS.

Les partenaires attestent de la qualité des actions du SAVS et de la coopération nouée entre leurs organisations. L'évolution des publics accueillis et la prise en compte des besoins spécifiques des personnes présentant un handicap psychique et des personnes vieillissantes, notamment retraitées de l'ESAT Agnelis, ont contribué à nouer de nouvelles coopérations.

Le SAVS est attentif aux droits des personnes et à la prévention des risques. Il s'est doté d'outils de référence relatifs aux droits des usagers. La réorganisation des Conseils de Vie Sociale fonctionnant jusque-là au niveau des sites de Pomaret et de Lamothe amène à s'interroger sur la pertinence de créer un lieu d'expression collective des usagers du SAVS Jasmin.

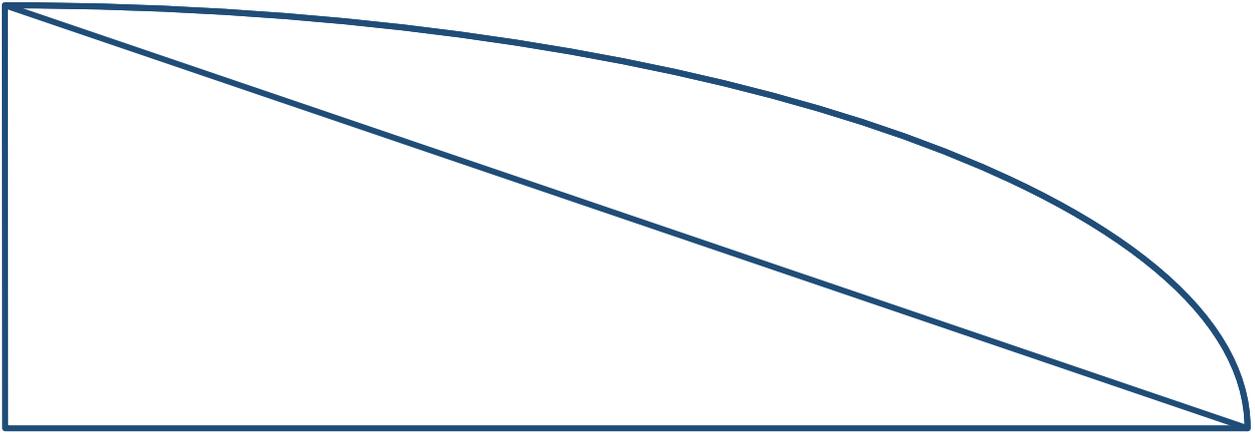
La visite à domicile peut présenter un certain nombre de risques liés aux réactions de la personne mais les professionnels ne font pas état d'événements graves et attestent de leur capacité à réagir de façon adaptée à la situation. Les éducateurs se sentent soutenus par leurs collègues et leur direction.

La diversification des publics, des missions et des partenariats du SAVS constitue un enjeu majeur avec la nouvelle organisation territoriale annoncée des SAVS du Lot-et-Garonne.

