



Projet de Service 2017-2021 S.A.V.S

Validé par le Conseil d'Administration en date du : 14 Décembre 2017

Un établissement de



Apei

Les Papillons Blancs
Héning - Carvin

SOMMAIRE

Préambule



I.	Présentation de l'association	6
I.1.	Son Histoire	6
I.2.	Ses Valeurs	6
I.3.	Ses Missions	6
I.4.	Ses Principes d'action	7
I.5.	La Fiche d'identité associative	7
I.6.	Les Engagements d'association gestionnaire	8
I.7.	Les Priorités et les Objectifs sur la période 2017 - 2021	8
II.	Présentation du service	9
II.1.	Histoire du service	9
II.2.	Cadre juridique et agrément (loi, schémas, pacte des solidarités, PRS...)	9
II.3.	Localisation et territoire	11
II.4.	Zone d'intervention (zone de recrutement)	12
II.5.	Missions	12
III.	Le public et son entourage	14
III.1.	Les caractéristiques du public accueilli	14
III.3.	– Évolution du public accueilli	19
IV.	Le parcours de vie	20
IV.1.	De l'admission à la sortie	20
IV.2.	Les modalités d'accompagnement	22
V.	Les prestations de service	27
VI.	Partenariats, modalités de coopération et travail en réseau	27
VI.1.	La carte partenariale	27
VI.2.	Le travail en réseau	28
VI.3.	Le conventionnement	30
VII.	Organisation et fonctionnement de l'établissement	31
VII.1.	Les ressources humaines	31
VII.2.	Les ressources matérielles	35
VIII.	Les modalités de participation et d'intervention de l'adulte et de sa famille – les dispositions propres à garantir les droits des adultes	37
VIII.1.	Les enquêtes de satisfaction	37
VIII.2.	Accès aux dossiers – accès au dossier papier-dossier informatisé IMAGO	38
VIII.3.	Participation de la famille- Représentant légal-Entourage-Personne de confiance	38
VIII.4.	Promotion de la bientraitance et lutte contre la maltraitance	39
IX.	L'amélioration continue des pratiques et les moyens d'évaluation et de contrôle	40
IX.1.	La démarche qualité associative	40
IX.2.	La démarche d'évaluation interne	42
IX.3.	La démarche d'évaluation externe	42
X.	Le plan d'actions à 5 ans	42
X.1.	Le plan d'actions	42
X.2.	Les fiches actions	44
X.3.	Les modalités d'évaluation, de suivi et de révision du projet	44

Préambule

Selon une définition classique, « Accompagner c'est se joindre à quelqu'un pour aller là où il va, en même temps que lui. »

L'objectif pour la personne accompagnée, est un plus grand accès à l'autonomie, c'est-à-dire la possibilité de se débrouiller seul, de réaliser les actes de la vie quotidienne sans aide extérieure et de décider par soi-même dans l'indépendance par rapport à autrui.

L'expérience du travail social montre que l'autonomie commence par la prise de conscience d'avoir besoin d'aide. La fonction du travailleur social est d'accompagner la personne vers cette autonomie. L'instrument essentiel de cette mission est l'écoute. Dans un dialogue incitatif et une relation confiante, l'accompagnement doit permettre l'émergence du désir, moteur actif de la démarche à entreprendre.

Il faut apprécier aussi les possibilités réelles, les limites à respecter pour ne pas provoquer le renoncement ou l'échec, s'il survient pourtant parfois, l'utiliser alors pour mieux le comprendre et proposer un nouveau départ.

Ainsi peut être définie, l'accompagnement de la personne qui devient sujet et actrice de son devenir. Cette définition rejoint bien les valeurs de l'APEI d'Hénin Carvin auxquelles adhère le SAVS.

Ce service fonctionne avec les personnes accompagnées et non pas seulement pour elles. Cela demande une évolution des pratiques professionnelles et a nécessité un remaniement profond du projet de service.

Ce projet d'écriture qui s'est voulu coopératif a été réalisé en application de la Loi 2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Il augure bien les nouvelles manières de travailler au sein de l'APEI où des notions comme celles d'acteurs, se font jour afin d'être au plus près des véritables demandes des personnes en situation de handicap.

Les professionnels ont pu repenser leur accompagnement au travers de groupes de travail pilotés par leur Chef de service et ont pu tenter d'apporter des réponses aux questions posées par les adultes par le biais d'une enquête de satisfaction et une étude approfondie du public accompagné par le SAVS.

Les missions du SAVS ont grandement évolué depuis sa création en 1990. En effet, le service avait pour but à l'origine de répondre à un public de travailleurs ESAT que l'on cherchait à maintenir à leur domicile.

L'accompagnement SAVS devait, dès lors, permettre ce maintien en proposant des accompagnements socio-éducatifs hors temps de travail.

En réponse à la commande sociale mais aussi à l'évolution du public, l'orientation du service s'est depuis centrée sur l'accompagnement de personnes adultes dont le handicap ne permet pas d'exercer l'ensemble des tâches quotidiennes sans un accompagnement ou une guidance.

Les professionnels ont dû s'adapter aux besoins nouveaux des adultes dont les handicaps ou incapacités semblent plus lourds que le public accompagné jusqu'alors.

Cette évolution du profil des adultes et de leurs besoins a nécessité une politique de formation permettant de mieux l'appréhender.

Dans un contexte de développement de l'accompagnement à domicile et en milieu ouvert, sous l'influence de concepts d'inclusion sociale, il apparaît clair que ce service ne devrait pas assister à une baisse d'effectifs. Des adultes devraient ainsi fréquenter le SAVS encore de nombreuses années étant donné la liste d'attente considérable et les besoins de soutien pour être maintenu dans le milieu de vie ordinaire.

Le SAVS peut permettre à certains adultes de demeurer en hébergement à domicile sous réserve de bénéficier d'un accompagnement adapté par les services de droit commun ou d'aides à domicile.

La collaboration avec les familles ou les proches doit s'accroître à la fois dans les échanges réguliers mais aussi dans l'élaboration des projets personnalisés.

I. Présentation de l'



Association de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis

Affiliée à l' Unapei , Reconnue d'Utilité Publique

I.1. Son Histoire

60 ans d'Actions, de Solidarité, de Combats !

	1959 :	Création de l'Association
	1959-1967 :	L'ère fondatrice
	1967-1975 :	Emergence d'un secteur de l'enfance
	1975-1984 :	Développement progressif et maîtrisé en filière
	1984-2000 :	Consolidation des structures existantes
	Les années 2000 :	Modernisation et intégration
	Depuis 2010 :	Un nouveau développement



I.2. Ses Valeurs

L'Apei d'Hénin- Carvin s'inscrit pleinement dans la Charte des Droits et des Libertés de la personne accueillie issue de la loi de modernisation du secteur social et médico-social du 2 janvier 2002. En qualité de membre adhérent, l'Apei – Les Papillons Blancs d'Hénin-Carvin fait siennes les valeurs de l'Unapei.

Humanisme

Solidarité et Esprit d'entraide

Citoyenneté

Militantisme

I.3. Ses Missions

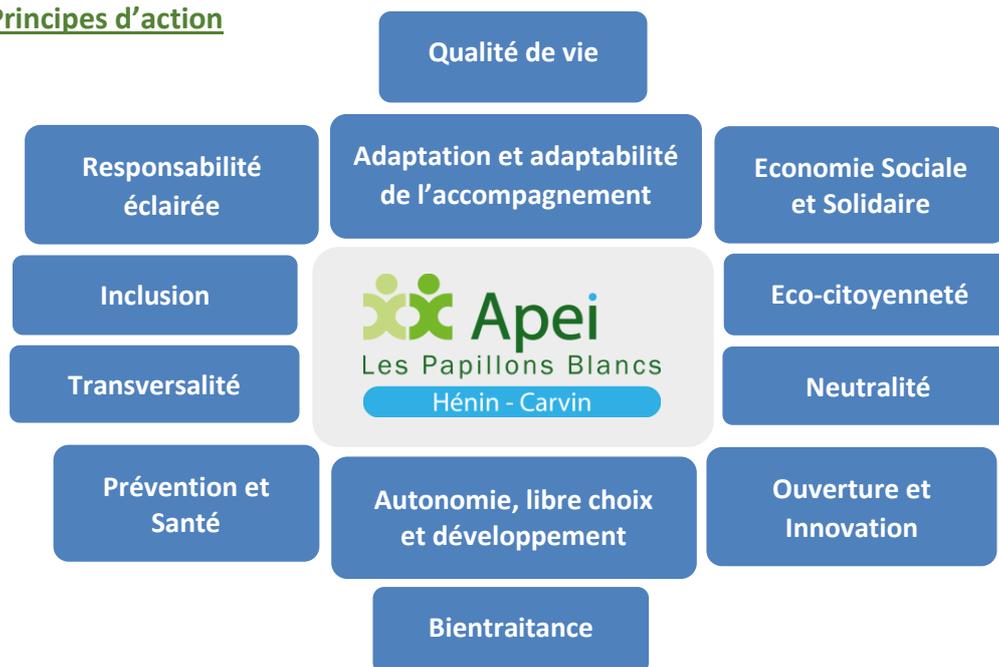
Défendre les intérêts moraux, matériels et financiers des personnes en situation de handicap.

Apporter aux personnes en situation de handicap et à leurs familles l'appui moral et matériel dont elles ont besoin, développer entre elles un esprit d'entraide et de solidarité et les amener à participer activement à la vie associative.

Promouvoir l'élaboration de réponses adaptées aux besoins des personnes en situation de handicap et de leurs familles, assurer la gestion des dispositifs et engager tout partenariat répondant à ces objectifs.

Promouvoir l'image des personnes en situation de handicap et favoriser leur inclusion dans la société par le biais de tout moyen approprié.

I.4 Ses Principes d'action



I.5. La Fiche d'identité associative



Un Siège Social et 4 Pôles d'Activités



POLE ENFANCE ET ADOLESCENCE

- IME du Carembault – Carvin
- SESSAD du Carembault – Carvin
- IME Louise Thuliez – Hénin-Beaumont
- SESSAD Louise Thuliez – Hénin-Beaumont

POLE HABITAT ET ACCUEIL DE JOUR

- SAJ Les Copains à Bord – Courrières
- FAM AJ Les Copains à Bord – Courrières
- Foyer de Vie du Bord des Eaux – Hénin Beaumont
- Service Associatif La Passerelle – Hénin Beaumont

Un Siège Social
Hénin Beaumont

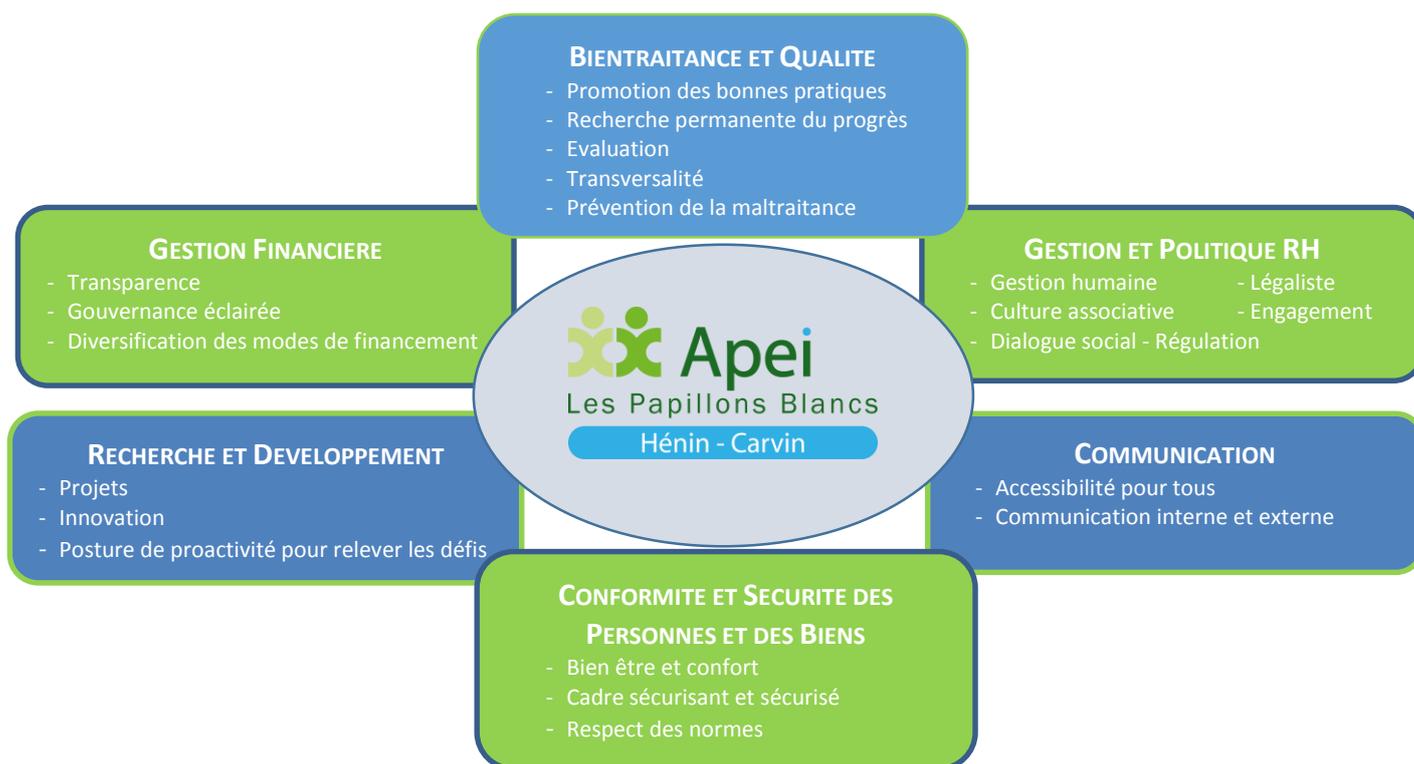
POLE HABITAT ET ACCOMPAGNEMENT

- Foyer du Moulin – Carvin
- SAVS – Hénin-Beaumont

POLE TRAVAIL PROTEGE

- ESAT – Montigny en Gohelle
- Entreprise Adaptée - Courrières

I.6. Les Engagements d'association gestionnaire



I.7. Les Priorités et les Objectifs sur la période 2017 - 2021

5 PRIORITES ET 32 OBJECTIFS

Pour notre Action et notre Vie associative

- **Priorité 1 :** Développer la participation et la communication associative
 - Déclinée en 4 objectifs
- **Priorité 2 :** Développer des services nouveaux au regard des besoins des familles
 - Déclinée en 7 objectifs
- **Priorité 3 :** Développer des moyens en lien avec la place assumée dans le champ de l'Economie Sociale et Solidaire
 - Déclinée en 2 objectifs

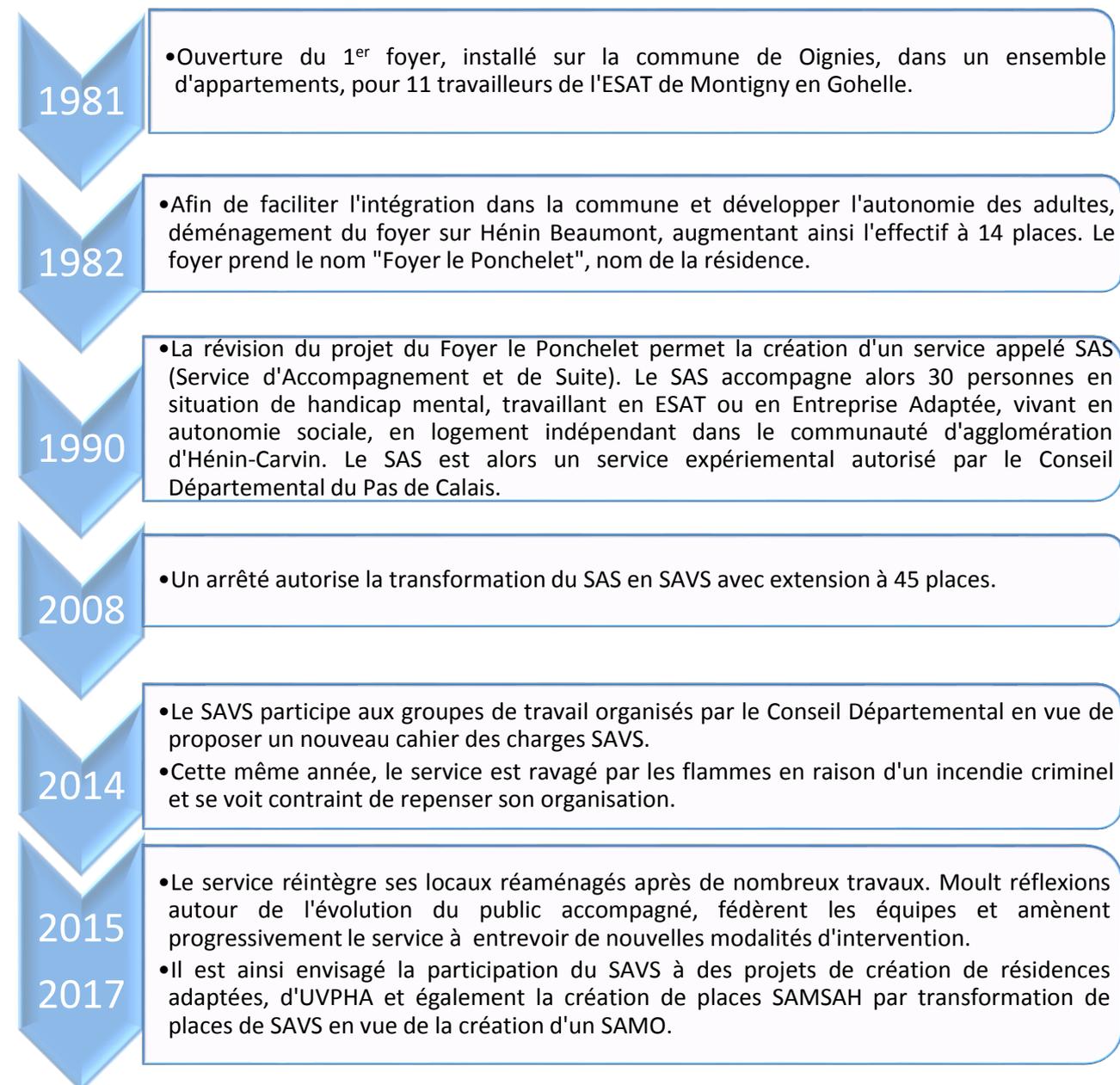
Pour nos Pôles d'activités

- **Priorité 4 :** Continuer à développer des réponses ajustées aux besoins au sein des structures dans une logique d'accompagnement des parcours permettant une réponse accompagnée pour tous
 - Déclinée en 6 objectifs
- **Priorité 5 :** Poursuivre la mise en œuvre de réponses aux besoins évolutifs des personnes en situation de handicap par la recherche permanente du progrès et de la qualité d'accompagnement
 - Déclinée en 13 objectifs

Retrouvez l'intégralité du Projet Associatif Global sur www.apei-henin.com !

