

PROJET DE SERVICE

Secteur Habitat **SAVS** • 2024-2029



PROJET DE SERVICE

SOMMAIRE

GLOSSAIRE	page 04
INTRODUCTION	
a- La méthodologie d'élaboration du Projet de service	page 05
b- Le bilan du précédent projet	page 08
I. PRESENTATION DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE	
a- L'association Adapei de l'Ariège à travers son projet associatif	page 09
b- Présentation du pôle Travail-Habitat	page 12
c- Présentation du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale	page 13
II. LES MISSIONS	
a- Le contexte juridique	page 14
b- Les enjeux	page 15
c- L'adéquation des missions du service avec les orientations publiques	page 22
c-1 : Le schéma départemental de l'autonomie du Conseil Départemental	page 22
c-2 : Le Plan Régional de santé – PRS	page 22
c-3 : Le règlement général sur la protection des données – RGPD	page 22
c-4 : La Réponse Accompagnée Pour Tous – RAPT	page 23
c-5 : La Responsabilité Sociétale des Entreprises – RSE	page 23
III. LES PERSONNES ACCOMPAGNEES, LEURS PROCHES ET LA FAMILLE	
a- L'évolution du public accompagné	page 25
b- L'état des lieux des besoins et des attentes des personnes accompagnées	page 27
c- La participation de la personne accompagnée dans la vie du service	page 27
d- La place des proches, de la famille et la pair-aidance dans l'accompagnement	p 28
IV. L'OFFRE DE SERVICE ET LES PRESTATIONS SOCIALES DU SAVS	
a- L'admission	page 30
b- La sortie	page 30
c- La co-construction du Projet d'Accompagnement Personnalisé	page 31
d- Les prestations règlementées	page 32
e- Les prestations éducatives	page 33
f- Les prestations de soins, de bien-être et thérapeutiques	page 33
g- Les prestations d'activités physiques adaptées	page 39
h- Les prestations de logistiques et fonctions support	page 39

V. LES PRINCIPES D'INTERVENTION

- a- Les droits et devoirs de la personne accompagnée page 40
- b- Agir dans une logique de continuité et de fluidité de parcours page 44
- c- La gestion des comportements « problèmes » page 45
- d- Le référent et ses missions page 45
- e- Les valeurs au cœur de l'accompagnement page 46
- f- L'éthique et la bientraitance page 47
- g- La gestion des risques page 48
- h- L'amélioration continue de la qualité d'accompagnement page 51

VI. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES MOBILISEES

- a- La stratégie des Ressources Humaines page 52
- b- Le management et le pilotage du Secteur Habitat page 52
- c- La composition de l'équipe page 55
- d- La dynamique d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité page 56
- e- Le développement des compétences et le soutien aux professionnels page 58
- f- L'amélioration de la qualité de vie, des conditions et des relations au travail page 60

VII. LA PLACE DE L'ETABLISSEMENT SUR LE TERRITOIRE

- a- L'inscription du SAVS dans l'offre de service du territoire page 61
- b- Les partenaires et réseaux page 62
- c- L'appui et les ressources institutionnelles page 63

VIII. LES PERSPECTIVES D'EVOLUTIONS

- a- L'évaluation de la satisfaction des personnes accompagnées et des familles page 64
- b- Les actions d'amélioration de l'offre et de la qualité de service page 66

IX. CONCLUSION

page 67

X. ANNEXES

page 68

- ◆ La plaquette
- ◆ La carte mentale du service
- ◆ Le projet de service de Visa-Cité

GLOSSAIRE

AFC : Association Française des Centres de Consultation Conjugale

ANAP : Agence Nationale d'analyse des pratiques

APIJ : Analyse de la Pratique Professionnelle.

ARS : Agence Régionale de Santé

CDAPH : Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées

CESF : Conseillère en Economie Sociale et Familiale

CODIR : Comité de Direction

COFIL : Comité de pilotage

COVID : Corona Virus Disease.

CMP : Centre Médico-Psychologique Enfants et Adolescent

CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

CREAI : Centre Régional d'Étude et d'Action pour l'Insertion

CSAPA : Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie

CSE : Comité Social et Économique

CV : Curriculum Vitae

CVS : Conseil de Vie Sociale

DAC : Dispositif d'Appui à la Coordination

DPO : Délégué à la Protection des Données

DRH : Directeur/Directrice des Ressources Humaines

DUERP : Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels

EHPAD : Établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

EI (G) : Évènement Indésirable (grave).