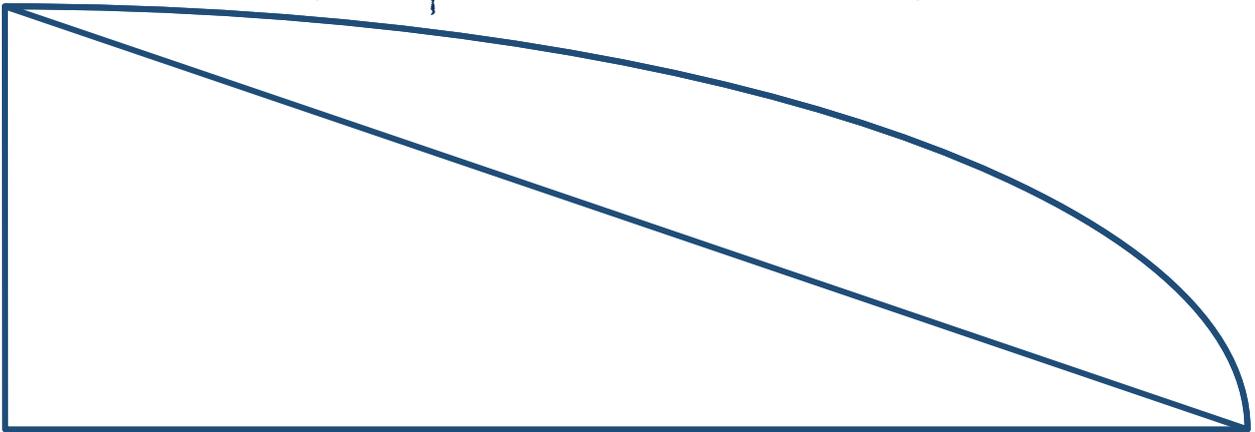
Le SAVS a prévu en 2014 d'écrire un nouveau projet d'établissement au vu de ces évolutions en cours à la fois institutionnelles et organisationnelles. Ce projet d'établissement permettra donc d'affirmer la stratégie d'évolution du SAVS.

Dans ce cadre, quelques points de vigilance méritent d'être mentionnés:

1. La diversification à venir des publics accueillis et des modalités d'accompagnement.
2. Le renforcement des partenariats avec les acteurs sociaux, médico-sociaux et sanitaires du territoire (enjeu de la reconnaissance du rôle du SAVS par certains acteurs, notamment médicaux).
3. La poursuite de la dynamique institutionnelle du SAVS: consolidation de l'équipe et des compétences professionnelles (les nouvelles évolutions du SAVS peuvent être potentiellement déstabilisantes).



Perspectives 2014-2019



4. Perspectives 2014-2019

4.1 Plan d'amélioration 2014-2019, les axes de progression.

Le souci d'améliorer la qualité et de garantir la sécurité des accompagnements est une priorité affirmée du projet d'établissement du SAVS Jasmin. Cette priorité se traduit par un engagement constant de tous les personnels. Les axes d'amélioration pour les cinq années à venir s'inscrivent dans un principe d'évaluation continue qui s'organisera en lien avec la démarche qualité ; un travail de réajustement pourra être réalisé au regard des avancées et des changements de contextes.

Les axes d'amélioration et les actions envisagées porteront sur :

- Les modalités d'accompagnement de la personne, par le renforcement des compétences professionnelles et le développement du partenariat.
- L'amélioration de l'organisation du service par la création et ou le développement d'outils adaptés.

Axe d'amélioration 1 :

Personne accompagnée, renforcement des compétences, partenariat

Objectifs	Mise en œuvre
<p>↓ ↓</p> <p>Evaluer les potentialités de la personne accompagnée</p>	<p>↓ ↓</p> <p>Intégrer la grille d'évaluation existante au projet personnalisé de la personne. Cet outil a été élaboré en s'inspirant du guide d'évaluation des besoins de compensation des personnes handicapées le GEVA. Cette grille doit être remplie en associant la personne concernée. Les professionnels ont toute liberté d'utiliser ou pas cette grille d'évaluation, néanmoins, l'outil doit être à disposition si nécessaire.</p>
<p>Permettre à la personne d'accéder à ses droits</p>	<p>La loi 2002-2 met en évidence les droits des usagers et les outils qui permettent l'exercice de ces droits. Il est important de rendre accessible à la compréhension de la personne l'ensemble de ses droits. Un enjeu pour le service qui, fort d'être dans le respect de la loi, constate que les droits ne sont pas compris et les procédures existantes ne sont pas connues. La mise en œuvre passe par une simplification des informations, une adaptation du langage et des outils.</p> <p>La compréhension de l'information juridique par la personne en situation de handicap doit se développer. Des formations sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont en projet.</p>
<p>Accompagner la personne avec un handicap physique</p>	<p>En effet, le SAVS Jasmin est habilité à accompagner les personnes en situation de handicap physique. Une spécificité nouvelle qui demande d'adapter les pratiques mais aussi l'organisation et les moyens du service. Ce point fera l'objet d'un groupe de réflexion. Il est important dès à présent d'y porter une attention et d'envisager une procédure d'admission adaptée. On ne peut pas être dans l'improvisation avec ce type d'accompagnement.</p>
<p>Renforcer</p>	<p>Mise en place d'un groupe de parole avec les personnes</p>