II. Présentation du service

II.1. Histoire du service



II.2. Cadre juridique et agrément (loi, schémas, pacte des solidarités, PRS...)

La loi du 2 Janvier 2002 fixe un nouveau cadre à l'action sociale et médico-sociale et invite à améliorer la qualité des interventions auprès des adultes par l'instauration d'outils « démocratiques ». Elle crée l'obligation légale pour les établissements d'évaluer la qualité des prestations fournies et met en place une évaluation interne tous les 5 ans et une évaluation externe par un organisme extérieur tous les 7 ans.

De plus, la loi du 2 Janvier 2002 prévoit que chaque établissement ou service social élabore un projet d'établissement ou de service.

Le décret n°2005-223 daté du 11 Mars 2005 organise le fonctionnement des SAVS. Il donne une base légale aux conditions d'organisation et de fonctionnement des services d'accompagnement à la vie sociale et des services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés.

Cahier des charges « SAMO – services d'accompagnement en milieu ouvert » émis par le Conseil Départemental du Pas de Calais en 2014.

Le SAVS relève des dispositions réglementaires relatives aux établissements sociaux et médico-sociaux. Son financement est assuré par le Conseil Départemental du Pas de Calais. **Il est agréé pour accompagner 45 adultes de plus de 20 ans en situation de handicap mental, bénéficiaires de l'AAH et demeurant dans le secteur d'activité de l'APEI d'Hénin Carvin.**

Renouvellement de l'agrément pour 15 ans à compter de Janvier 2017 par tacite reconduction.

Il est ouvert 302 jours par an. Les prestations s'organisent essentiellement au domicile de la personne accompagnée ou dans les locaux du service mais aussi sur l'extérieur.

Le SAVS fait partie de l'APEI d'Hénin Carvin dont le siège social se situe à Hénin Beaumont.

Le Pacte des solidarités 2017-2021

En Juin 2017 le département du Pas de Calais a adopté son pacte des solidarités. Politiques, enfance, jeunesse, famille, autonomie et insertion, la réécriture de ce qui constitue le cœur même de l'engagement de la collectivité et l'essentiel de son budget est un enjeu majeur pour les adultes des solidarités du département.

Les priorités du schéma autonomie tiennent compte à la fois des actions menées dans le cadre des précédents schémas départementaux, du contexte du Pas de Calais, mais aussi de l'évolution des besoins et attentes des personnes.

Elles visent à :

- favoriser l'accès à la citoyenneté, maintenir le lien social, faciliter l'accès à l'offre culturelle et de loisirs et encourager le transfert de compétences
- aider les personnes à réaliser leur projet de vie à domicile, par le développement d'actions de prévention de la perte d'autonomie, l'optimisation de l'accès aux aides techniques et d'aménagement du logement
- accompagner les aidants, développer de nouvelles solutions d'appui, renforcer les palettes d'accompagnement à domicile et structurer les stratégies territoriales en la matière
- adapter les réponses aux besoins de chacun, aux différents âges de la vie ou aux difficultés particulières des personnes, et favoriser les parcours résidentiels entre domicile et institution.

Le schéma autonomie se déclinera autour de 4 grandes orientations définies à partir des priorités énoncées :

- préserver l'autonomie et exercer sa citoyenneté
- aider les personnes à réaliser leur projet de vie à domicile
- diversifier et adapter les réponses pour accompagner l'évolution des besoins et attentes
- favoriser la continuité des parcours grâce à la coopération des acteurs

Le programme régional de santé

C'est la feuille de route de la politique de santé dans la région. C'est un document de référence pour les acteurs de santé (professionnels de santé et de prévention, intervenants en santé publique, en établissements sanitaires et médico-sociaux). Il porte l'ambition collective en associant l'ensemble des acteurs de santé.

Les objectifs du PRS ARS Hauts de France 2018-2022 :

- déployer la démarche Réponse accompagnée pour tous
- améliorer l'effectivité de l'accès à la prévention et aux soins des personnes en situation de handicap
- soutenir et accompagner les aidants de personnes en situation de handicap et promouvoir la pair-aidance
- améliorer l'accès au repérage et au dépistage dans un objectif d'accompagnement précoce des enfants présentant un risque de handicap
- rendre effective la possibilité d'inscription de tous les enfants en situation de handicap dans un parcours de scolarisation et de vie sans rupture
- adapter et/ou développer l'offre d'accompagnement en établissements aux besoins des adultes en situation de handicap
- Soutenir le choix des adultes en situation de handicap de vivre en milieu ordinaire

Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles

« Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles sont des repères, des orientations, des pistes pour l'action destinées à permettre aux professionnels de faire évoluer leurs pratiques pour améliorer la qualité des prestations rendues aux adultes et de mettre en œuvre la démarche d'évaluation interne ».

A ce titre, elles doivent être intégrées dans le processus d'évaluation et la démarche d'amélioration continue de la qualité. Elles s'inscrivent au sein de 8 programmes. Sont retenues pour le SAVS :

- valoriser les résultats de nos évaluations
- l'accompagnement à la santé de la personne handicapée
- les comportements problèmes
- accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale
- le soutien des aidants non professionnels
- l'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes
- spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques

II.3. Localisation et territoire

Le fait que l'équipe soit constituée de professionnels issus exclusivement du médico-social nous oblige à travailler de manière assidue, avec l'ensemble des partenaires des autres champs. Ce mode de fonctionnement et les professionnels embauchés nous permettent de répondre, de manière satisfaisante, aux demandes de la MDPH du Pas de Calais concernant les personnes en situation de handicap avec des problèmes de désocialisation importants.

Les modalités d'accompagnement très individualisées permettent aux personnes en difficulté de créer un lien rassurant. Ce mode de fonctionnement est tempéré par la volonté de l'équipe de tenter de plus en plus, des actions collectives afin de ramener l'altérité dans les rapports humains entre les personnes accompagnées.

Le SAVS de l'APEI d'Hénin Carvin doit pouvoir intervenir sur l'ensemble du territoire d'intervention. La ville d'Hénin Beaumont où est implantée le SAVS fait partie de la communauté d'agglomération d'Hénin Carvin. L'ensemble des personnes sont des résidents du Pas de Calais et assujettis aux grandes orientations politiques du Conseil Départemental du Pas de Calais.

Le service est situé à Hénin Beaumont dans une résidence au cœur de la cité. Cette résidence appelée le Ponchelet accueille également en son sein l'Unité d'Accompagnement à la Semi-Autonomie du Foyer du Moulin et se situe à proximité du Centre Hospitalier d'Hénin Beaumont.

II.4. Zone d'intervention (zone de recrutement)

L'APEI fait partie des 8 APEI que regroupe l'Union Départementale UDAPEI. Elle est membre de l'UNAPEI.

Au-delà de la communauté d'agglomération d'Hénin Carvin, son territoire d'intervention couvre également les communes d'Izel les Esquerchins, Billy Montigny et Neuville.



II.5. Missions

Le SAVS de l'APEI Hénin Carvin accompagne les personnes dans l'élaboration d'un projet personnel, les soutient dans les différents actes de leur vie quotidienne, propose des activités permettant l'échange et la rencontre, aide à la mise en place d'un projet de vie, au maintien dans le logement ou à l'accession à un nouveau logement.

Avant d'engager toutes démarches, en termes de droits ou de devoirs, le préalable qui constitue la base de notre travail réside en un mot : l'engagement.

Missions principales :

- accueillir, Ecouter, Accompagner, Restaurer le lien social.

- créer un lien sécurisant et soutenant avec chacune des personnes accueillies, basé sur une confiance réciproque, propice à apporter un soutien adapté dans l'accompagnement de l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet personnalisé
- développer l'autonomie de chaque personne accueillie et les stimuler dans leur vie quotidienne.
- aider à l'accès ou au maintien dans le logement,
- accompagner dans la gestion administrative et financière
- sensibiliser les adultes à l'importance de l'observance de leur traitement et les aider à maintenir le lien avec les équipes soignantes
- en cas de protection juridique, faciliter les relations avec le tuteur ou le curateur
- assurer la coordination entre les différents professionnels pouvant intervenir auprès des personnes
- lutter contre l'isolement et le sentiment de solitude en aidant les personnes accompagnées à créer du lien social
- développer l'autonomie des personnes accompagnées en encourageant la dimension citoyenne et en favorisant l'accès aux loisirs aux sports et à la culture

Dès lors, un accompagnement peut prendre plusieurs formes :

des actions éducatives :

Elles n'ont pas seulement pour objectif des résultats rapides mais se positionnent dans un processus d'autonomisation progressive de la personne, de redynamisation. Les avancées restent dépendantes du degré d'autonomie de la personne accompagnée et de ses capacités d'évolution.

des conseils :

Les personnes accompagnées souhaitent un avis, un réconfort moral ou tout simplement un échange humain, tout en restant libre d'appliquer ou non les conseils

des aides pratiques :

Quand l'apprentissage de l'autonomie ou l'aménagement de l'environnement sont insuffisants pour compenser la limitation des capacités et empêchent l'accès à certaines activités.

une coordination des aides :

Cela prend la forme d'une prise de contact par le service avec les différents intervenants quand les personnes n'y parviennent pas seules, et ainsi pouvoir coordonner une action complémentaire. A travers toutes ces dimensions, il apparaît difficile de définir concrètement la notion d'accompagnement.

Cependant, dans la démarche d'un SAVS, l'accompagnement se caractérise par son aspect éducatif : il s'agit avant tout de « faire avec » et non de « faire à la place de ». C'est le postulat de base d'un accompagnement réussi mais il se heurte parfois à l'obstacle du manque d'autonomie des adultes.

L'enjeu est donc de réussir à concilier l'aspect éducatif avec le degré d'autonomie de l'adulte. Celui-ci pouvant s'avérer parfois faible en fonction des difficultés des personnes et de la nature de la déficience.

L'objectif est alors de donner les moyens aux personnes de recouvrer un degré d'autonomie quotidienne satisfaisant, leur permettant un plus grand épanouissement personnel.

Le SAVS de l'APEI d'Hénin Carvin fonctionne dans le respect de ce cadre législatif, en s'appuyant sur les capacités des personnes à élaborer des demandes et à mettre en place les projets adaptés que l'on tend à affiner au plus près d'une réalité sociale ou personnelle.

III. Le public et son entourage

III.1. Les caractéristiques du public accueilli

L'étude de population du SAVS menée fin 2016 permet d'avoir une vision précise du public accompagné dans la mesure où 43 des 47 personnes bénéficiant du service ont pu être interrogées.

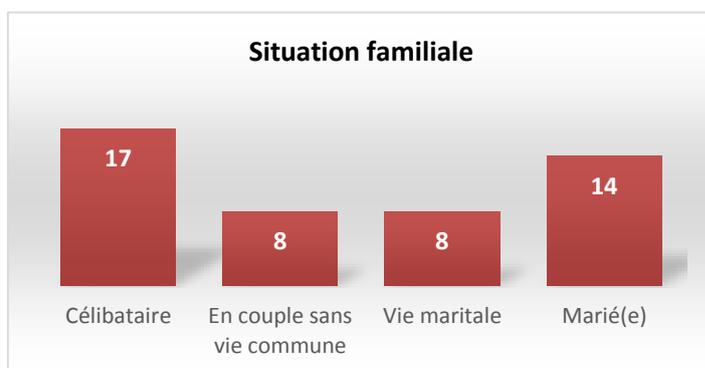
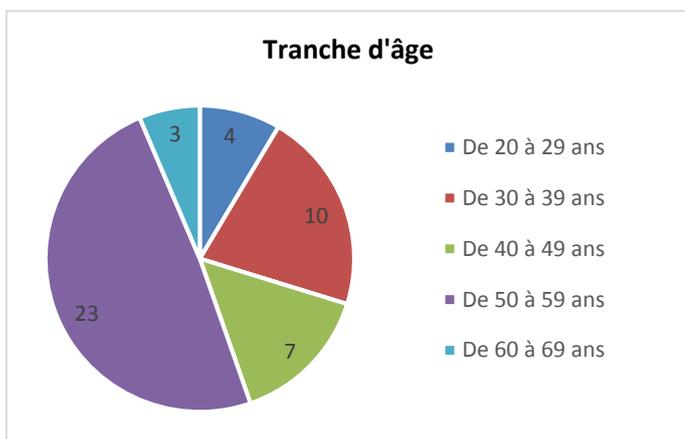
Concernant les 4 personnes non rencontrées directement (fin de prise en charge (2), début d'accompagnement (2)), il a été pris en compte les réponses apportées par le référent ainsi que les éléments figurant dans les dossiers.

Les personnes accompagnées

Au 1^{er} Janvier 2017, le SAVS accompagne 18 femmes et 29 hommes âgés entre 25 et 64 ans, la moyenne d'âge étant environ de 47 ans.

Les graphiques et diagrammes qui suivent permettent de repérer :

- 1) les tranches d'âge des personnes accompagnées
- 2) les situations familiales des adultes



Les chiffres obtenus permettent de préciser le nombre d'enfant par personne, ainsi, 33 bénéficiaires n'ont pas d'enfant, 14 ont un ou plusieurs enfants.