ETP : Education Thérapeutique du Patient

ETP : Equivalent Temps Plein

ESAT : Établissements et Services d'Aide par le Travail

ESSMS : Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux

EAM : Établissement d'Accueil Médicalisé

FALC : Facile A Lire et à Comprendre.

FH : Foyer d'Hébergement

FV : Foyer de Vie

GAP : Groupe d'Analyse des Pratiques

GEM : Groupe d'Entraide Mutuelle

GEPP : Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels

HAS : Haute Autorité de la Santé

HLM : Habitation à Loyer Modéré

IFCA : Initiation Formation Conception Analyse

IFSI : Institut de Formation en Soins Infirmiers

IREPS : Instance Régionale d'Éducation et de Promotion de la Santé

MAIA : Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soin dans le champ de l'Autonomie

MAIS : Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale.

MDPSH : Maison Départementale pour les Personnes en Situation de Handicap

NPI-ES : Inventaire Neuropsychiatrique version Equipe Soignante

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

PAP : Projet d'Accompagnement Personnalisé

PEAC : Plateforme Emploi Accompagné

PRS : Plan Régional de Santé

PTSM : Projet Territorial de Santé Mentale

QVCT : Qualité de Vie et Condition au Travail

QRT : Qualité Relationnelle au Travail

RGDP : Règlement Général de Protection des Données

RH : Ressource Humaine

RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises

SAMSAH : Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés

SATP : Section À Temps Partiel

SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

SERAFIN-PH : Services et Établissements : Réforme pour une Adéquation des Financements aux parcours des Personnes Handicapées

SISM : Semaines d'Information sur la Santé Mentale

SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation

UNAPEI : Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Inadaptés

VRS : Valorisation des Rôles Sociaux

a- La méthodologie d'élaboration du Projet d'Etablissement



Comme l'exige le Code de l'Action Sociale et des Familles, à l'Article L311-8, « *chaque établissement ou service social ou médico-social, [doit] élaborer un Projet d'Etablissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. [...] Le Projet d'Etablissement est établi pour 5 ans maximum après consultation du CVS* ou autre forme de participation* ».

Fin d'année 2023, après la révision du Projet Associatif, la direction du Secteur Habitat a engagé la réécriture de l'ensemble des projets d'établissements et de services.

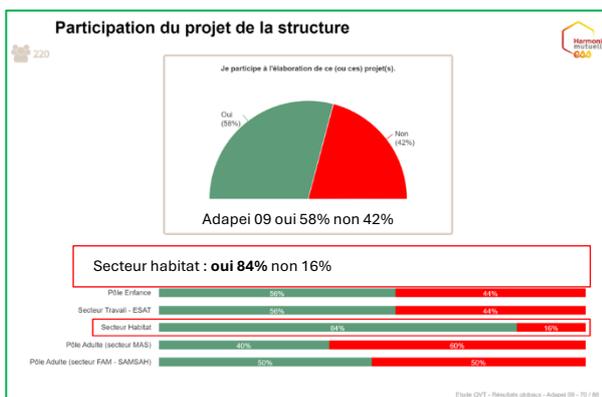
La participation des parties prenantes de l'entourage des personnes accompagnées a été privilégiée : professionnels, familles, représentants de l'association et bien sûr, les personnes accompagnées elles-mêmes.

La nouvelle nomenclature du plan du projet a fait l'objet de 4 réunions de cadrage au niveau du COPIL* associatif.

Le Projet de service repose sur le CPOM* signé en 2022, les attentes de l'HAS* pour l'évaluation externe, ainsi que sur le décret n° 2024-166 du 29 février 2024 « *relatif au projet d'établissement ou de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux* ».

Les objectifs de la révision consistent à :

- Indiquer l'évolution possible pour chaque partie du Projet de service, d'après la synthèse de l'évaluation externe ;
- Déterminer des objectifs par processus (Pilotage, métiers, supports).



D'octobre 2023 à septembre 2024, soit, dès la réception du rapport de l'évaluation externe, les professionnels se sont mobilisés en groupes de travail dits « Groupe Qualité », ainsi que les personnes accompagnées et leurs familles en sous-commission CVS. Cela a permis d'aborder plusieurs thématiques pour réfléchir à leurs orientations, leurs mises en œuvre sur les services, fixer des indicateurs, des plans d'actions et échéanciers. Les professionnels ont été amenés à décrire, argumenter et formaliser

l'évolution de l'activité et le fonctionnement de l'équipe afin d'illustrer par leur pratique ce projet de service.

L'articulation finale et la rédaction ont été réalisées conjointement par la directrice et le responsable qualité à partir des éléments recueillis auprès des parties prenantes.