l'accompagnement des personnes vieillissantes

concernées, afin de repérer leur degré d'isolement, leur perte d'autonomie, leur vulnérabilité face à la maladie. Il est essentiel de renforcer le partenariat, associations locales, HAD, aide à domicile.... Le but est de maintenir le plus possible les personnes à leur domicile, comme la majeure partie le souhaite. Néanmoins, il est essentiel de connaître les différentes formes de maintien à domicile : spécificités et limites. Identifier les pathologies liées au vieillissement, mais aussi repérer les limites de la personne accompagnée à rester à son domicile.

La formation des professionnels est un aspect incontournable de cet accompagnement et doit s'inscrire autour de différentes thématiques :

- Identifier les conséquences du vieillissement sur les personnes présentant un handicap,
- Évaluer les besoins des personnes vieillissantes avec un handicap,
- Développer les relations avec les familles et le réseau gérontologique.

Renforcer l'accompagnement à la parentalité

Le handicap n'est pas un frein à la parentalité. C'est en partant de ce postulat qu'un accompagnement à la parentalité est en action sur le service. un groupe de parole associant parents et parents en devenir a été créé. Il apparaît indispensable maintenant de travailler en réseaux avec d'autres associations, d'informer et avoir des actions de prévention sur la vie affective et la vie sexuelle des personnes en situation de handicap.

Favoriser la formation des professionnels afin de permettre à chacun de s'approprier des concepts et des outils d'évaluation, pour prendre en compte la singularité des situations. La finalité demeure principalement l'amélioration des connaissances et des pratiques des professionnels pour une meilleure prise en compte des besoins en termes d'accompagnement à la parentalité.

Axe d'amélioration 2 :

Organisation du service, création et/ou développement d'outils adaptés.

Objectifs	Mise en œuvre
<p data-bbox="331 389 395 443">↓</p> <p data-bbox="151 434 576 613">Sensibiliser le personnel à la sauvegarde des données informatiques sur les postes de travail.</p>	<p data-bbox="927 389 991 443">↓</p> <p data-bbox="603 434 1374 763"><i>Selon les RBPP : «L'informatisation des services et l'installation de logiciels, de fichiers nominatifs impose de se poser la question du contenu de ces dossiers, de leur durée de conservation, et de leur accès et dans le cas qui nous occupe de la mise en œuvre du droit d'accès des personnes à ces informations ».</i></p> <p data-bbox="603 786 1374 869">Ces données informatiques professionnelles sont soumises à un risque de perte irrécupérable.</p> <p data-bbox="603 891 1374 1070">Le service s'est doté de disques durs externes afin de mettre en sécurité les données essentielles relatives aux usagers. Un calendrier signé par la personne qui se charge de faire la sauvegarde doit être formalisé.</p> <p data-bbox="603 1093 1374 1323">Le dossier de l'utilisateur informatisé, mis en place en 2016, permet une sauvegarde externalisée et sécurisée, afin qu'ils puissent se consacrer pleinement à leur cœur de métier, en toute sérénité et dans le respect du cadre réglementaire.</p>
<p data-bbox="151 1458 576 1541">Créer des Indicateurs de suivi pertinents</p>	<p data-bbox="603 1413 1374 1794">Étant donné l'aspect dynamique dans lequel s'inscrit le projet, il est important de mesurer son évolution de façon continue. Cela va nous permettre d'ajuster nos actions et ainsi favoriser la finalisation des objectifs. Ces indicateurs doivent permettre d'apprécier le rythme d'avancement du projet, l'utilisation des ressources et d'évaluer la manière dont le projet est mené.</p> <p data-bbox="603 1816 1374 2058">Il s'agit de comparer les éléments de planification opérationnelle avec l'exécution, en vue de prendre des mesures correctives si besoin. Par exemple ceux-ci permettent de vérifier dans quelle mesure le projet avance au rythme planifié. Ils peuvent également</p>