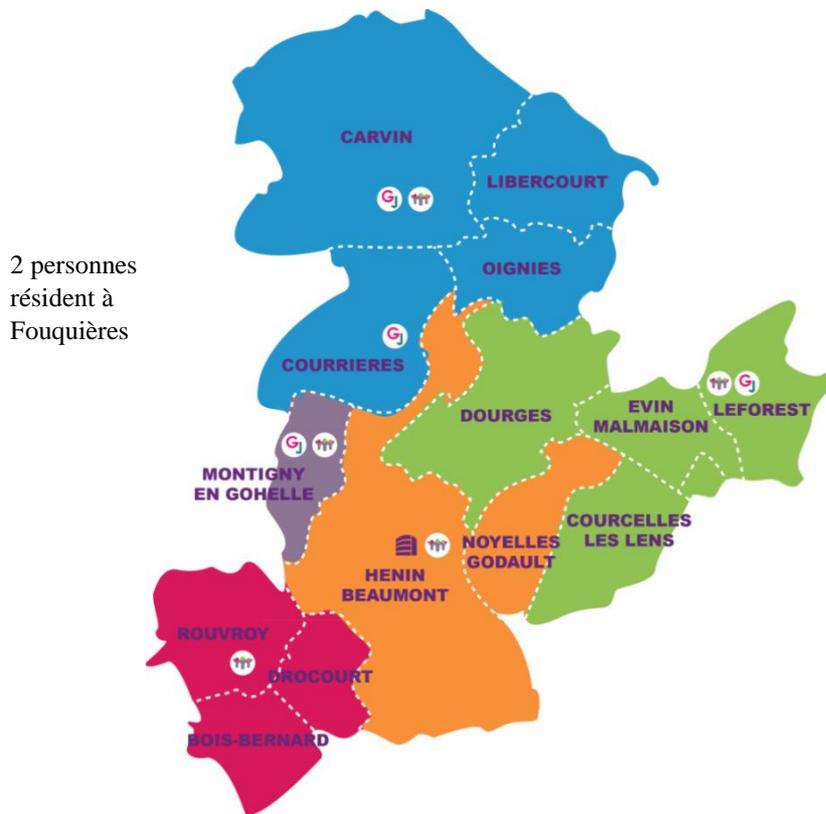
Parmi les 47 personnes bénéficiant de l'intervention du SAVS, nous pouvons souligner que

- 42 présentent une déficience intellectuelle,
- 2 présentent une déficience intellectuelle associée à une déficience motrice,
- 1 présente une déficience intellectuelle associée à une déficience sensorielle (visuelle),
- 2 présentent un handicap psychique, dont une avec une déficience motrice associée.

76.6% des personnes accompagnées bénéficient à ce jour d'une mesure de protection, exercée par une association tutélaire, soient :

- 7 mesures de curatelle simple
- 26 mesures de curatelle renforcée,
- 3 mesures de tutelle

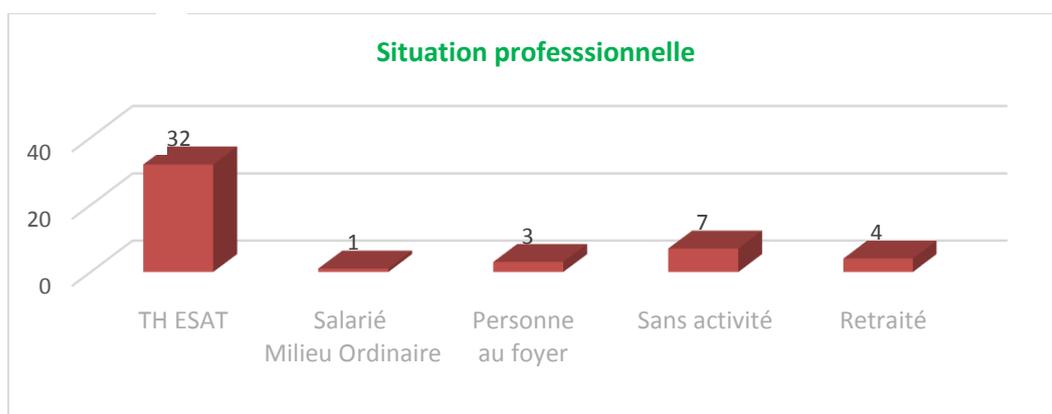
Si le SAVS intervient sur l'ensemble du territoire de la CAHC, l'enquête permet de constater que les personnes résident majoritairement au sein des communes d'Hénin Beaumont (25) et de Montigny en Gohelle (9).



2 personnes résident à Fouquières

41 personnes sont locataires de leur domicile : 28 auprès d'un bailleur social et 13 d'un bailleur privé. Une personne est propriétaire de son logement, 3 sont hébergées au sein du domicile d'un parent ou beaux-parents, une est accueillie en résidence logement et la dernière au sein d'une maison-relais.

Afin de préciser les caractéristiques du public accompagné, le schéma ci-après permet d'avoir une représentation réaliste de la situation professionnelle de ce dernier. Ainsi, l'enquête mentionne que 70,21% des personnes exercent une activité professionnelle.



Concernant les ressources, il est constaté que :

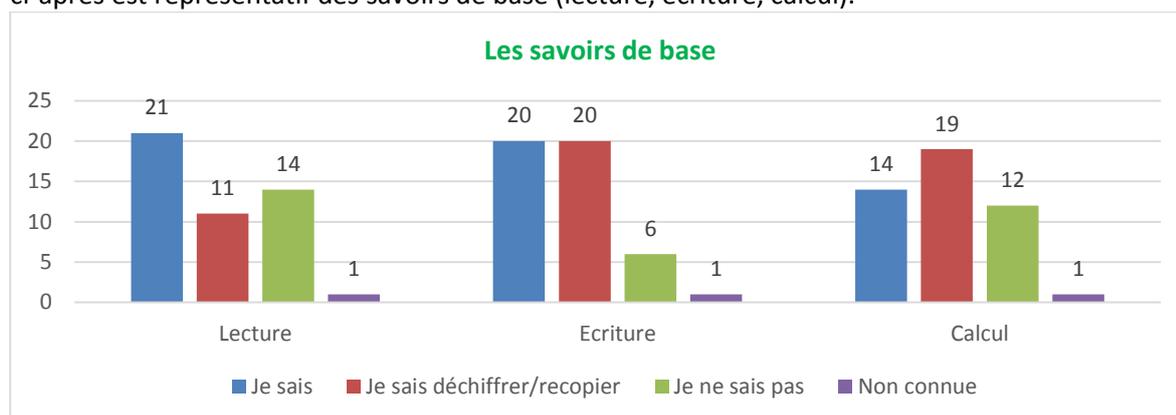
- 33 personnes perçoivent un salaire provenant majoritairement d'un travail en ESAT (32),
- 2 personnes bénéficient de la PCH,
- 4 personnes perçoivent une retraite,
- 2 personnes reçoivent une allocation en lien avec leur situation familiale,
- 1 personne perçoit une rente liée à un accident de travail.

Toutes les personnes accompagnées bénéficient de l'Allocation Adulte Handicapé.

Concernant les transports, la plupart des personnes se déplace à pieds ou utilise les transports en commun. Il est à noter que 9 personnes possèdent un véhicule sans permis et 4 se servent d'un deux-roues motorisé.

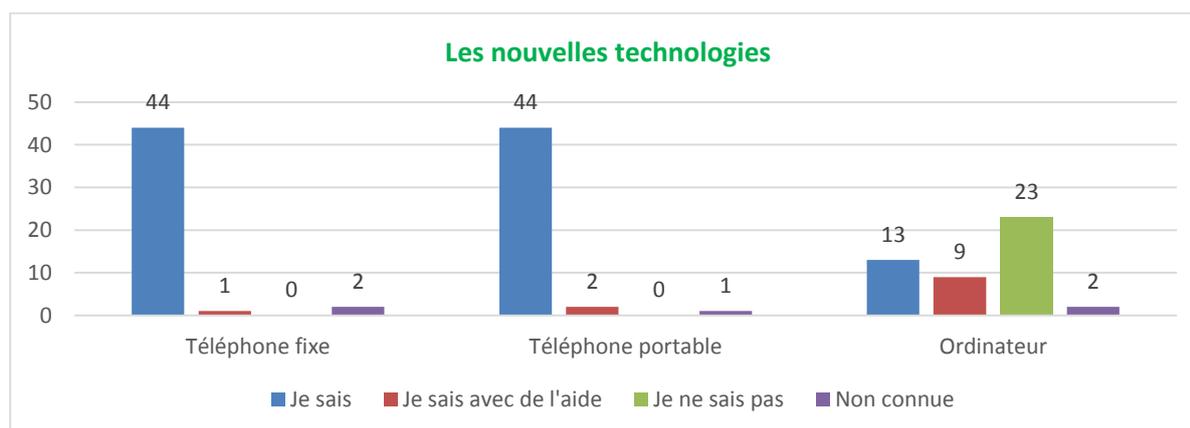
Les compétences pratiques

L'enquête permet de mieux connaître les potentialités des personnes accompagnées et le graphique ci-après est représentatif des savoirs de base (lecture, écriture, calcul).



Pour compléter, la majorité des personnes disent ne pas connaître le F.A.L.C. (Facile A Lire et à Comprendre), cependant, après quelques explications illustrées, 13 personnes déclarent que cet outil leur serait nécessaire puisqu'ils n'ont pas accès à la lecture, contre 28 qui expliquent ne pas en ressentir le besoin.

Nous constatons que majoritairement le téléphone représente un des moyens de communication fortement utilisé. L'informatique et les nombreuses options qui en découlent (boîtes mail, jeux, réseaux sociaux, apprentissages divers) se développent fortement, ce qu'illustre le graphe ci-après.



Vie sociale et citoyenne

Pour la majorité des personnes accompagnées, les contacts avec la famille sont peu réguliers voire inexistants. Ainsi, 13 personnes déclarent avoir des contacts mensuels avec des membres de leur fratrie ou avec leurs parents. La majorité de ces contacts se fait par téléphone ou par le biais de rencontres.

Il est à noter que 10 personnes n'ont pas d'entourage familial ou ne sont pas en contact avec leur famille.

29 personnes disent avoir un réseau amical avec des contacts quotidiens, hebdomadaires ou mensuels, et ce, principalement par téléphone ou par le biais de rencontres.

Concernant les loisirs, moins de la moitié des personnes accompagnées pratiquent une activité sportive ou culturelle. La plupart des personnes n'ayant aucune activité souhaiteraient en exercer une telle que l'équitation, l'apprentissage de la natation, l'aquagym, le théâtre ou encore s'inscrire à une salle de sport.

Concernant la citoyenneté et notamment l'exercice du droit de vote, 33 personnes affirment avoir le droit de voter mais ne pas l'exercer, pour la plupart, soit par manque d'intérêt ou du fait de ne pas savoir lire.

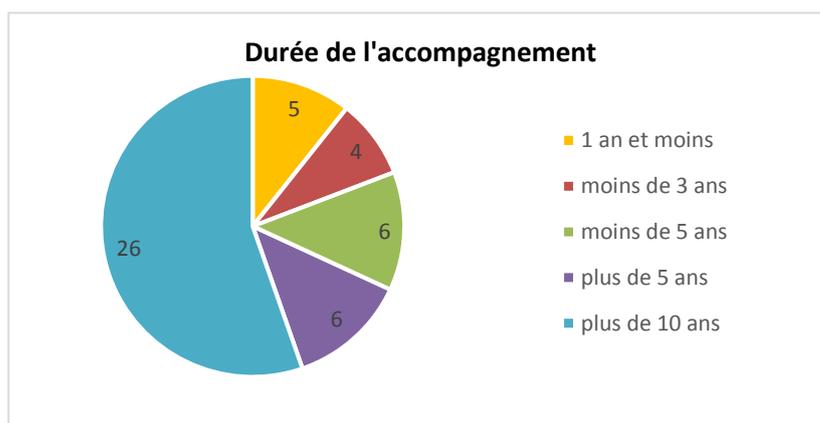
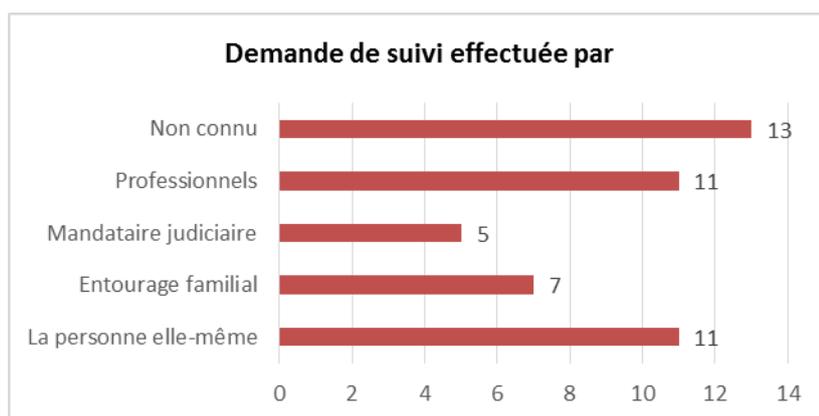
10 personnes déclarent ne pas être en mesure d'exercer leur droit de vote et 4 ne savent pas.

L'accompagnement par le SAVS

Sur les 47 personnes accompagnées, 39 bénéficient d'un renouvellement de prise en charge et 8 sont des primo arrivants.

Les graphiques ci-après permettent de visualiser :

- 1) la provenance de la demande d'accompagnement
- 2) la durée de la prise en charge par le service



L'étude montre que 55% du public est accompagné depuis 10 ans et plus, mettant en avant un vieillissement du public qui présente des besoins spécifiques notamment en termes de parcours de vie, d'avancée en âge et d'orientation (cessation d'activité, foyer de vie, UVPAH, EHPA-H.....).

Au travers des indications obtenues lors de l'enquête, des axes prioritaires d'accompagnement peuvent être dégagés :

- l'aide administrative (tri et le classement de papiers),
- l'aide aux achats (les courses alimentaires, achats divers),

- l'aide à la gestion de budget,
- l'accompagnement médical,
- la recherche de loisirs et l'organisation des vacances.

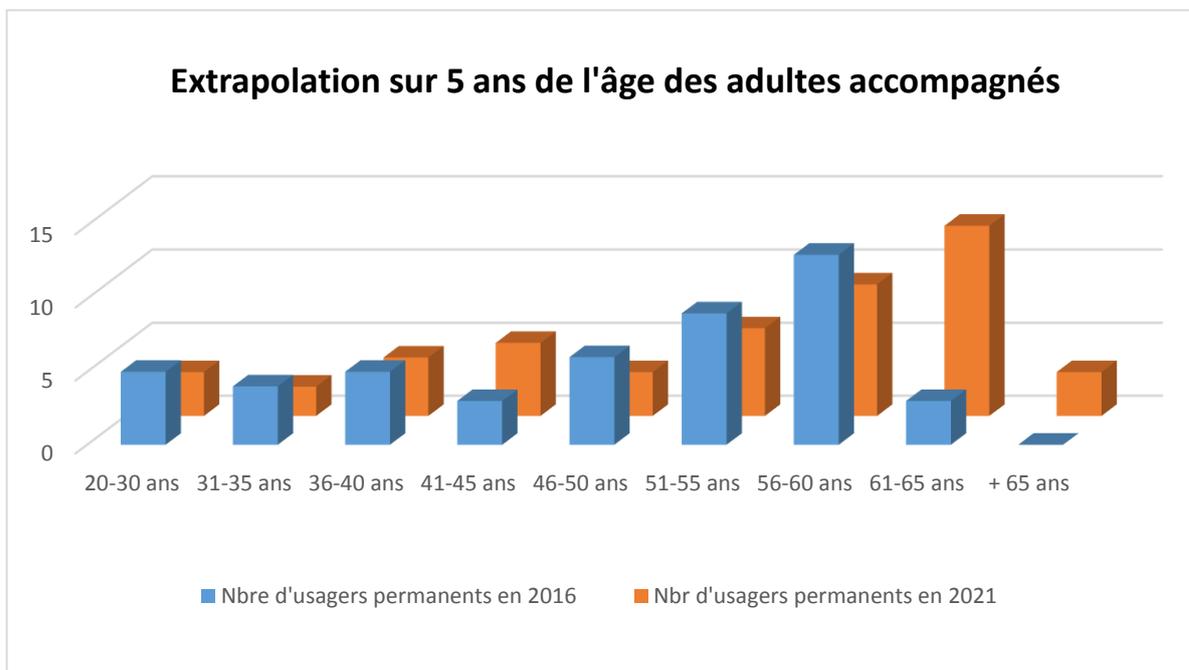
L'axe de la santé est fortement cité, les démarches médicales se multipliant.

Si les personnes accompagnées ont toutes un médecin généraliste, la plupart d'entre elles nécessitent l'intervention de médecins spécialisés (dentiste, ophtalmologue, gynécologue, cardiologue...), le nombre de soins paramédicaux augmente et l'intervention d'infirmiers à domicile est souvent nécessaire.

Force est de constater que le SAVS intervient de plus en plus dans les suivis médicaux ce qui nécessite une prise en charge spécifique en regard des problématiques rencontrées ; sur l'année 2016, l'équipe pluri professionnelle a pu réaliser 242 accompagnements médicaux ou paramédicaux, ce qui souligne la nécessité de la coordination des soins.

Par ailleurs, il est intéressant de préciser que les personnes accompagnées peuvent également bénéficier d'une prestation extérieure venant en complément du SAVS :

- intervention d'un SAAD (aide-ménagères ou auxiliaire de vie) pour 6 personnes,
- intervention de professionnels centrés sur l'enfant et son milieu d'évolution (Puéricultrice, TISF, éducateurs, famille d'accueil) pour 4 personnes.