Les sources utilisées pour la rédaction du Projet de service sont :

- L'autorisation délivrée par le tarificateur
- La réglementation en vigueur du secteur d'activité :
 - Les lois et décrets

- Les schémas départementaux et régionaux
- Les Recommandations de Bonnes Pratiques de l'HAS
- Le projet associatif 2024-2029
- Le projet de service 2017-2022
- La caractérisation de la population
- Les rapports d'évaluation interne de 2022 et de l'évaluation externe de 2023
- Le dernier rapport d'activité 2023
- Le plan d'amélioration de la qualité
- La cartographie des partenariats

Les instances et les personnes impliquées au niveau du Secteur Habitat

◆ Le comité de pilotage

Composition : la Directrice, les Responsables de Services Educatifs, l'Animateur Qualité

Missions : Composer des groupes de travail (professionnels, usagers, familles) et créer des outils de sondage (enquêtes de satisfaction), décliner le plan du projet d'établissement en respectant la trame associative, rassembler les sources, accompagner les équipes à la rédaction du projet d'établissement et de services, contrôler le respect des échéances fixées, valider, amender, compléter les productions des groupes de travail.

◆ Les groupes de travail de professionnels : une volonté participative

Composition :

- Un groupe « Démarche-Qualité » composé d'un représentant de chaque service du Secteur Habitat qui peut, ne pas être toujours le· la même professionnel· le, selon s'il· elle travaille le jour de programmation de la réunion, soit 4 salarié· es pour le Foyer d'Hébergement, 1 pour le Foyer de Vie, 1 pour le SAVS* et 1 pour la SATP*, l'animateur qualité et la directrice du Secteur Habitat.
- Des groupes de professionnels ont travaillé ensemble, sur chaque service du Secteur Habitat, y compris sur le centre administratif de Visa-Cité où secrétaires, comptables, agent technique, animateur qualité et la directrice du Secteur Habitat, ont pris le parti de compléter le projet d'Etablissement par un projet de Service Administratif.

Missions :

- Impliquer tous les acteurs dans une démarche de réflexion et d'écriture des projets de service.
- Nourrir le projet d'hébergement et de service de réflexions autour de thématiques choisies dans le cadre des réunions « démarche qualité » et autour des critères d'évaluation des ESSMS* de l'HAS.
- Illustrer les orientations stratégiques par des exemples de situations concrètes et vécues avec les personnes accompagnées

◆ L'implication des personnes accompagnées

Composition : Tout volontaire parmi les personnes accompagnées par les 4 résidences du Foyer d'Hébergement, du Foyer de Vie, la SATP et le SAVS.

Missions : Avec l'appui du CVS, en séances collectives ouvertes à toute personne accompagnée du Secteur Habitat, s'interroger sur des définitions de thématiques, analyser en quoi celles-ci les concernent, et de quoi auraient elles besoin dans les domaines travaillés ?

- La bientraitance et la maltraitance
- La promotion de la santé
- La pair-aidance
- La gestion des risques
- La citoyenneté
- Les droits et devoirs

Cette instance était programmée dans le cadre de commissions émanant des CVS FV*/FH* ouverts à tous, y compris aux personnes accompagnées par le SAVS ou la SATP. Les séances étaient animées par l'animateur qualité, la directrice, ou des intervenants extérieurs.

◆ **L'implication des familles et des représentants légaux**

Il n'y a pas de CVS sur le SAVS compte tenu du turn-over important des personnes accompagnées qui ne se connaissent que très peu, voire pas du tout entre elles. Les professionnels privilégient depuis cette année 2024 des soirées thématiques qui permettent toutefois la rencontre et l'expression du public.

La direction a souhaité engager avec les professionnels, la question de la place des proches dans les projets d'accueil des personnes accompagnées lors d'une réunion « démarche-qualité » qui a fait l'objet de débats, et permis d'enrichir le chapitre III « d- *La place des proches et de la famille et de la pair-aidance dans l'accompagnement* » page 28.

La gestion des instances participatives

Un cadre ou l'animateur qualité responsable de l'instance prépare la séance de travail avec un support visuel sur le principe du FALC*, il fixe les objectifs du groupe en début de séance ; Il veille à ce que les sources nécessaires soient disponibles ; Il anime la séance et réalise le compte rendu. En amont de chaque rencontre : la date, l'heure et le thème à l'ordre du jour sont annoncés 1 mois en avance afin que les équipes ciblent un représentant au sein de leur service et informent les personnes accompagnées des séances programmées à leur attention.