permettre de vérifier si l'utilisation des ressources (humaines, financières, etc.) concorde avec ce qui avait été planifié.

La création de ces indicateurs de suivi seront travaillés selon les pôles d'activité afin d'en évaluer la pertinence et leur adaptation au secteur d'activité.

Rédaction du projet de Service du SAVS Jasmin, Structure nouvellement créée.

A la fois document de travail et de communication, le projet d'établissement permet de donner un « cap » à sa stratégie d'intervention pour une durée déterminée. Ce projet va s'inscrire dans un travail collectif et constructif associant les équipes pluridisciplinaires du service, les partenaires, les familles et les usagers. Cette démarche participative doit permettre de mettre en commun et de partager les valeurs fondamentales de notre travail.

Les références stables sont les valeurs associatives, le cadre réglementaire qui régit notre secteur d'activité, les RBPP, la culture de l'établissement pour qui le futur ne soit pas la reproduction identique du passé. Le personnel doit se sentir mobilisé autour d'objectifs de progrès.

Les usagers ne sont plus des assujettis et expriment des exigences de considération.

Les professionnels doivent avoir un vrai ressenti d'une véritable démocratisation des relations de travail.

Comme toute démarche participative, c'est une affaire de longue haleine pour aboutir à un projet partagé par tous.

4.2 Fiches d'actions

FICHE ACTION N° 1 –DPI-	
Objectif :	Intégrer la grille d'évaluation au projet personnalisé, du SAVS Jasmin.
Groupe projet :	CODIR
Sous la responsabilité de :	Référente Qualité
Moyens à mettre en œuvre :	Intégrer la grille d'évaluation au projet personnalisé dans l'outil informatique en tant que pièce jointe. Document qui doit être présent à chaque projet même s'il n'est pas forcément utilisé.
Echéancier :	Fin Février 2018
Indicateurs :	La présence effective de l'outil dans la bibliothèque démarche qualité.
Analyse globale :	Recensement des besoins. Intégrer la grille d'évaluation permet de prendre en considération un outil intéressant dans la démarche du projet d'évaluation.
EVALUATION	

FICHE ACTION N° 2 -DPI-	
Objectif :	Faire apparaître et mettre en évidence les divers accompagnements thérapeutiques, au niveau du SAVS Jasmin.
Groupe projet :	DPI Eléments thérapeutiques.
Sous la responsabilité de :	Coordinateur de groupe
Personne / Service :	
Moyens à mettre en œuvre :	2 regroupements
Echéancier :	Fin 2017
Indicateurs :	La formalisation des données thérapeutiques.
Analyse globale :	Permettre une vue d'ensemble de l'accompagnement. L'intégration de ces éléments valorise le travail thérapeutique inscrit entre autres dans le projet personnalisé. C'est une piste de travail au même titre que l'accompagnement éducatif.
EVALUATION	

FICHE ACTION N° 3 – DIE -	
Objectif :	Rendre les documents accessibles aux usagers du SAVS Jasmin.
Groupe projet :	Accessibilité aux documents remis aux usagers lors de leur admission (livret d'accueil) et communication autour de ce sujet.
Sous la responsabilité de :	Coordinateur du groupe projet.
Personne / Service :	1 Educateur par site : Pomaret, Lamothe et SAVS Jasmin et 2 Usagers.
Moyens à mettre en œuvre :	11 regroupements.
Echéancier :	Fin 2017.
Indicateurs :	Formalisation d'un support.
Analyse globale :	Laisser de la souplesse s'il y a besoin de plus de temps. Importance aussi de prendre en compte les difficultés des usagers pour lire et/ou comprendre les documents. (ex : textes de lois) Une meilleure compréhension passera parfois par l'utilisation de symboles plus parlants que des textes.
EVALUATION	