III.2. Besoins et attentes du public accueilli

Le service permet selon les adultes d'aider aux démarches pour accéder à un logement, d'organiser un déménagement ou encore de conseiller lorsque les adultes ont des projets d'achat pour leurs logements ; le service accompagne également l'adulte dans l'aménagement du logement en fonction du handicap. Enfin, le passage du professionnel à domicile permet de contrôler le travail réalisé par les aides ménagères ou encore de prodiguer des conseils pour l'entretien du logement.



Les personnes attendent guidance et aide à la décision dans la mesure où il leur est difficile de connaître les conséquences des décisions prises ; de se repérer dans les démarches administratives et organisationnelles. Le rapport au temps et à l'espace nécessite souvent des explications détaillées qui impose des temps impartis.

Pour ce qui concerne le domaine de la santé, les adultes attendent des professionnels des conseils et des reformulations adaptés des termes médicaux afin de faciliter la compréhension mais aussi de rassurer voire dédramatiser les situations. En effet, une aide conséquente est apportée pour les rendez-vous auprès des médecins spécialistes et pour renseigner les documents nécessaires.

Les adultes sont également en attente concernant un accompagnement au travers d'une activité cuisine éducative. Ils souhaitent découvrir et apprendre de nouvelles recettes. Ils semblent apprécier ces moments qui leur permettent également d'échanger avec le professionnel qui anime l'activité.

Pour ce qui concerne le tri et le classement administratif des papiers et courriers des adultes, une demande importante existe et le travail de reformulation, d'explication et de compréhension augmente la possibilité pour l'adulte de demeurer acteur de sa vie. Si les attentes concernent davantage un apprentissage à la structuration, une demande de relais avec les mandataires judiciaires est sous-jacente pour plusieurs adultes du service. Il en est de même pour ce qui a trait à l'accompagnement budgétaire des adultes qui le sollicitent.

La majorité des adultes interrogés n'attend rien de plus du service et apprécie l'accompagnement tel qu'il est actuellement. Pour autant si on les sollicite davantage, certains émettent quelques pistes d'amélioration en souhaitant que davantage de sorties soient planifiées notamment en proposant des activités de groupe.

L'isolement de certains adultes augmenté d'une absence de mobilité confirme la nécessité d'apporter des réponses à ces situations préoccupantes qui concernent chaque année davantage d'adultes.

La carence de liens sociaux devient de plus en plus préoccupante et doit nécessairement être prise en considération dans les propositions d'accompagnement que les professionnels formulent.

Si les sorties en groupe sont des réponses ponctuelles, les activités collectives en sont d'autres qui peuvent également devenir des points de repères pour les adultes accompagnés qui peuvent se rendre au service.

L'accompagnement proposé visant à développer et favoriser les relations des personnes avec leur entourage, l'intervention du service pourra s'étendre à la sphère familiale à la sphère sociale sans omettre le champ de la formation et du travail.

La connaissance des caractéristiques du public accompagné, permettra de souligner l'évolution de ce dernier et de mettre le focus sur ses attentes et besoins.

III.3. – Évolution du public accueilli

Un rajeunissement du public accompagné est constaté, ainsi nous contribuons au « devenir adulte » d'une partie des personnes accompagnées et nous participons à la construction de réels projets de vie qui pour les uns correspondent à la concrétisation d'une vie de couple, pour d'autres à la création d'une famille avec un désir d'enfant.

Depuis la transformation du Service d'Accompagnement et de Suite en Service d'Accompagnement à la Vie Sociale en 2009, le service observe une évolution certaine du profil du public accueilli. Les personnes travaillant en ESAT sont toujours fortement représentées.

A ce jour, différentes tendances peuvent s'identifier :

- Une émergence d'un public jeune (20 -25 ans), sortant d'établissement spécialisé pour enfants, vivant au domicile parental, avec ou sans solution en terme d'orientation socioprofessionnelle. Ces personnes sont souvent en demande d'un accompagnement à la recherche d'un emploi, d'un logement autonome avec toutes les difficultés que cela

engendre (peu ou pas d'autonomie effective, revenus très modestes, difficultés d'ancrage dans une réalité socioéconomique...).

- Une intensification des orientations de personnes âgées entre 40 et 62 ans vivant au domicile parental en compagnie de parents vieillissants. Ces personnes qui n'ont pas ou peu connu de parcours social et/ou éducatif, ne possèdent pas les aptitudes et capacités nécessaires à la vie en autonomie. Leur entourage proche, les éventuels services de protection recherchent alors une solution d'accompagnement en relais d'un futur placement en institution spécialisée. De ce fait, le SAVS accompagne la personne et sa famille dans les démarches de recherche d'établissements susceptibles de correspondre aux besoins et attentes de la personne au regard de son projet de vie.
- Une orientation plus fréquente vers notre service de personnes dont la déficience intellectuelle importante ne leur permet pas d'accéder à un emploi. Celles-ci bénéficient néanmoins d'orientations vers des structures d'internat, d'accueil de jour, permanent ou temporaire de type foyer de Vie, SAMSAH, Service d'Accueil de Jour.
- Une augmentation importante du nombre de personnes dont le parcours personnel est morcelé, empreint de rupture, les empêchant de s'inscrire dans une démarche de travail ou de reprise d'emploi.
- Une apparition des situations d'urgence liées à différentes formes de précarité. Le service accompagne des personnes dont la situation financière s'avère de plus en plus précaire du fait de l'absence d'emploi, d'une incapacité à gérer un budget ou du fait de ressources très faibles. A cela s'ajoute également une précarité des liens socio-affectifs. De plus en plus de personnes accompagnées connaissent une forme d'isolement social (famille décimée, liens familiaux rompus, délitement des liens sociaux, isolement important, désocialisation, incertitude du lendemain, perte des repères quotidien, santé précaire, finances restrictives... Ces difficultés fragilisent les personnes tant sur le plan psychique, social, qu'affectif et sont autant de paramètres que les professionnels doivent prendre en considération dans leurs pratiques d'accompagnement.
- Une recrudescence des troubles psychiques chez les personnes accompagnées ou en attente d'accompagnement. Si elles sont stabilisées pour certaines d'entre elles, d'autres connaissent des difficultés qui entravent considérablement leur projet de vie et les objectifs d'accompagnement élaborés avec elle.
- Enfin, les personnes majeures protégées sont de plus en plus nombreuses. La mise en place de mesures de protection s'opère de plus en plus par le biais de l'accompagnement qui permet de révéler les vulnérabilités des personnes.

IV. Le parcours de vie

IV.1. De l'admission à la sortie

1) Procédure d'admission

Seules les candidatures ayant une orientation en SAVS notifiée par la MDPH sont acceptées.

Le service est ouvert aux adultes des deux sexes, de plus de 20 ans, l'admission devant idéalement intervenir avant l'âge de 60 ans. Même si les notifications sont nationales, une priorité d'admission est accordée aux ressortissants de la zone d'intervention de l'APEI d'Hénin-Carvin. Les admissions qui sont examinées sont subséquentes à des décisions de la MDPH quant au principe et à la nature de l'accompagnement.

Une candidature est envoyée par un établissement ou service, la personne elle-même ou sa famille, un représentant légal ou un service tutélaire.

Toutes les candidatures transitent par le site OSMOSE et ne sont examinées par le chef de service qu'à cette condition.

Si la candidature n'est pas retenue, un courrier de refus motivé est adressé au candidat.

Si elle est retenue, une démarche de pré admission s'enclenche en 3 temps :

- ① un rendez-vous est proposé en présence du chef de service pour un entretien avec la personne concernée et son représentant légal le cas échéant.
- ② un deuxième rendez-vous est organisé afin que le candidat puisse rencontrer le psychologue du service.
- ③ une visite au domicile de la personne (VAD) est programmée, assurée par le chef de service et l'un des professionnels du SAVS.

Une réunion pluridisciplinaire est organisée dans les meilleurs délais afin de valider ou non l'admission :

- si la candidature est refusée, un courrier informatif est envoyé au demandeur.
- si elle est acceptée, un courrier de confirmation de prise en charge est adressé à la personne, stipulant également les documents utiles à fournir.

Lorsque le SAVS prononce une admission, celui-ci informe la MDPH par le biais de l'extranet OSMOSE en faisant une proposition d'admission.

Une première rencontre est organisée avec le professionnel référent, soit au domicile, soit au service. Les modalités de fonctionnement ainsi que le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, le projet de service sont lus, expliqués et remis à l'adulte. Le DIPIC (Document Individuel de Prise en Charge) est expliqué et signé lors de ce rendez-vous.

2) Fin de prise en charge et séparation

De manière générale, notre service intervient sur plusieurs années auprès des personnes qui nous ont sollicitées. La MDPH décide de la durée de l'accompagnement. Ainsi d'un point de vue administratif, La personne accompagnée est libre de mettre fin à l'accompagnement lorsqu'elle le souhaite. Pour cela, il lui suffit de le signifier à son référent. Celui-ci prend acte de ce souhait et propose à la personne accompagnée une rencontre pour murir cette décision.

Au terme de cette réflexion, si la personne maintient sa demande de mettre un terme à l'accompagnement, une rencontre lui est alors proposée avec le chef de service. Lors de cette rencontre les échanges se portent sur les éléments qui ont motivé la décision de fin de prise en charge par la personne accompagnée. C'est aussi un temps pour faire le bilan global de l'accompagnement, en recueillant ses remarques et ses ressentis.

Le service peut décider de mettre un terme à une prise en charge, soit lors du renouvellement soit au cours de l'accompagnement, alors que la personne n'en a pas exprimé la demande. Dans le contexte d'un renouvellement, 6 mois avant le terme de la durée de la prise en charge octroyée par la MDPH, nous interrogeons l'intérêt d'un renouvellement lors du bilan.

Nous pouvons parfois faire le constat que l'accompagnement a atteint ses limites car les objectifs définis ont été réalisés et que la personne a désormais des acquis sur lesquels elle peut s'appuyer pour vivre de manière autonome. Lorsque le service n'est plus en mesure de répondre aux besoins de la personne accompagnée et que ses besoins correspondent à un autre type de prise en charge. Le cas

échéant, le SAVS engage avec la personne un travail de sensibilisation autour du bien-fondé d'un projet de réorientation vers un dispositif adapté à ses besoins. La personne doit pouvoir faire son choix de manière éclairée.

Dans le cas d'un déménagement, nous accompagnons la personne dans son projet. Nous nous concertons avec les différents partenaires qui gravitent autour d'elle afin de coordonner nos actions.

Il est également possible d'interrompre une prise en charge au cours de l'accompagnement si l'équipe constate que cela est nécessaire :

- face à des situations qui témoignent d'un désinvestissement durable qui se traduit par la mise en échec systématique de l'accompagnement.
- en cas de non-respect des règles de vie, en particulier lorsqu'il entraîne un préjudice pour les autres personnes accompagnées, le personnel ou le service.

Dans tous les cas, les décisions d'interruption de prise en charge, que nous sommes amenées à prendre, sont soumises à la décision de la MDPH via le logiciel OSMOSE.

IV.2. Les modalités d'accompagnement

1) Les modes d'accompagnement

Différents supports permettent une mise en œuvre efficace de ces accompagnements.

Les visites à domicile

Selon un rythme hebdomadaire ou à la quinzaine en fonction des besoins des personnes accompagnées, une visite à domicile est convenue entre le professionnel (référént ou intervenant) et la personne, et programmée dans le calendrier de chacun. Le contenu de la visite est défini ou non à l'avance. C'est un temps privilégié entre la personne et le professionnel participant à la mise en œuvre de son projet personnalisé ou individualisé. Ce temps peut être consacré à l'atteinte des différents objectifs qui ont été fixés. Il s'agit autant de proposer des apprentissages que d'écouter, conseiller, guider, soutenir et stimuler la personne dans son quotidien.

Elles permettent de construire progressivement la relation de confiance sur laquelle se basera l'accompagnement.

Les accompagnements dans les démarches extérieures

Un accompagnement individuel est proposé pour toutes les démarches extérieures auxquelles la personne doit répondre et pour lesquelles elle se trouve en difficulté. Le rôle du professionnel consiste à accompagner, orienter, éventuellement traduire la parole ou la volonté de la personne face aux différents interlocuteurs. La présence du professionnel est vécue comme rassurante, permettant aussi de replacer la personne dans son rôle d'acteur et de citoyen

Les permanences et l'accueil

Le Service est ouvert 302 jours par an soit 6 jours/7, du lundi au samedi. En cas d'urgence, un système d'astreinte est assuré par les Cadres des Pôles Hébergement 7 jours/7, 24^h/24. Le numéro est transmis à chaque bénéficiaire du SAVS. Une permanence au service est assurée du lundi au vendredi de 9^h00 à 12^h00 et de 14^h00 à 18^h00. Une permanence physique a lieu le vendredi de 9^h00 à 17^h00.

Le service est équipé d'un répondeur téléphonique lorsque les professionnels sont en accompagnement extérieur. Les bénéficiaires sont accueillis spontanément ou sur rendez-vous selon l'objet et la situation.

Les entretiens individuels

Proposés au domicile ou au service sur demande de la personne, du professionnel référent, du psychologue ou du chef de service, ils permettent un temps formel et privilégié d'échanges. Il s'agit de faire le point sur l'accompagnement de la personne, traiter une question particulière, aborder un sujet précis mais aussi parfois de désamorcer des conflits.

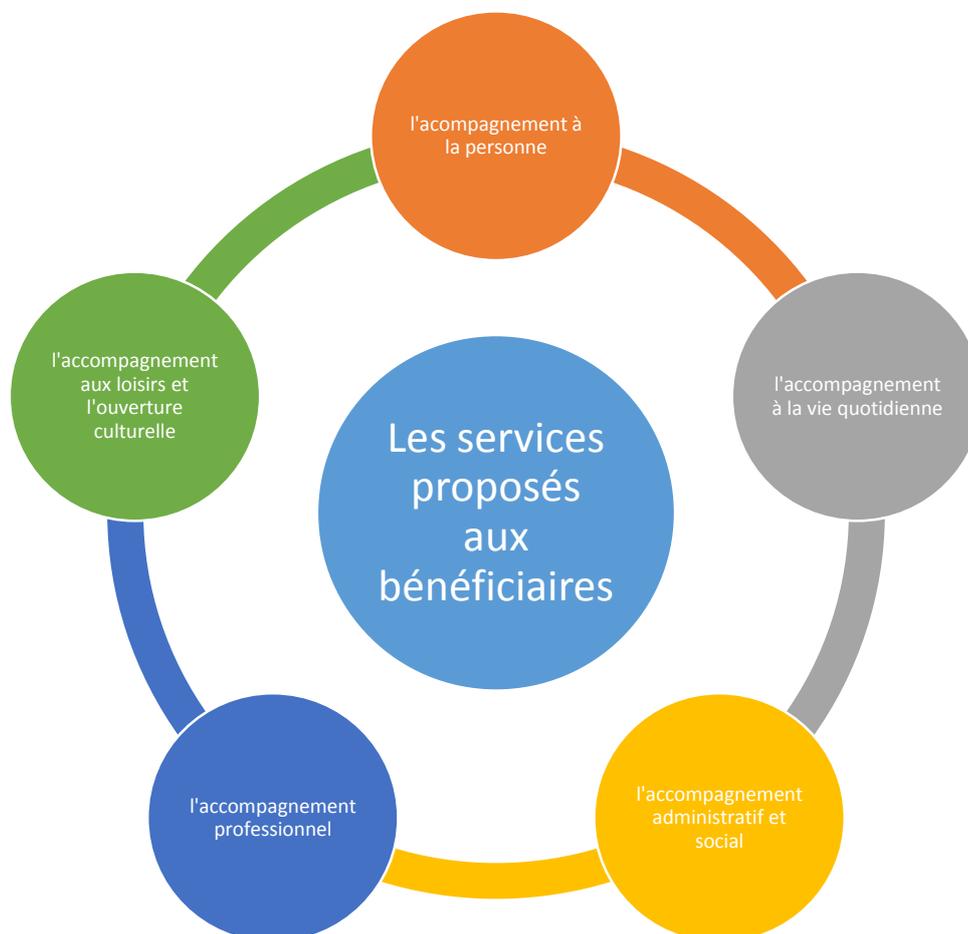
Les actions collectives

De manière à répondre aux besoins (repérés ou exprimés) des personnes, des actions collectives peuvent être proposées. Il s'agira alors de groupes de paroles, de sorties organisées ou encore d'ateliers sur des thématiques précises.

Si l'accompagnement se veut individualisé, il peut également s'appuyer sur le groupe de manière à dynamiser, stimuler et faire émerger la parole. Le collectif, outre la visée de socialisation, permet l'échange des savoirs et la confrontation positive avec les pairs.

2) Les domaines de l'accompagnement

Le SAVS accompagne les personnes dans différents domaines.