La méthodologie retenue pour la conception du projet de service

A partir du sommaire du Projet d'Etablissement établi en COPIL associatif, la direction a pris le parti de construire les écrits à partir de la logique de l'évaluation externe. A savoir

- Poser les orientations stratégiques du Secteur Habitat en référence au chapitre 3 de l'évaluation HAS.
Il a été rédigé essentiellement par les cadres, la directrice et l'animateur qualité. Pour la rédaction, nous avons utilisé les comptes-rendus des travaux transversaux réalisés avec les professionnels, les CVS et les personnes accompagnées volontaires.
- Parallèlement, l'équipe a travaillé à partir des données ANAP* 2023 et des orientations du projet d'établissement 2024-2029 afin de valoriser concrètement ce qu'est la mise en pratique au quotidien auprès des personnes accompagnées.

b- Le bilan du précédent projet

b.1 - Les points positifs, à conforter



◆ La personnalisation des accompagnements et le respect des choix des usagers :

Les personnes accompagnées tirent un grand bénéfice dans leur vie quotidienne de la place faite à leur autodétermination.

Les offres de service déclinées ci-après au chapitre IV à partir de la page 30 sont un atout majeur dans la volonté de l'équipe de répondre au plus près aux besoins, mais également aux souhaits de chacun.e.

◆ L'intégration et l'inclusion dans la vie locale

Il s'agit d'un axe majeur développé dans le cadre de l'inscription du service dans son environnement. Une attention toute particulière est portée sur l'utilisation des ressources locales et le déploiement du réseau des professionnels. Par cette implication dans la vie locale, les personnes accompagnées ont acquis l'habitude de participer à différents groupes de vie, d'être avec d'autres citoyens. Le recours au droit commun est un objectif en soi pour le SAVS.

◆ Un concept d'autonomie travaillé au quotidien.

Le projet personnalisé est le moyen d'évaluer au plus juste la capacité de la personne à s'autonomiser, tout en pouvant compter sur le soutien en cas de difficulté de la part des professionnels d'accompagnement. Ce concept est décliné et illustré d'exemples tout au long de ce projet.

◆ La posture éducative

La posture éducative est induite par plusieurs facteurs qui ont tous un rôle déterminant dans l'attitude des professionnels. Les valeurs associatives véhiculées, la nature du projet de service, les principes de management, les conditions d'accompagnement, la taille restreinte du groupe, favorisent une proximité avec la personne accompagnée. Toute cette attention doit préserver une juste distance pour permettre un accompagnement adapté. L'équipe éducative reste dans un professionnalisme qui évite les confusions et les ambiguïtés auprès des personnes accompagnées.

- ➔ Cette posture est à consolider grâce à certains dispositifs, comme par exemple, la mise en place de temps d'analyses de la pratique professionnelle, l'autodétermination ou la pair-aidance pour favoriser la place d'un tiers dans la relation.

b.2 - Les points d'amélioration

◆ Optimiser la traçabilité des interventions

La traçabilité permet de mieux circonscrire l'information et de travailler la logique des accompagnements en intégrant davantage les principes d'une démarche qualité opérationnelle.



- ➔ Dans ce cadre, il convient également de clarifier et de formaliser des conventions avec les partenaires.

◆ Le contexte rural

Vivre en milieu rural nécessite des moyens plus importants qu'en milieu urbain ou périurbain pour se véhiculer vers les principaux lieux de rendez-vous des personnes accompagnées.

Cette dimension nécessite une grande adaptabilité du fonctionnement pour palier à des trajets parfois très chronophages.

→ Développer l'autonomie des personnes accompagnées à travers l'utilisation des transports en commun, en encourageant l'effort physique via la marche ou le vélo pour les déplacements ...

◆ **Le suivi et l'accompagnement médical des personnes accompagnées**

Il s'agit là d'un point d'amélioration non pas parce que cela n'est pas fait à ce jour, mais parce que le besoin est tel, que le SAVS s'apparente parfois plus à un SAMSAH* faute de places sur le département alors qu'aucun salarié n'a de compétence médicale qui le légitime à accompagner certains rendez-vous très spécialisés.

De plus, les rendez-vous ont très souvent lieu à Toulouse ce qui mobilise une grande partie de la journée d'un professionnel.

I. PRESENTATION DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE



a- L'association Adapei de l'Ariège à travers son projet associatif (cf. synthèse)

L'Adapei 09 est une association à but non lucratif et d'intérêt général fondée conformément aux dispositions de la loi du 1er juillet 1901. Elle est composée et gérée par des parents et amis de personnes en situation de handicap et rayonne sur le département de l'Ariège.