FICHE ACTION N° 4 –PES -	
Objectif :	Rédaction du projet de service du SAVS Jasmin, structure nouvellement créée.
Groupe projet :	PES-2 - SAVS Jasmin.
Sous la responsabilité de :	Coordinateur de groupe.
Personne / Service :	Le SAVS en totalité. Usagers sur des parties où leur implication sera nécessaire. <u>Les personnes ressources</u> : psychologue, Assistante Sociale, Infirmerie, intervenants extérieurs, usagers.
Moyens à mettre en œuvre :	Regroupements en fonction des objectifs et actions.
Echéancier :	Fin 2017.
Indicateurs :	Fiches de présences et retour de l'avancée des travaux. Présence d'usagers. Rencontres avec des intervenants extérieurs.
Analyse globale :	Les échéances pourront être revues en fonction de l'avancée des travaux. Ce projet de service mettra en avant un fonctionnement construit sur la base de deux SAVS déjà existants. Cette nouvelle entité posera des bases de travail communes, tout en y incluant sa particularité.

EVALUATION	
-------------------	--

FICHE ACTION 5 –SI	
Objectif :	Sensibiliser le personnel à la sauvegarde des données informatiques sur les postes de travail.
Groupe projet :	
Sous la responsabilité de :	Directeur.
Personne / Service :	
Moyens à mettre en œuvre :	Note d'information sur la démarche à suivre. Instaurer et diffuser un calendrier de sauvegarde.
Echéancier :	Fin 2017
Indicateurs :	Le calendrier signé par la personne qui se charge de faire la sauvegarde. Présence de disque dur sur le SAVS Jasmin, qui n'est pas relié au réseau. Note d'information.
Analyse globale :	Nécessité de sauvegarder les documents de travail, afin de parfaire la continuité des informations.
EVALUATION	4

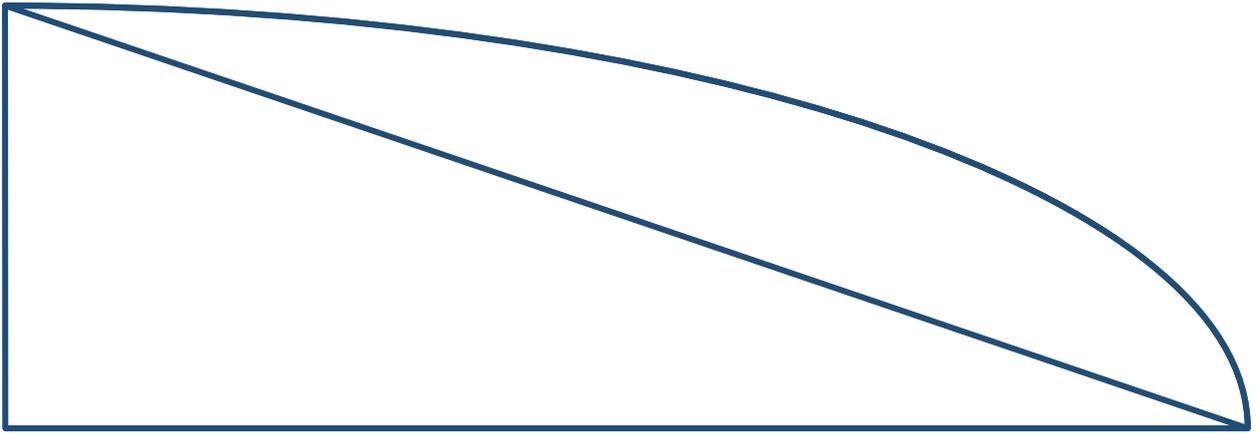
FICHE ACTION 6 - OCA-	
Objectif :	Elaborer un dispositif de suivi des usagers et un protocole de départ.
Groupe projet :	OCA – Protocole de suivi et de départ de la structure.
Sous la responsabilité de :	Coordinateur de groupe.
Personne / Service :	1 personne du foyer de Lamothe, 1 personne du foyer de Pomaret, 1 personne du SAVS Jasmin, l'assistante sociale du CHVS.
Moyens à mettre en œuvre :	Elaborer un dispositif de suivi Elaborer un protocole de départ, sur le même principe que l'accueil. Maintenir une veille plus ou moins longue en fonction des situations. 3 Regroupements.
Echéancier :	2018
Indicateurs :	Fiche de présence des réunions de travail. Compte rendu des réunions.
Analyse globale :	Se rapprocher des textes législatifs afin de connaître les délais.
EVALUATION	