Si chaque professionnel possède ses spécificités au regard de sa formation et de sa fiche de poste, il intervient indubitablement dans l'un et/ou l'autre des 7 axes ci-dessous détaillés :

L'accompagnement à la personne :

Le professionnel référent apporte, veille, écoute et soutient au niveau de la vie relationnelle : famille, couple, enfants, voisinage, relations amicales. Il propose et impulse les mises en relation avec les interlocuteurs potentiels de la personne. Souvent perçue comme une personne de confiance, son intervention vise à renforcer l'image positive de soi et la confiance permettant ainsi de développer ses savoir-être.

L'accompagnement à la vie quotidienne :

Toujours dans une perspective de maintien de l'autonomie ou d'apprentissage de savoirs et savoir-faire, les professionnels proposent un accompagnement selon les besoins repérés et/ou exprimés. La vie quotidienne représentant un large domaine d'activités, les interventions sont réparties entre les professionnels selon leurs missions respectives et en regard des priorités définies.

L'accompagnement aux loisirs et l'ouverture culturelle :

Partie intégrante de la vie quotidienne de tout un chacun, le temps de loisirs (activité sportive, culturelle, sociale) de la personne accompagnée est souvent différé par d'autres nécessités du quotidien ou une simple méconnaissance des dispositifs existants. Des actions collectives de sensibilisation de l'adulte à la dimension du loisir, à une certaine ouverture culturelle sont menées au sein du service. Puis progressivement, viennent s'adjoindre des accompagnements plus individualisés (inscription, participation à des loisirs dans la cité). Le professionnel s'assure du suivi de l'activité entreprise, accompagne la personne et sensibilise les encadrants si besoin.

L'accompagnement administratif et social :

Selon la situation de la personne, son degré d'autonomie, selon qu'elle soit sous mesure de protection ou non, l'accompagnement administratif et social peut aller du simple conseil ou rappel, à la réalisation de la démarche en présence de la personne. Une aide plus ou moins importante est proposée concernant la gestion des divers documents administratifs à traiter, classer, trier. Un travail d'aide au repérage proposé par la Conseillère en Economie Sociale et Familiale permet à la personne de s'approprier au mieux ses documents.

L'accompagnement physique du professionnel dans les diverses démarches administratives à effectuer est très fréquemment pratiqué, surtout lorsque la personne ne bénéficie pas de mesure de protection. Le professionnel est également amené à orienter, aiguiller la personne vers l'institution et/ou l'interlocuteur social qui pourra répondre à sa demande ou à son besoin. Il fait le lien entre la personne et son environnement socio-administratif. Il a pour fonction d'amorcer et faciliter la communication entre les parties.

L'accompagnement professionnel :

La majorité des personnes accompagnées est souvent travailleur ESAT ou salariée d'une Entreprise Adaptée. Il s'agit de soutenir et maintenir l'adulte dans son parcours professionnel, l'aider à organiser son quotidien de sorte qu'il soit compatible avec son statut de travailleur. Le professionnel peut également être amené à intervenir en lien avec l'employeur lorsque la personne rencontre des difficultés (conflit, problèmes de santé, désinvestissement du poste...).

Pour les personnes non salariées, il s'agira de travailler autour de leur projet professionnel et/ou de vie selon l'orientation sollicitée et préconisée par la MDPH. Un accompagnement pourra alors se

proposer autour de la recherche d'un emploi en milieu adapté ou ordinaire selon la situation (rédaction et envoi des candidatures, préparation aux entretiens professionnels, recherches de stages, démarches diverses auprès des établissements) et/ou un accompagnement autour des savoir-être. Pour les personnes souhaitant faire valoir leur droit à la retraite, outre l'aide apportée dans la compilation des documents administratifs, l'accompagnement aura pour objectif la préparation à une nouvelle organisation du quotidien afin de mieux vivre ce changement de vie.

L'accompagnement à la santé :

Les personnes accompagnées nécessitent pour la majorité un accompagnement plus ou moins soutenu allant du simple conseil au suivi régulier concernant les actes quotidiens relatifs au domaine de la santé.

En lien avec le psychologue, le chef de service et l'éducateur référent du projet de la personne, l'aide médico psychologique peut faciliter et accompagner la mise en relation des personnes avec les différents organismes et professionnels de soins. Il s'assure du suivi concernant les prescriptions médicales des médecins traitants, peut accompagner les personnes lors des consultations si ces dernières sont en demande, conseille les personnes concernant les éventuelles dispositions à prendre au regard de la problématique médicale et du handicap de celles-ci.

Un accompagnement est proposé en ce qui concerne la prévention et les conseils pour la santé : hygiène de vie, alimentation, sexualité, addictions et dépendances.

L'accompagnement à l'alimentation représente une part importante des prestations proposées. Le professionnel apporte aide et conseils tant au niveau des achats alimentaires que de la préparation des repas (équilibre alimentaire, diversification alimentaire, utilisation du matériel, sensibilisation aux dates de péremption) soit par le biais des ateliers individuels de cuisine éducative mis en place à domicile soit en s'appuyant sur l'atelier « cuisine éducative » au sein du service. Cet espace collectif permet, sur des temps déterminés, de favoriser les échanges entre les participants, de stimuler l'entraide et de promouvoir l'échange des savoirs.

Le psychologue écoute et conseille l'équipe de professionnels quant aux diverses possibilités d'accompagnement à la santé des personnes. Il reçoit les personnes bénéficiaires lorsque celles-ci en font la demande ou lorsque l'équipe pluridisciplinaire l'interpelle. En fonction des besoins repérés et des situations des personnes, des accompagnements thérapeutiques sont suggérés et peuvent être accompagnés.

L'accompagnement en fin de vie :

L'accompagnement en institution ou au domicile relève d'initiatives et de procédures adaptées aux attentes et besoins de la personne ainsi que de ses proches mais aussi au regard des possibilités offertes par le projet d'établissement ou de service.

La démarche d'accompagnement en fin de vie est une composante du projet d'établissement. Les options envisagées justifieront des dispositifs d'écoute, de concertation, d'analyse, de négociation ainsi qu'une évaluation quotidienne tout au long de cette démarche.

Même si chaque situation est unique et spécifique, c'est autour d'un projet coordonné, pertinent, efficace et transparent, que nous pourrons, ensemble, anticiper les prises de décisions autour de la qualité de l'accueil, de l'information et de la communication.

Les conditions de réussite pour cet accompagnement spécifique :

- Reconnaître et respecter les attentes, les demandes et les droits des personnes en fin de vie
- Favoriser la place et les fonctions de la famille et de l'entourage dans la démarche d'accompagnement en institution et à domicile

- Porter une attention particulière aux dimensions et à la spécificité de la place des bénévoles et des équipes externes spécialisées
- Organiser la démarche d'accompagnement par :
 - des formations accessibles à tous les acteurs
 - une coordination (« pass-confort » et plaquette « soins de support »)
 - l'accueil
 - l'écoute
 - des crédits ponctuels pour des CDD
 - le passage de relais
 - bien identifier la situation à chaque hospitalisation par une concertation
 - l'accompagnement des familles et des équipes après le décès

3) Le projet personnalisé

Une procédure spécifique à l'élaboration du Projet Personnalisé a été élaborée. En effet, un seul PP par adulte ayant un double accompagnement.

Un accompagnement dans diverses activités permet l'élargissement de la vie sociale, culturelle et professionnelle.

Il s'agit :

- d'intégrer les règles de vie en société,
- de permettre l'exercice des responsabilités par les adultes,
- de développer la citoyenneté,
- de stimuler chaque personne sur des événements de la vie courante,
- d'aider à l'acquisition de l'hygiène,
- de travailler sur l'image de soi,
- d'organiser et soutenir des activités d'apprentissage pratique,
- de développer des activités de socialisation,
- de mettre en œuvre des évaluations des activités effectuées,
- d'aider l'adulte à affronter les nouveautés et changements.



Le projet personnalisé s'appuiera totalement ou partiellement sur ces objectifs et en fonction des besoins de la personne. En effet, il définit les objectifs individuels, les moyens et activités pour leur réalisation avec des évaluations.

Il ne peut être élaboré pour la première fois qu'après une période d'observation de quelques mois et est actualisé tous les 12 à 18 mois, s'il s'agit d'une personne ne travaillant pas à l'ESAT ou salarié en milieu ordinaire dès lors il est désigné projet individualisé. Lorsqu'il s'agit d'un travailleur ESAT, le projet personnalisé est réactualisé, selon la date de notification de la MDPH.

L'évaluation régulière du projet permet la modification des objectifs et moyens en fonction des capacités évolutives de l'adulte et de ses attentes.

Il est à noter que la réunion d'analyse partagée réunissant les acteurs contribuant à la réalisation des objectifs sont fixées avec l'ESAT de Montigny en Gohelle pour ce qui concerne les travailleurs y évoluant. La présentation du Projet Personnalisé succède à l'analyse partagée.

Ce projet personnalisé n'oblitére pas le contenu du DIPC et vient au contraire le compléter.

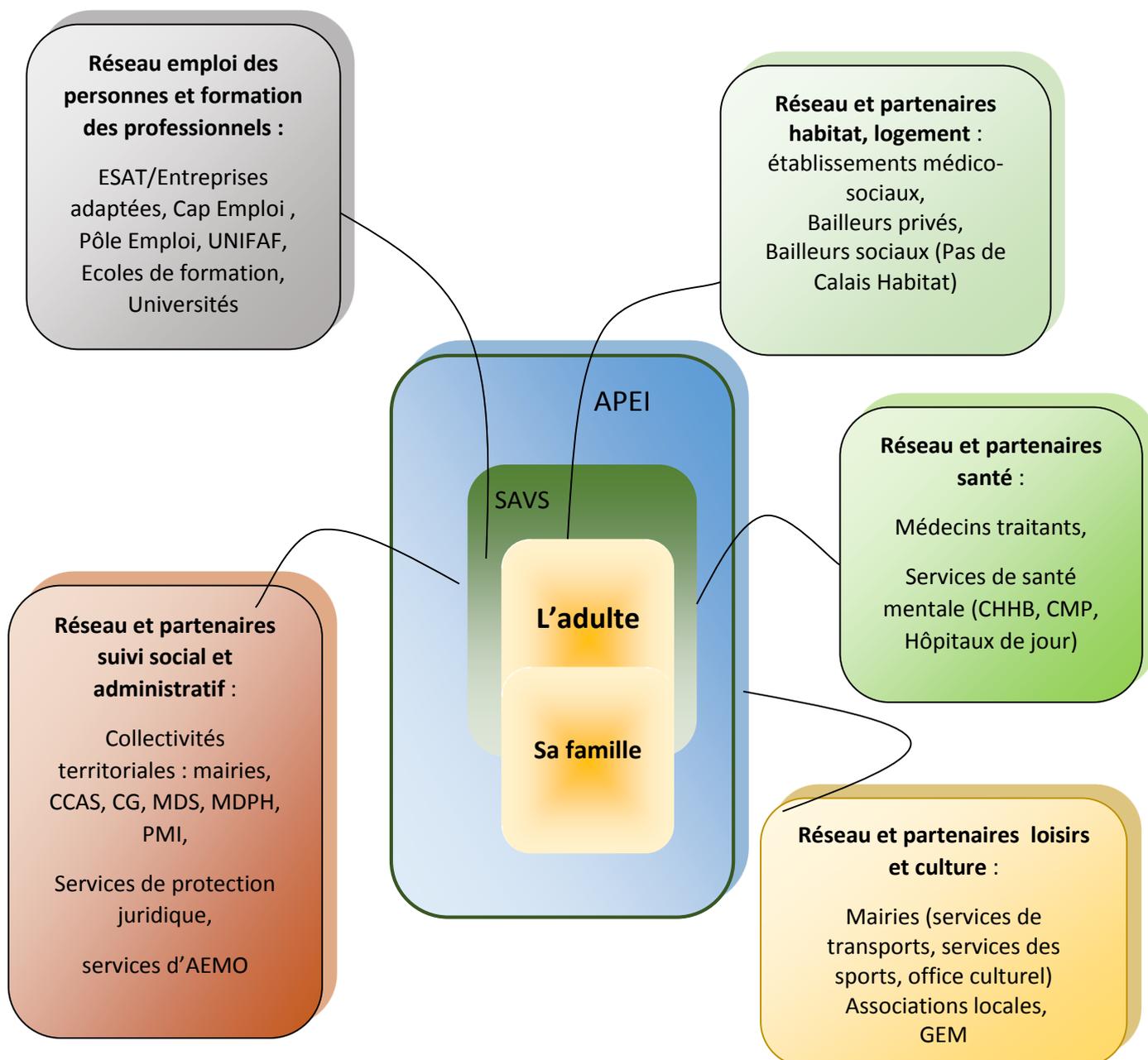
Le référent coordinateur du projet personnalisé de la personne au sein d'une équipe pluridisciplinaire : Pivot dans le dispositif d'accompagnement SAVS de la personne, il est l'interlocuteur privilégié de cette dernière et centralise l'ensemble des informations la concernant. En permanente communication avec l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire, disponible et attentif aux éventuels partenaires environnant la personne, il élabore, construit et formalise avec celle-ci son projet de vie. Il rédige son « projet personnalisé ou individualisé » suite aux différents échanges, observations, constats, réunions d'analyse partagée et se trouve garant de sa mise en œuvre.

V. Les prestations de service

Ces 5 axes d'accompagnement répondent au Cahier des charges du Conseil Départemental Pas de Calais et sont légitimés par l'existence d'une notification d'orientation de la MDPH qui précise, quant à elle, la durée de l'accompagnement.

VI. Partenariats, modalités de coopération et travail en réseau

VI.1. La carte partenariale



La diversité et la richesse des actions que nous menons dans le cadre de la mise en œuvre des projets d'accompagnement personnalisés des personnes accueillies dans le service, nous amènent à nous tourner en direction de nombreux partenaires.

En effet, la prise en charge globale des personnes que nous accompagnons ne peut s'élaborer et être conduite en vase clos. Nous appuyer sur de nombreux partenaires, dont chacun dispose de compétences spécifiques, est une dimension essentielle inhérente à la réalisation des actions que nous menons dans le cadre des accompagnements.

Les liens que nous tissons avec nos partenaires inscrivent notre service dans une dynamique enrichissante par la complémentarité des compétences, des savoirs et des expériences que ce réseau nous apporte. Ainsi, nous sommes amenés à communiquer sur nos pratiques, échanger nos points de vue, les enrichir et élargir le champ de nos réflexions. Le fruit de nos concertations (avec d'autres partenaires) tend à nous aider à apporter les réponses les mieux appropriées aux personnes accueillies.

Il est par ailleurs important que les personnes accompagnées perçoivent que nous ne travaillons pas seuls auprès d'elles, et, que nous nous appuyons sur les compétences spécifiques d'autres partenaires pour les appréhender et les accompagner.

Ce réseau d'intervenants, œuvrant tous au service des projets des personnes accueillies et dans leur intérêt, leur permet d'être insérées à un réseau où ils trouvent des ressources et des repères qui leur seront bénéfiques tout au long de leur vie citoyenne.

Notre réseau de partenaires se développe au gré des projets et besoins des personnes accompagnées et nous sommes amenés à travailler avec une multitude d'organismes et instances qu'elles soient publiques ou privées.

VI.2. Le travail en réseau

Le SAVS s'inscrit dans le champ des services d'aide et de maintien à domicile de la personne en situation de handicap développé par le Conseil Départemental. Il constitue de facto l'un des éléments d'un système organisé qui se trouve en relations permanentes et multiples avec un ensemble de partenaires dont la présence est indispensable pour assurer un accompagnement adapté, cohérent et continu de l'adulte.

Implanté dans la cité et intervenant in situ, le service ne saurait toutefois se suffire à lui-même. Il n'existe que par les liens tissés avec les autres instances du territoire. Le service travaille en réseau et établit des partenariats avec certaines entités en fonction des besoins repérés selon la situation des personnes accompagnées. Les finalités de ce partenariat sans cesse en développement sont d'offrir aux adultes, une amélioration de la qualité des prestations que nous leur offrons.

Si la déficience intellectuelle est une caractéristique que l'on pouvait retrouver majoritairement chez les personnes accompagnées, nous devons élargir nos modalités d'action dans la mesure où le Service est un SAVS «généraliste». Ainsi, toute personne détentrice d'une notification de la MDPH doit pouvoir être accompagnée, et ce, quel que soit son type de handicap. C'est en prenant appui sur l'expertise des SAVS «spécifiques» que les professionnels bénéficieront d'informations et de guidances permettant de répondre aux besoins du public.

C'est donc bien dans une logique de complémentarité que nous nous situons et l'ouverture des personnes accompagnées comme des professionnels n'en sont que plus stimulées.

Par ailleurs, le partenariat repose sur les notions de valeurs partagées que nous tentons de traduire par des conventions au niveau associatif.

En ce qui concerne le suivi social et administratif ainsi que l'orientation des personnes accompagnées :

Le service est en perpétuelle communication avec les collectivités territoriales que sont les Mairies et leurs Centres Communaux d'Action Sociale, le Conseil Départemental, la Maison Départementale des Personnes Handicapées, les Maisons du Département Solidarités, les services de Protection Maternelle et Infantile, les services d'AEMO et enfin, les services de protection juridique avec lesquels des visites à domicile en binôme sont régulièrement proposées aux personnes bénéficiaires.

En ce qui concerne l'accompagnement au logement, à l'habitat et à l'orientation en structures médico-sociales :

Le SAVS communique très régulièrement avec les différentes structures amenées à accueillir des personnes accompagnées par notre service. Ce travail en réseau répond à la nécessité d'assurer une continuité du parcours de la personne. Certains partenaires sont clairement identifiés et le travail de partenariat bien engagé.

En ce qui concerne l'accompagnement et le maintien dans l'emploi :

Le SAVS est amené à soutenir les personnes dans la recherche ou le maintien à l'emploi en milieu ordinaire ou protégé. La majorité du public travailleur handicapé accompagné est salarié de l'ESAT de Montigny. S'agissant de la même Association Gestionnaire, le terme de partenariat interne prend tout son sens. En effet, les professionnels des deux entités s'interpellent et se rencontrent formellement autour du projet personnalisé de l'adulte ou lors de situations d'urgence. L'objectif est d'assurer une cohérence dans l'accompagnement de la personne en préservant un équilibre, une harmonie entre sphère privée et sphère professionnelle et en valorisant les compétences de la personne. Ceci implique pour les professionnels de travailler ensemble tout en respectant la vie privée de la personne.

En ce qui concerne l'accompagnement à la santé :

Les professionnels du service développent un travail de sensibilisation et de communication auprès des médecins traitants afin de les informer sur les missions de notre service et faciliter les échanges avec la personne. De même, un partenariat entre le SAVS et les services de santé mentale (service de psychiatrie du CHHB, Centres Médico-Psychologiques, les services d'alcoologie, les Hôpitaux de jour) permet une meilleure observance des rendez-vous et des éventuelles prises de traitements médicamenteux.

Parallèlement, un réseau infirmier permet d'assurer les soins et les suites opératoires, de préparer les practidoses... Des concertations peuvent être organisées afin d'évoquer la situation d'une personne et permet alors que les différents professionnels se rencontrent et ajustent leur suivi et accompagnement au plus près des besoins et demandes de la personne.

La question de la coordination médicale s'est posée au travers de différentes situations. Ainsi, un conventionnement avec l'APEI de Lens s'est mis en place afin de pouvoir bénéficier du support de leur SAMSAH associatif. Même si ce partenariat existe, force est de constater qu'une équipe de proximité pourrait garantir davantage la continuité de prise en charge avec une organisation médicale. Notre réflexion se poursuit afin de permettre des réponses, les plus adaptées possibles, aux personnes accompagnées.

Sur le plan de la prévention il est primordial d'écouter, d'informer de sensibiliser et d'orienter sur des domaines divers tels que l'hygiène de vie (alimentaire, corporelle...), la sexualité (moyens de contraception, IST...), les conduites à risques (addictions, rapports non protégés...) mais aussi d'aborder les notions de respect de soi mais aussi de l'autre.

En ce qui concerne l'accompagnement aux loisirs, à la vie sociale et la culture :

Le service d'accompagnement communique avec les dispositifs existants sur le territoire. Il sensibilise les structures à l'accueil et l'accompagnement du public visé en accompagnant les personnes sur site, en sensibilisant les professionnels et bénévoles lors de rencontres formelles et informelles (réunions de présentation des structures respectives, participation aux portes ouvertes des structures, distributions de plaquettes de présentation). Pour exemple, les activités sportives sont encouragées et les clubs de proximité sont progressivement investis (Atrium), le Groupe d'Entraide Mutuelle d'Hénin Beaumont est un partenaire privilégié depuis quelques années.

La présentation respective des deux structures, la participation de notre service à leurs portes ouvertes a permis que les professionnels se sollicitent plus spontanément en cas de besoin. Par effet rebond, les personnes accèdent à ce groupe avec confiance et sérénité car la liaison et la communication entre les structures est perçue comme rassurante.

Le partenariat et la communication interne à l'Association constituent une ressource primordiale pour le service. Les rencontres formelles entre professionnels de chaque service et/ou établissement permettent la communication et l'échange entre les structures et améliorent ainsi la qualité des réponses apportées à la personne. Un travail associatif conséquent sur la création et mise en œuvre d'outils partagés (projet personnalisé, bienveillance) facilitent et enrichissent ces échanges tant entre professionnels qu'avec les adultes.

Enfin, le SAVS effectue dans sa pratique quotidienne un travail primordial de partenariat avec la famille de la personne accompagnée. En effet, si la personne reste l'interlocutrice privilégiée du professionnel, sa famille et/ou son entourage sont des partenaires précieux dans l'accompagnement de la personne. Elle contribue par ses observations, ses appréciations, ses connaissances à une meilleure compréhension de la personne et de son environnement. Elle participe avec l'accord de cette dernière aux différentes rencontres la concernant (admission, projet personnalisé) et peut être sollicitée dans l'intérêt de l'adulte. Le service répond à la demande des familles dans la mesure de ses missions et de ses possibilités et dans l'intérêt des personnes accompagnées. Il est ici utile de préciser que ce travail n'est possible qu'avec l'accord du principal intéressé.

VI.3. Le conventionnement

L'APEI d'Hénin-Carvin développe le conventionnement auprès des partenaires sur l'ensemble du territoire de longue date.

L'objet de ces conventions est bien de régir les relations et les obligations réciproques des parties signataires afin d'améliorer la fluidité et la qualité des parcours de vie des personnes accompagnées. Afin d'élargir davantage l'offre d'activités proposées aux personnes accueillies, nous sommes en lien avec plusieurs partenaires tels que les clubs sportifs ou les lieux culturels du territoire où nous sommes implantés.

Par ailleurs, nous avons établi une convention de partenariat avec un bailleur social ce qui nous permet d'être en possibilité de négocier la mise à disposition de logements aux adultes qui sont accompagnés et de demeurer des partenaires privilégiés.

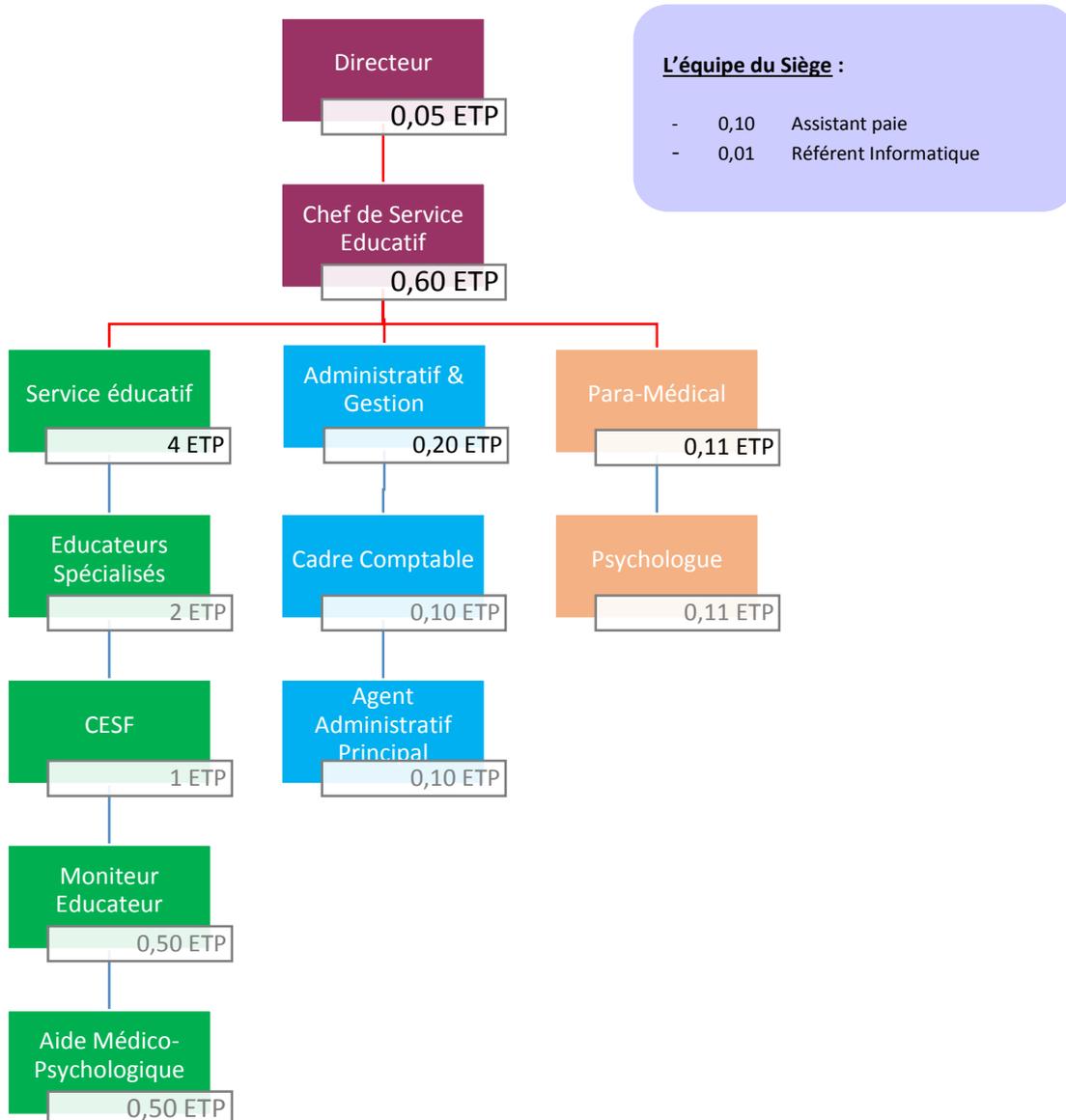
Une convention de partenariat avec le SAMSAH de l'APEI de Lens a été établie dans le souci d'apporter une expertise réciproque pour les 2 structures.

Les conventions cadres conclues entre l'APEI d'Hénin-Carvin et le CHHB mais aussi la vie Active ou APREVA RMS nous permettent d'envisager à terme des partenariats avec le SAVS qui pourrait intervenir au sein d'UVPHA mais aussi de résidences adaptées.

VII. Organisation et fonctionnement de l'établissement

VII.1 Les ressources humaines

1) Les organigrammes hiérarchiques et fonctionnels, les ratios d'encadrement



Ratio d'encadrement : 0,113

2) Les compétences mobilisées - les qualifications

Chaque personne évolue tout au long de sa vie et si la maladie ou un accident crée une rupture dans le parcours, le SAVS s'inscrit comme un outil d'accompagnement de ce parcours, visant à maintenir et à améliorer les conditions de vie des personnes accompagnées.

L'équipe éducative, constituée de personnels de différentes formations, s'appuie sur leur savoir en lien avec leur formation. Différentes théories peuvent venir nourrir les pratiques éducatives telles que la théorie humaniste et la théorie systémique.

Dans la pratique éducative, le socle de tout éducateur sera d'abord la parole des adultes et comme l'écrit Joseph Rouzel dans son ouvrage intitulé « *le travail d'éducateur spécialisé* » : « *c'est dans la parole et le langage que se font les rencontres entre humains, et c'est donc dans cet espace particulier qu'exercent en premier titre les éducateurs* ».

L'éducateur travaille dans le champ de la réalité sociale, sa fonction est de permettre le déplacement de la charge affective qu'il supporte vers d'autres objets d'investissement tels que l'expression, le travail, la socialisation...

L'éducateur va accompagner ce mouvement d'inscription dans la réalité, il a pour fonction de permettre aux personnes accompagnées de s'éprouver et d'être investies dans la société, en d'autres termes de gagner en autonomie.

Le travail en équipe permet d'identifier des repères communs pour garantir un cadre cohérent, de partager les réflexions, les expériences ainsi que les savoirs, de favoriser une mise à distance des situations, de nourrir une réflexion commune de par la complémentarité de l'équipe afin d'ajuster les réponses apportées aux personnes accompagnées. D'une façon générale, ce principe permet d'éviter l'isolement des professionnels.

Cette dimension se déploie à travers les réunions proposées et mises en place au SAVS.

La nomination d'un référent pour chaque personne accompagnée lors de son admission permet la mise en place d'un interlocuteur privilégié. Il s'engage auprès de la personne accompagnée pour mener à bien l'accompagnement social individualisé et personnalisé et en garantit la cohérence. La place du référent s'inscrit en position de médiation entre tous les interlocuteurs de la personne accueillie.

L'équipe de Cadres et de Direction :

➤ **Le Directeur :**

« *Diriger c'est se mettre au service d'un projet d'une organisation* »

Le Directeur dirige et anime l'équipe pluridisciplinaire, coordonne les actions éducatives, pédagogiques et évalue les actions menées. Il est responsable de la qualité de la prise en charge et de la sécurité des personnes et des biens. Il favorise des réseaux et partenariat avec le territoire associatif.

➤ **Le Chef de service éducatif :**

Il développe et met en œuvre le projet global de la personne accompagnée en collaboration avec l'équipe. Il assure l'organisation et l'animation de l'équipe, ainsi que la coordination avec les différents services ou établissements. Il est responsable de la qualité de prise en charge et de la sécurité des personnes et des biens.

➤ **Le Cadre Comptable :**

Il est placé sous la responsabilité du Directeur. Le Cadre assure la tenue des états comptables, réalise les budgets, comptes de résultats et bilans pour le compte du service.

La facturation, la conception et la tenue de tableaux de bords de gestion font parties intégrantes de ses missions. Une fonction d'analyse de gestion est développée avec notamment la production de différents états financiers.

➤ **Le Psychologue :**

Il conçoit, élabore et met en œuvre des actions préventives et curatives à travers une démarche prenant en compte la vie psychique des personnes. Il intervient lors de la préadmission et l'admission et s'y a lieu apporte aux équipes des éléments de compréhension sur les capacités et les difficultés des adultes pour affiner le projet. Il peut accompagner l'équipe dans la compréhension des comportements difficiles ou inadaptés de la personne accompagnée.

L'administratif :

➤ **L'Agent Administratif Principal :**

Réalise le traitement administratif de dossiers et transmet les informations pour le compte du service. Prend en charge le suivi complet des dossiers des adultes.

Elle accueille physiquement les adultes et les visiteurs, les oriente, prend les messages et assure l'accueil téléphonique

L'équipe d'accompagnement éducatif :

« L'acte éducatif par excellence est celui prenant en compte ces 3 dimensions : du sens, de la recherche et de la manière, est inscrit dans le quotidien de la vie. Accompagner quelqu'un dans sa vie quotidienne, déployer des trésors d'imagination pour rendre cette vie pleine de découvertes, tant pour l'autre que pour soi, savoir faire vivre, valoriser chaque geste parce qu'on valorise chaque personne, se sentir soi-même, valorisé par les projets que l'on suscite, n'est ni modeste, ni secondaire, c'est essentiel »(J. Ladsous).

➤ **L'Aide Médico-Psychologique :**

Il a une mission éducative dans le but d'éveiller, de développer ou de maintenir les capacités de chacune des personnes accompagnées. Il réalise en collaboration avec les autres professionnels des programmes d'accompagnement définis dans le projet personnalisé.

➤ **Le Moniteur Educateur :**

Il anime et organise la vie quotidienne en vue de préserver l'adaptation sociale et l'autonomie des personnes. Il est chargé du suivi et de l'organisation globale en fonction du projet personnalisé de chacun. Il assure au quotidien la surveillance et la sécurité des personnes accompagnées.

➤ **L'Educateur Spécialisé :**

Il élabore, anime et évalue le projet personnalisé de la personne accompagnée. Il apporte soutien et conseil quant à l'organisation de la vie quotidienne des adultes. Il est chargé du suivi et de l'organisation globale en fonction du projet personnalisé des adultes.

Il coordonne les actions éducatives déterminées dans les projets personnalisés.

➤ **Le Conseiller en Economie Sociale et Familiale :**

Tout comme les autres encadrants en plus de l'accompagnement des adultes dans le cadre du déploiement des projets personnalisés, il a une mission d'aide et de soutien dans la gestion du budget et la gestion administrative. Il organise le quotidien de l'adulte et est le médiateur des intervenants qui concourent au projet de vie de la personne accompagnée.