FICHE ACTION 7 – PES-	
Objectif :	Adapter l'accompagnement aux personnes vieillissantes ou retraitées.
Groupe projet :	
Sous la responsabilité de :	
Personne / Service :	
Moyens à mettre en œuvre :	Ce thème sera abordé plus particulièrement dans l'écriture du projet de service, thème abordé en présence d'usagers.
Echéancier :	2019 pour le SAVS.
Indicateurs :	Fiche de présence du groupe de travail Compte rendu du groupe de travail. Validation intermédiaire du COPIL CODIR. Formation sur le thème pour les professionnels et les usagers.
Analyse globale :	Etre vigilant afin que l'échéancier soit respecté face au calendrier émis à la base. Une formation pour les professionnels se mettra en place sur le dernier trimestre 2013 avec participation des usagers retraités et vieillissants.
EVALUATION	

FICHE ACTION 8 –MRH-	
Objectif :	Finaliser les fiches de poste au niveau du SAVS Jasmin.
Groupe projet :	Tous les professionnels concernés
Sous la responsabilité de :	Directeur
Personne / Service :	
Moyens à mettre en œuvre :	Diffusion des trames à tous les professionnels, sous forme d'allers et retours afin de favoriser la discussion.
Echéancier :	2019 et à réactualiser tous les ans
Indicateurs :	La signature et la remise de la fiche de poste.
Analyse globale :	La fiche de poste est formalisée. Elle sera signée lors de l'entretien professionnel en mai 2017.
EVALUATION	

FICHE ACTION 9 –GSQ

Objectif :	Indicateur d'évaluation à mettre en place.
Groupe projet :	GSQ Indicateur d'évaluation
Sous la responsabilité de :	
Personne / Service :	CODIR
Moyens à mettre en œuvre :	Formaliser sous la forme d'indicateurs de l'ANAP.
Echéancier :	2019
Indicateurs :	Les indicateurs formalisés.
Analyse globale :	Les indicateurs permettent d'évaluer les objectifs fixés par l'établissement
EVALUATION	