3) La formation - les entretiens individuel et professionnel

La formation professionnelle demeure un des investissements les plus fondamentaux pour favoriser l'évolution et l'adaptabilité des réponses institutionnelles. Elle contribue également à la promotion des acteurs professionnels.

Nous souhaitons à chaque fois que possible enrichir les responsabilités et les champs d'action professionnels des salariés de l'Association car nous pensons que cet enrichissement est mobilisateur et que les potentialités des acteurs d'un service sont des variables dignes d'investissement.

Les entretiens individuels sont des échanges organisés tous les deux ans entre les professionnels et leur supérieur hiérarchique direct. Ils sont préparés par les deux interlocuteurs sur la base d'une fiche d'entretien préétablie. Ils donnent lieu à un compte rendu rédigé au cours de l'entretien et co-signé par les acteurs.

Les entretiens individuels sont des moments forts pour les Cadres qui peuvent ainsi mieux fonder leurs décisions managériales et jeter ainsi les bases d'un management participatif. Pour les professionnels, savoir ce que l'on attend d'eux et ce que l'on pense de leur travail leur offre la possibilité d'envisager l'avenir et de formuler des propositions d'amélioration.

Les entretiens professionnels sont menés tous les deux ans par la Responsable Ressources Humaines de l'Association pour les non-Cadres et par le Directeur pour les Cadres.

Les contenus de ces entretiens portent sur les besoins de formation, les perspectives d'évolution en termes de carrière et de mobilité en lien avec le poste occupé ou sur le projet professionnel du salarié.

4) Organisation-Réunions-la régulation des pratiques professionnelles



REUNION GENERALE DU POLE	COMITE DE DIRECTION ASSOCIATIF
<p>Animateur : Directeur du Pôle Participants : Tous les salariés Fréquence : semestrielle Objectif : Diffusion des informations générales, l'organisation de la vie du Pôle, la réflexion sur les projets particuliers</p>	<p>Animateur : Directrice Générale Participants : les Directeurs et les Cadres du siège Fréquence : mensuelle Objectif : Informer, décider des projets associatifs et de la gestion des établissements et services</p>
COMITE DE DIRECTION DU POLE	REUNION DE SERVICE EDUCATIF
<p>Animateur : Directeur du Pôle Participants : les Chefs de service, le Cadre Comptable Fréquence : bimensuelle Objectif : Analyser le fonctionnement institutionnel, examiner les priorités, organiser, gérer et envisager les améliorations</p>	<p>Animateur : Chef de service Participants : Encadrants Fréquence : hebdomadaire Objectif : Affiner les méthodes de travail</p>
REUNION D'ANALYSE DE LA PRATIQUE	REUNION DE PROJETS
<p>Animateur : Psychothérapeute extérieur Participants : Encadrants Fréquence : mensuelle Objectif : Travail de réflexion sur la pratique professionnelle</p>	<p>Animateurs : Chef de service et Psychologue Participants : Encadrants Fréquence : bimensuelle Objectif : Elaborer et actualiser le projet de chaque résidant</p>

REUNION D'ANALYSES PARTAGEES AVEC RESTITUTIONS DU PROJET PERSONNALISEE COORDINATION	COPIL D'ETABLISSEMENT
<p>Animateur : Chefs de service SAVS et travail</p> <p>Participants : Encadrants - adultes</p> <p>Fréquence : variable</p> <p>Objectif : Elaborer le projet personnalisé en lien avec la dimension travail et hébergement</p>	<p>Animateur : Directeur</p> <p>Participants : Référénts Qualité et Bienveillance du Pôle – CSE ponctuellement</p> <p>Fréquence : 8 à 10/an</p> <p>Objectif : Aborder et traiter les sujets relatifs à la démarche qualité et à la bienveillance au sein du pôle</p>
COPIL ASSOCIATIF « Qualité & Bienveillance »	
<p>Animateur : Responsable Qualité Projet</p> <p>Participants : DG, DDQ, Directeurs, Administrateurs</p> <p>Fréquence : 4/an</p> <p>Objectif : Définir, organiser et coordonner et suivre les démarches QB Associative</p>	

5) Accueil des stagiaires et bénévoles

Le service préserve une dynamique de formation des professionnels et des futurs professionnels.

Pour cela, il participe à la formation des professionnels et accueille très régulièrement des stagiaires des différents organismes de formation et d'aide à la recherche d'emploi (Pôle emploi, Cap emploi) de la Région.

Il étudie voir participe à des études de terrain menées par des universités.

Les personnels participent également aux formations proposées par UNIFAF. De même, des colloques, forum, journées d'échanges, cafés échanges sont proposés. Autant de principes qui permettent une réactualisation permanente des connaissances, pratiques et réflexions du service tant sur le plan pratique que théorique.

Les stagiaires bénéficient d'un accompagnement individualisé par le chef de service et les professionnels : visite des locaux, présentation des personnels, des adultes, mise à disposition des outils de la Loi 2002.2...

En retour, le regard neuf, extérieur du stagiaire, ses interrogations, ses observations alimentent la dynamique de réflexion de l'équipe quant à ses pratiques et son fonctionnement. L'accueil des stagiaires contribue à maintenir l'institution vivante et en perpétuel mouvement.

VII.2. Les ressources matérielles

1) Le cadre bâti

L'équipe d'encadrants intervient au domicile des familles accompagnées mais dispose pour autant de bureaux situés en rez-de-chaussée d'un immeuble appartenant à la société immobilière Pas de Calais Habitat. Il est à noter que nos locaux ont été entièrement reconstruits en 2015 suite à un incendie.

Le service dispose de plusieurs bureaux dédiés aux professionnels et d'un espace d'accueil permettant de recevoir dans de bonnes conditions les adultes du service. Sont mis à disposition des visiteurs des panneaux d'informations et toute documentation utile.

Un bureau insonorisé permet au psychologue ou aux professionnels de mener des entretiens confidentiels avec ceux qui le souhaitent. Une salle permet la tenue de réunions pour les professionnels et leurs partenaires et d'envisager parfois de mener des activités avec les adultes qui le souhaitent.

Une cuisine éducative autorise l'apprentissage de cette activité pour les bénéficiaires du service sous la supervision des professionnels.

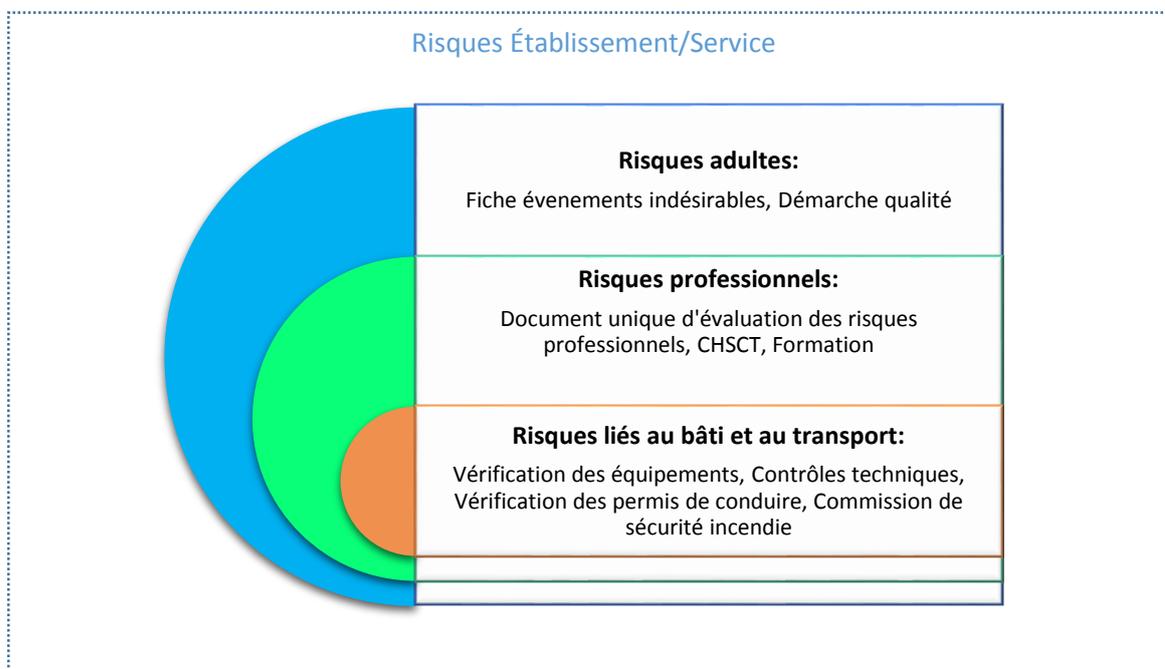
Le service, étant situé au sein d'une résidence, est facilement accessible à tous les bénéficiaires du service car à proximité des voies de circulation et correctement desservie par les compagnies de transport en commun. Par ailleurs nous avons effectué les travaux nécessaires à l'accessibilité de nos locaux pour les personnes à mobilité réduite.

Si la majorité des interventions a lieu au domicile des adultes ou à l'extérieur, un accueil est possible au service en cas de besoins particuliers. Ces locaux servent à accueillir les services logistiques mais peuvent également être un lieu d'accueil ou en tout cas être un lieu ressource pour les adultes du service. Un accueil physique sans rendez-vous est assuré le vendredi au sein de ces locaux, les autres jours il s'agit d'un accueil téléphonique ou physique mais sur rendez-vous.

2) La sécurité, la prévention et la gestion des risques

Définition

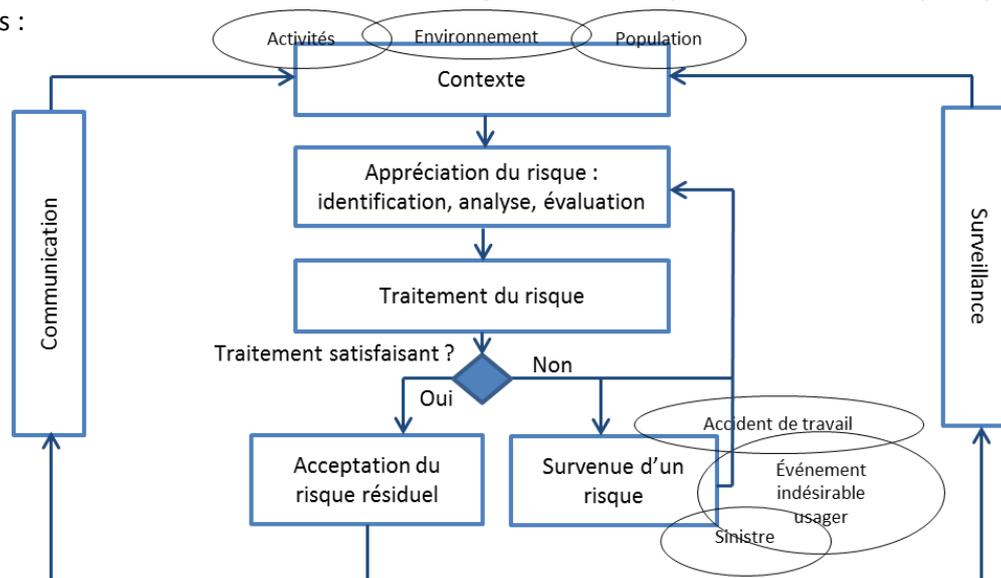
La sécurité des adultes comme celle des professionnels constitue une priorité stratégique de l'Association. Compte tenu des incitations réglementaires et de la recherche permanente d'un accompagnement de qualité, l'établissement, en étroite collaboration avec le siège de l'association, s'est engagé à instaurer une démarche globale et coordonnée de gestion des risques.



Pour assurer le déploiement et l'efficacité de la démarche, le Responsable QHSE (Qualité Hygiène Sécurité et Développement) sous la supervision du DDQ (Directeur du Développement et de la Qualité) coordonne la gestion des risques globale et propre à chaque établissement. Il bénéficie de relais opérationnels au sein de l'établissement qui sont le directeur, les responsables hiérarchiques et l'équipe technique.

Méthodologie de gestion des risques

La gestion du risque de l'APEI Hénin Carvin repose sur l'identification et le traitement des risques. Le schéma ci-dessous (basé sur l'ISO 31000 management du risque) détaille les étapes que nous appliquons :



3) Les moyens de transport

Le service assure un accompagnement en milieu ouvert et intervient exclusivement au domicile ou sur le lieu de travail de la personne accompagnée. A ce titre, il dispose d'un parc de véhicules en nombre suffisant pour mener à bien l'exercice de ses missions. Ce parc est constitué de :

- 4 véhicules 5 places permettant le déplacement des professionnels mais aussi l'accompagnement des adultes dans le cadre de leur accompagnement quotidien.
- 1 véhicule 9 places permettant le déplacement en groupe lors d'activités collectives ou lors des démarches familiales.

Ces véhicules sont stockés à proximité du service dans des garages que le service loue auprès du bailleur social et sont toujours disponibles. Ils sont entretenus par l'ESAT de l'Association et sont contrôlés régulièrement afin qu'ils répondent toujours aux normes de sécurité en vigueur.

Les chauffeurs sont responsables de la sécurité à bord des véhicules et doivent veiller à ce qu'ils aient toujours à disposition dans la pochette prévue à cet effet : les papiers du véhicule, une trousse de secours, un gilet, un triangle...

Le conducteur est garant de sa conduite et doit veiller au respect du code de la route, il sera donc tenu seul responsable en cas d'infraction au code de la route. Un guide associatif concernant les transports est remis à chaque conducteur de l'Association et il reprend l'ensemble des règles et consignes à appliquer.

VIII. Les modalités de participation et d'intervention de l'adulte et de sa famille – les dispositions propres à garantir les droits des adultes

VIII.1. Les enquêtes de satisfaction

Le service propose aux personnes accueillies la mise en place annuelle d'une enquête de satisfaction.



Elle permet à chacune des personnes accompagnées d'exprimer son avis et ses impressions sur la qualité du service. L'objectif étant de nous adapter pour offrir les meilleures prestations possibles.

L'outil a été adapté de sorte que l'adulte puisse en comprendre l'utilité. La traduction des documents en FALC s'effectue par l'utilisation de phrases simples et de pictogrammes.

VIII.2. Accès aux dossiers-accès au dossier papier-dossier informatisé IMAGO

Le dossier unique de l'adulte existe depuis peu sous 2 formes :

- le dossier papier
- le dossier dématérialisé (IMAGO – DU)

Quel que soit sa forme, celui-ci doit contenir **des informations identiques utiles formalisées et actualisées**, d'ordre administratives, socio-éducatives, médicales et paramédicales.

L'objectif du dossier étant :

- d'assurer une mémoire des actions entreprises
- de permettre le suivi du parcours médico-social
- de faciliter la compréhension du parcours médico-social de la personne

Les conditions d'accès :

Le dossier papier : l'adulte et/ou son tuteur légal fait la demande auprès du Directeur de l'établissement, comme indiqué dans le livret d'accueil de l'établissement.

Le dossier dématérialisé : à terme le dossier dématérialisé sera muni « d'un portail qui permettra l'accès à l'adulte et/ou son tuteur légal via internet.

La gestion des droits d'accès est centralisée au Siège, ainsi ce mode de fonctionnement permet à la fois de sécuriser, d'homogénéiser et de garantir les droits d'accès des adultes.

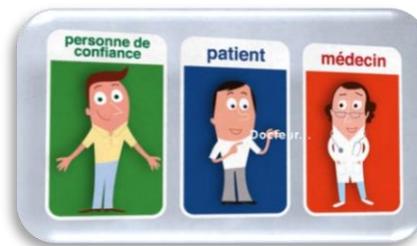
VIII.3. Participation de la famille-Représentant légal-Entourage-Personne de confiance

L'accompagnement éducatif ne saurait se faire sans une étroite collaboration avec la famille et/ou le représentant légal de l'adulte. En effet dès lors que les proches constituent des interlocuteurs essentiels, leur collaboration est précieuse mais il convient de rappeler que l'adulte majeur est libre d'accepter qu'une tierce personne soit associée à son accompagnement. De fait, il est possible de voir des proches de l'adulte répondre présents aux invitations d'analyse partagée et de restitution du projet personnalisé ou lors de réunions projets. Cela permet d'étoffer les échanges, de connaître la démarche éducative mise en place, de participer aux prises de décisions.

Dès les phases de préadmission et d'admission, le SAVS est en contact direct avec les services tutélaires et représentants légaux s'il y a. Le service s'attèle à informer le représentant légal sur les éventuels besoins de l'adulte, les difficultés rencontrées et fait un point régulier sur la démarche éducative mise en œuvre et les éventuels progrès ou régressions constatés.

Afin de renforcer les droits et libertés des personnes, la loi du 28 décembre 2015 donne la possibilité aux personnes accueillies dans les ESMS de désigner une personne de confiance. Dès leur admission, si les adultes souhaitent être aidés dans leurs démarches pour comprendre et faire valoir leurs droits, ils peuvent à l'aide d'un formulaire qui leur est remis, désigner une personne de confiance.

Par ailleurs, en tant que patient, si les adultes souhaitent être soutenus et accompagnés dans leurs décisions à prendre concernant leur santé, ils peuvent également désigner une personne de confiance. Il peut s'agir de la même personne ou de deux personnes différentes. La personne que l'adulte désignera pourra être aussi celle qu'il aura désignée comme personne à prévenir en cas de nécessité.



Pour les adultes qui bénéficient d'une mesure de protection juridique pour les actes relatifs à leur personne, ils ne peuvent désigner une personne de confiance qu'avec l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de familles s'il est constitué.

VIII.4. Promotion de la bientraitance et lutte contre la maltraitance

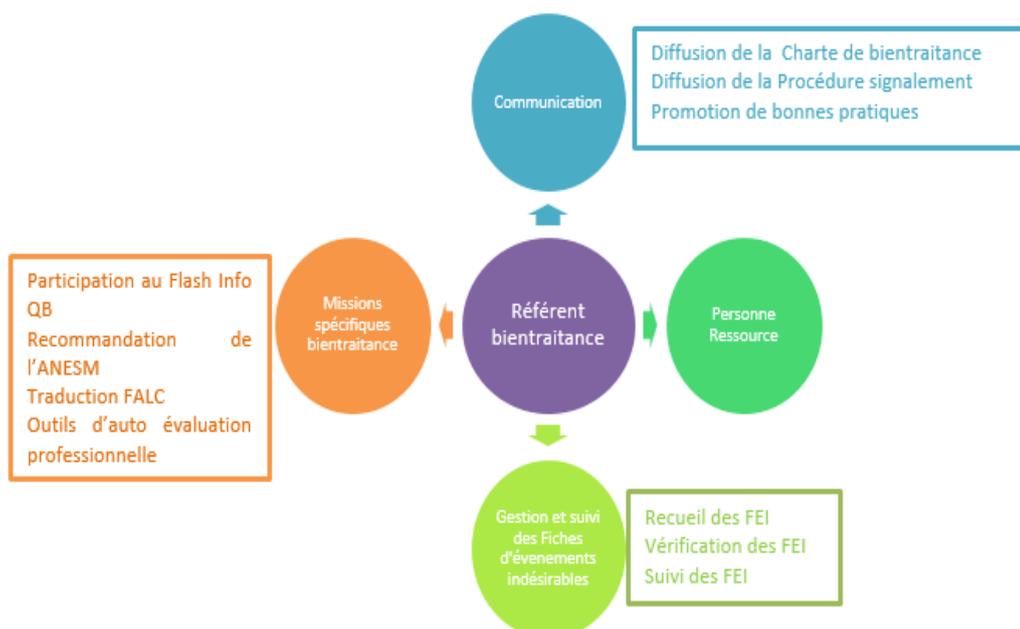
L'établissement/service accueille des personnes vulnérables. Il met alors tout en œuvre pour promouvoir la bientraitance et pour lutter contre le risque de maltraitance sur les adultes.

Méthodologie

La promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance font parties des objectifs de la démarche qualité décrites dans le paragraphe « Démarche qualité associative ». Ainsi la méthodologie, les instances et outils de la démarche qualité concourent à leur mise en œuvre.

Acteurs de la bientraitance

Un référent bientraitance est nommé pour 5 ans parmi les professionnels de l'établissement/service. En lien avec le Directeur, la Responsable QHSE et les autres Référents de l'association, il a un rôle central sur le sujet.



Les outils :

La charte de bientraitance et la procédure de signalement régulièrement actualisée sont diffusées à chaque nouveau salarié qui signe une attestation.

Tout salarié peut rédiger une fiche d'évènement indésirable. La fiche est ensuite analysée, traitée et tracée dans un tableau de bord. Le suivi est communiqué en COPIL QB ESMS (Etablissement/Service Médico Social) puis en COPIL QB Asso.

IX. L'amélioration continue des pratiques et les moyens d'évaluation et de contrôle

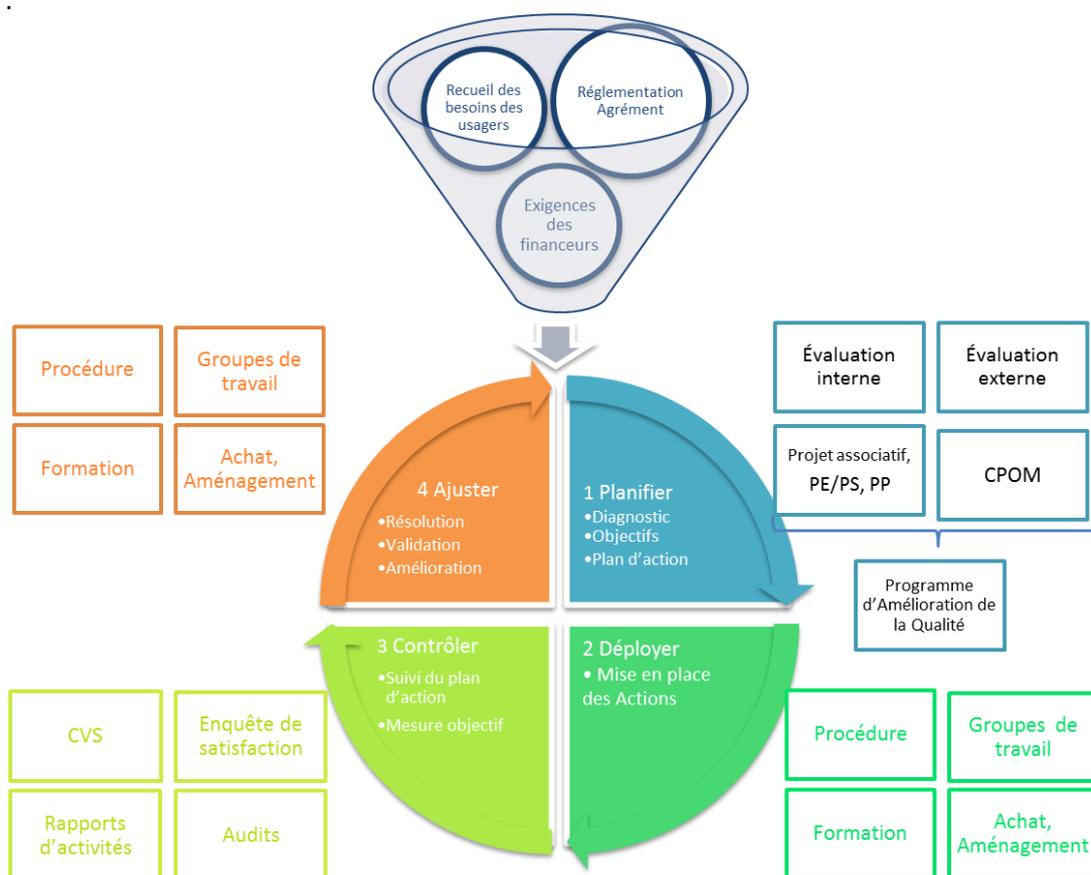
IX.1. La démarche qualité associative

Définition

Depuis plusieurs années, l'APEI Hénin Carvin s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations fournies aux adultes, appelée démarche qualité. C'est une démarche volontaire et collective permettant de vérifier l'atteinte de ses objectifs, conforter ses points forts et envisager des pistes d'amélioration.

Méthodologie

La roue de Deming ci-dessous illustre les étapes constitutives de la démarche qualité de l'APEI Hénin Carvin :



-Étape 1 : Un état des lieux issu des évaluations ou des projets est réalisé. Son analyse aboutit à la formalisation de plans d'actions. Avec le logiciel en ligne Human Fusion, l'ensemble des plans d'actions est réuni sous une seule et même interface : le PAQ (Programme d'Amélioration continue de la Qualité)

-Étape 2 : Les actions sont déployées et réalisées.

-Étape 3 : Les objectifs des plans d'action sont vérifiés au travers d'outils internes (audit, rapport d'activité) et au travers de la mesure de la satisfaction des adultes (CVS, enquêtes).

-Étape 4 : Les actions mises en place sont validées ou des pistes d'amélioration sont identifiées, on planifiera alors de nouvelles actions.

Et ainsi de suite...

Acteurs de la Qualité et de la bientraitance

Le Service Qualité du Siège (Directeur du Développement et de la Qualité, Responsable QHSE) et les professionnels des établissements/services nommés Référents Qualité et Référents Bientraitance ont un rôle déterminant dans la démarche qualité :

Directeur du Développement et de la Qualité

- Définit et supervise la démarche Qualité associative en lien avec la Directrice Générale
- Valide les étapes de la démarche
- Participe aux instances de la Qualité associative

Responsable Qualité HSE

- Anime, assure le suivi et déploie la démarche qualité et la politique de promotion de la bientraitance, de lutte de la maltraitance de l'association
- Pilote, coordonne et suit la mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne et externe des ESMS (Etablissement/Service Médico Social)
- Suit l'avancement du PAQ associatif
- Supervise, soutient et conseille les Référents Qualité et Bientraitance

Référents Qualité ESMS

- Conduit l'évaluation interne de l'ESMS et Prépare l'ESMS à l'évaluation externe en lien avec le Directeur
- Suit l'avancement du PAQ ESMS
- Participe au COPIL QB ESMS et à la réunion RQ RB
- Participe à la rédaction du Flash info QB
- Participe prioritairement à la mise en place d'actions qualité et à la rédaction de procédures qualité ESMS
- Participe aux audits qualité et suit la mise en place des actions correctives
- Diffuse les procédures qualité et communique sur la démarche qualité

Référents Bientraitance ESMS

- Communique les outils de la bientraitance et la charte de bientraitance aux nouveaux salariés
- Gère le circuits des événements indésirables et alimente le tableau de bord
- Participe aux COPIL QB ESMS et à la réunion RQ RB
- Participe à la rédaction du Flash info QB
- Participe aux actions sur la bientraitance et lutte de la maltraitance
- Propose des sujets de réflexions et des actions pour la bientraitance des adultes

Instances de la Qualité

Des instances spécifiques mettent en œuvre la démarche qualité et soutiennent la politique qualité.

Niveau	Instances	Acteurs	Rôle	Fréquence
Asso.	COPIL QB Asso	Administrateur, DG, DDQ, RQHSE Directeurs	Définit, organise, coordonne et suit la démarche QB associative.	4/an
Asso.	Réunion RQ RB	RQHSE RQ, RB	Lieu d'échanges sur la démarche qualité et bientraitance et le suivi des travaux associatifs des RQ, RB.	4/an
Asso. , ESMS	Groupe de travail	Tout salarié	Lieu de réflexion et d'échange visant à décider de bonnes pratiques	selon
Asso. , ESMS	CODIR	Directeurs, Cadres	Lieu d'information et de décision des projets	10/an
ESMS	COPIL QB ESMS	Directeurs RQ, RB	Définit, organise, coordonne et suit la démarche QB établissement.	10/ an
Établissement	CVS	Directeur, Représentants des adultes, familles et personnel	Lieu d'échange et d'expression sur la vie et le fonctionnement de l'établissement, lieu de recueil de l'avis et des propositions des adultes et familles.	4/an

IX.2. La démarche d'évaluation interne

Définition

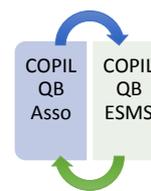
L'évaluation interne, obligation légale issue la loi du 2 janvier 2002, est une démarche d'autoévaluation des pratiques au regard des recommandations de l'ANESM menée par les professionnels des établissements et services. Elle se fait grâce à un outil permettant d'identifier les écarts entre la pratique et les références du secteur. L'association fait le choix d'un outil suite à un appel d'offres pour lequel un cahier des charges est défini. Tous les 5 ans, elle est réalisée pour les ESMS de l'Association sur une même période. La dernière évaluation a été réalisée en 2013. La prochaine sera réalisée en 2018.

Méthodologie

La démarche d'évaluation interne est organisée selon la roue de Deming, précitée, en mode projet. Une lettre de cadrage définit les objectifs et l'organisation de l'évaluation interne selon les principales phases suivantes :



Le COPIL QB associatif est l'instance d'organisation et de suivi associatifs de la démarche d'évaluation interne, le COPIL QB ESMS est l'instance de recueil et d'évaluation de l'établissement ou du service.



IX.3. La démarche d'évaluation externe

Définition

Tout comme l'évaluation interne, l'évaluation externe a été introduite par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Elle a lieu tous les 7 ans et porte sur les activités et la qualité des prestations des établissements et services. Elle est réalisée par un évaluateur ou groupe d'évaluateurs externe à l'association et agréé par l'ANESM.

Méthodologie

Les champs des évaluations externe et interne sont les mêmes afin d'assurer la complémentarité des analyses portées sur un même établissement ou service et de fait, pouvoir apprécier les évolutions et les effets des mesures prises pour l'amélioration continue du service rendu.

La première évaluation externe de l'ensemble des établissements et services de l'APEI d'Hénin-Carvin a été réalisée en 2014. La seconde sera réalisée en 2021 par un prestataire extérieur choisi suite à un appel d'offres, pour lequel un cahier des charges sera défini.

X. Le plan d'actions à 5 ans

X.1. Le plan d'actions

Le SAVS de l'APEI d'Hénin Carvin doit poursuivre l'adaptation de son accompagnement en raison des évolutions constatées du public accompagné, en lien avec les politiques sociales, notamment en ce qui concerne le vieillissement de la population mais également les évolutions liées aux problématiques psychiques et comportementales des adultes accompagnés.

Cette adaptation comprend plusieurs dimensions :

- organisationnelle
- expertise et technicité

Il s'agit pour le service d'envisager une diversification de son offre d'accompagnement afin de répondre aux enjeux :

- de fluidité, de transition, de prévention des ruptures dans le cadre des parcours de vie des personnes
- de soutien à la parentalité des adultes accompagnés
- de soutien à l'environnement familial et aux aidants au sens large
- d'apporter des solutions dans le cadre de la réponse adaptée pour tous

Ainsi, plusieurs perspectives se présentent pour le SAVS :

- la mise en œuvre du projet de service
- le suivi d'un programme, traduit en fiches action et structuré par les axes suivants

Priorité n°1	Maintenir et renforcer l'autonomie d'action des adultes
<ul style="list-style-type: none">• Poursuivre le développement de l'accueil spontané au service• Lutter contre l'isolement des personnes accompagnées et dynamiser les apprentissages en développant les ateliers collectifs• Sensibiliser et faciliter l'accès aux services de droit commun• Développer des actions d'aide à la parentalité	
Priorité n°2	Soutenir une recomposition de l'offre
<ul style="list-style-type: none">• Envisager la création d'une résidence adaptée portée par l'APEI• Faire aboutir le projet SAMSAH porté par l'APEI afin de créer à terme un SAMO	
Priorité n°3	L'accompagnement du nouveau public
<ul style="list-style-type: none">• Adaptation des modalités d'accompagnement en lien avec les capacités des adultes• Former les professionnels aux accompagnements spécifiques liés à ce nouveau public• Etre partie prenante de la démarche « une réponse accompagnée pour tous » en étant force de proposition	
Priorité n°4	L'amélioration du processus de co-construction du projet personnalisé
<ul style="list-style-type: none">• Elaborer des stratégies innovantes et des méthodes personnalisées en vue de favoriser la participation de l'adulte• Former les adultes à l'usage des nouvelles technologies de l'information et la communication• Former les professionnels aux nouveaux outils• Promouvoir l'évolution et la réflexion des professionnels	
Priorité n°5	L'adaptabilité de l'accompagnement
<ul style="list-style-type: none">• S'approprier l'outil IMAGO et le mettre en œuvre• Participer au projet ma S@nté 2.0	

X.2. Les fiches actions

Les fiches actions sont déclinées dans l'outil FUSION.

X.3. Les modalités d'évaluation, de suivi et de révision du projet

Le projet d'établissement ou de service n'est pas un simple document. Document de référence, c'est une ambition partagée qui réunit des équipes pour sa mise en œuvre et dont on rend compte et se rend compte régulièrement. Ainsi, le PE ou le PS est à évaluer chaque année pour permettre de le dynamiser et de toujours mieux appréhender l'action éducative.

Cette démarche d'évaluation, intégrée comme instrument permanent du pilotage de l'action, s'élabore entre autres par la remontée des données issues des projets personnalisés et donc de l'évolution des besoins des personnes accompagnées.

L'objet de l'évaluation est de mesurer les écarts entre les plans d'action prévisionnels et la réalisation des objectifs et, de définir les éventuels ajustements à mettre en œuvre.