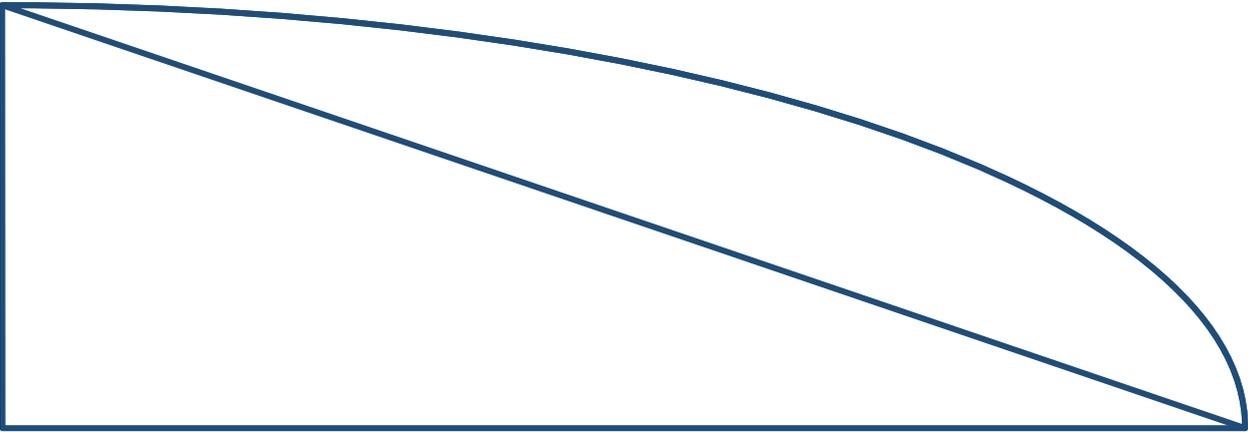


Lexique

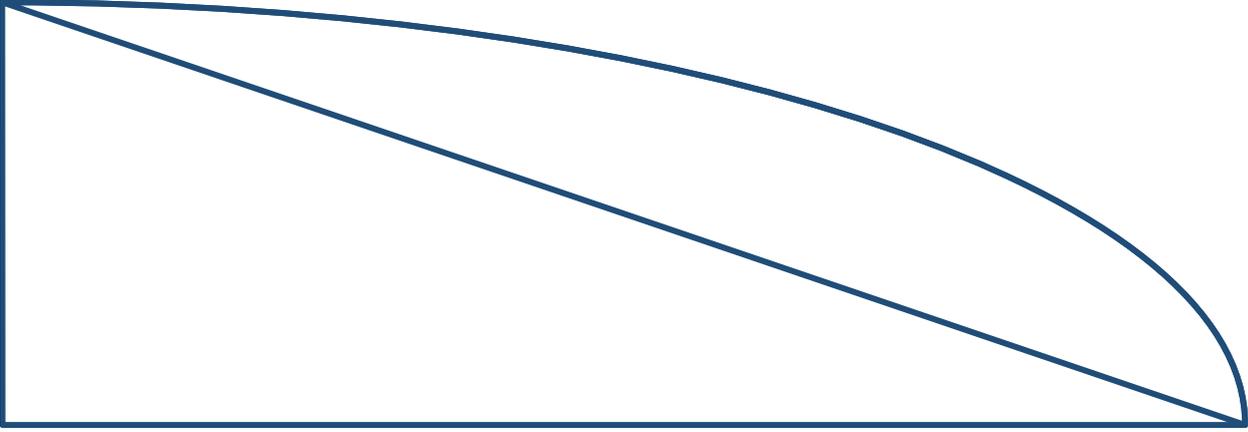


Lexique

A.L.G.E.E.I.	→ Association Laïque de Gestion des Etablissements d'Education et d'Insertion
A.N.P.A.A.	→ Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie
A.N.E.S.M	→ Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux
C.A.F.	→ Caisse d'Allocation Familiale
C.A.M.S.P.	→ Centre d'Action Médico Sociale Précoce
C.A.S.F.	→ Code de l'Action Sociale et des Familles
C.D.A.P.H.	→ Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées
C.E.S.F.	→ Conseillère en Economie Sociale et Familiale
C.H.D.	→ Centre Hospitalier Départemental
C.H.V.S.	→ Complexe d'Hébergement et de Vie Sociale
C.M.P.	→ Centre Médico-Psychologique
C.N.S.A.	→ Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie
C.O.D.I.R.	→ COmité de DIRection
C.O.P.I.L.	→ COmité de PILotage
C.R.I.D.A.	→ Centre de Recherche et d'Information sur la Démocratie et l'Autonomie
C.V.S.	→ Conseil de la Vie Sociale
D.I.P.E.C.	→ Document Individuel de Prise En Charge
D.G.F.	→ Dotation Globale de Financement
E.S.A.T.	→ Etablissement et Service d'Aide par le Travail
I.M.E.	→ Institut Médico-Educatif
I.R.E.P.S.	→ Instance Régionale d'Education et de Promotion de la Santé
M.D.P.H.	→ Maison Départementale des Personnes Handicapées
O.M.S.	→ Organisation Mondiale de la Santé
P.M.I.	→ Protection Maternelle et Infantile
P.P.	→ Projet Personnel
P.R.I.A.C.	→ PRogramme Interdépartemental d'ACcompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie
P.R.S.	→ Projet Régional de Santé
R.B.P.P.	→ Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles
S.A.M.S.A.H.	→ Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
S.A.V.S.	→ Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
S.I.D.A.	→ Syndrome d'Immuno Déficience Acquise
S.R.O.S.M.S.	→ Schéma Régional d'Orientation Sociale et Médico Sociale



Bibliographie



Bibliographie



Internet

Projet associatif de l'ALGEEI, disponible sur : www.algeei.org

Art L 311-3 du CASF, disponible sur <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006074069&idArticle=LEGIARTI000006797370&dateTexte=&categorieLien=cid>

Schéma Regional d'Organisation Sociale et Médico-Sociale, disponible sur : http://www.ars.nouvelle-aquitaine.sante.fr/fileadmin/AQUITAINE/telecharger/05_Pol_reg_sante/501_Projet_regional_sante/05_SROMS_ARS_Aquitaine_BD.pdf

Programme Interdépartemental d'Accompagnement, disponible sur : <http://www.ars.nouvelle-aquitaine.sante.fr/Programme-interdepartemental-d.94560.0.html>

Schéma Départemental 47, disponible sur : http://www.lotetgaronne.fr/fileadmin/Documents/action_sociale/Schema_pers_handicapees_2011_2015.pdf

PELLETIER, G. (1997). Le partenariat : du discours à l'action. Revues des Echanges, Volume 14, No 3, Septembre. http://www.unige.ch/fapse/life/textes/Pelletier_A1997_01.html

Marie Odile Bruneau – Professeure de Philosophie – disponible sur : <http://www.vivrelavie.fr/index.php/services>



Article de Revue

BAREL, Yves (1982) les enjeux du travail social, Actions et Recherches Sociales, n° 3.

Journées Nationales d'étude du 09 et 10 novembre 2006, Jaques Trémentin, Responsabilité professionnelle et accompagnement social. www.anas.fr › JNE / JET › Journées Nationales d'Etude

Définition de l'éthique proposée par J. –J. Nillès dans la RBPP de l'ANESM

Personnes handicapées mentales vieillissantes, revue lien social, n°926, du 23 avril 2009

Les personnes handicapées vieillissantes. ED. L'Harmattan, Avril 2001- 238 pages. Bernard BELIN.



Ouvrage

Nouveau dictionnaire critique d'action sociale, Jean-Yves Barreyre et Brigitte Bouquet , Ed. Bayard Centurion, 2006. Entrée « partenariat », Michel Chauvière, p. 410-412

Éthique et accompagnement en travail social, Dominique Depenne, Éd. ESF, 2012, p. 144

Accompagner la personne handicapée à domicile, Maurice Bonetti, Marc Chavey, Alain Rondot, Claudine Rivière, Daniel Terral, Marie Charin, ED. DONOD, 2013, p.224

Accompagner vers la parentalité les personnes en situation de handicap : Parents comme tout le monde 30 mai 2013 de [Bertrand Morin](#) (Auteur) ED. Chronique sociale, p.137

Insertion sociale des personnes handicapées méthodologies d'évaluation Michel Fardeau, Jean-François Ravaud, ED C.t.n.e.r.h.i., paru en mai 1993, p.260

Éthique et handicap mental ; autonomie, intégration et différence, Duchene/mercier, ED. Pu De Namur, 2002, p.264