Affiliée à l'UNAPEI*, l'Adapei 09 a pour objet :

- De défendre les intérêts moraux, matériels et financiers des personnes en situation de handicap mental, avec ou sans troubles associés, en vue de favoriser leur intégration, de veiller à leur épanouissement, de lutter contre toute discrimination et d'assurer leur pleine citoyenneté ;
- De valoriser la place de la personne en situation de handicap dans la société, de promouvoir l'égalité de traitement devant la loi en matière de droit à l'éducation, à la formation, à l'emploi, à la culture, au sport et plus généralement à tout droit auquel elle peut prétendre ;
- De mettre en œuvre tous les moyens nécessaires au meilleur développement moral, physique et intellectuel des personnes en situation de handicap mental tout au long de leur parcours de vie ;
- De favoriser, d'entretenir et de veiller au maintien du lien familial, des liens relationnels hors institution, de favoriser l'ouverture vers l'extérieur ;
- De gérer et de créer des établissements et des services concourant à son objet social ;
- D'apporter aux personnes en situation de handicap mental et à leurs familles de l'appui moral et matériel dont elles ont besoin, de développer entre elles un esprit d'entraide et de solidarité
- D'informer et de conseiller les personnes en situation de handicap et leurs familles, et les inciter à participer activement à la vie associative ;
- D'optimiser et développer une vision prospective dans le but de mieux identifier les besoins internes et du territoire en accord avec nos tarifificateurs.

A ce jour, l'association accompagne plus de 586 personnes en situation de handicap, enfants et adultes au sein de 15 établissements médico-sociaux et une structure sociale pour l'emploi accompagné.

- 2 Instituts Médico-Educatifs (IME),
- 1 Unité d'Enseignement Maternelle (UEM),
- 1 Service d'Education Spécialisée et de Soins à Domicile (SESSAD),
- 2 Maisons d'Accueil Spécialisées (MAS),
- 2 Etablissements d'Accueil Médicalisés (EAM),
- 1 service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH),
- 2 Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT),
- 1 Service de Pôle de compétences et de Prestations Externalisées (PCPE) rattaché à l'un des EAM,
- 1 Foyer d'Hébergement sur plusieurs sites (FH),
- 1 Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS),
- 1 Foyer de Vie (FV),
- 1 Plateforme Emploi Accompagné (PEAc)

Elle gère, aussi, quatre entreprises adaptées dans différents secteurs d'activité : blanchisserie industrielle, restauration collective, espaces verts et usinage.

Elle gère un budget de 39 millions d'euros et compte 550 salariés.

Elle dispose d'un Siège social agréé qui est responsable et intervient au profit des établissements dans les domaines :

- De la bonne exécution des décisions des Instances Statutaires de l'Association
- De la mise en œuvre de la politique Associative en matière de gestion sociale, comptable et financière
- De l'animation et de la coordination d'une équipe de Directeurs
- Du contrôle, de l'évaluation, du conseil en matière comptable, financière et des ressources humaines
- De la conduite des études, recherches et mise en place de projets dans le cadre local, régional, national ou européen
- De la gestion du patrimoine de l'association
- De la veille technologique, de la veille documentaire et de l'information
- De la sécurité générale des personnes et des biens
- Du fonctionnement matériel et financier des établissements et des équipements
- De la bonne application des lois et des réglementations spécifiques aux différents établissements
- De l'acheminement des personnes handicapées accueillies dans ses établissements et services.

Le siège est structuré autour de pôles :

- Gestion des Ressources humaines
- Gestion financière, comptable et contrôle de gestion
- Gestion informatique avec l'intervention d'un prestataire de service
- Sécurité des biens et des personnes
- Service transport et logistique.

La cohérence de la bonne marche de l'ensemble des établissements et services est assurée par le directeur général dans le cadre d'une organisation verticale fondée sur le principe de la supervision directe et de l'ajustement.

Un nouveau Projet Associatif 2024-2029 a été validé en Conseil d'administration en mars 2024 et présenté à l'Assemblée Générale en juin.

Les éléments principaux de l'actuel sont les suivants :

◆ **Les valeurs**

■ **Au niveau Associatif :**

- La solidarité et l'esprit d'entraide ;
- L'engagement bénévole et désintéressé ;
- La neutralité politique et religieuse ;
- Le militantisme, l'humanisme et la tolérance ;

■ **Au niveau de la personne accueillie :**

- La valorisation de la personne et le développement de ses compétences et de ses potentialités ;
- La promotion de ses droits et de sa citoyenneté ;
- La promotion de la qualité de l'accompagnement.

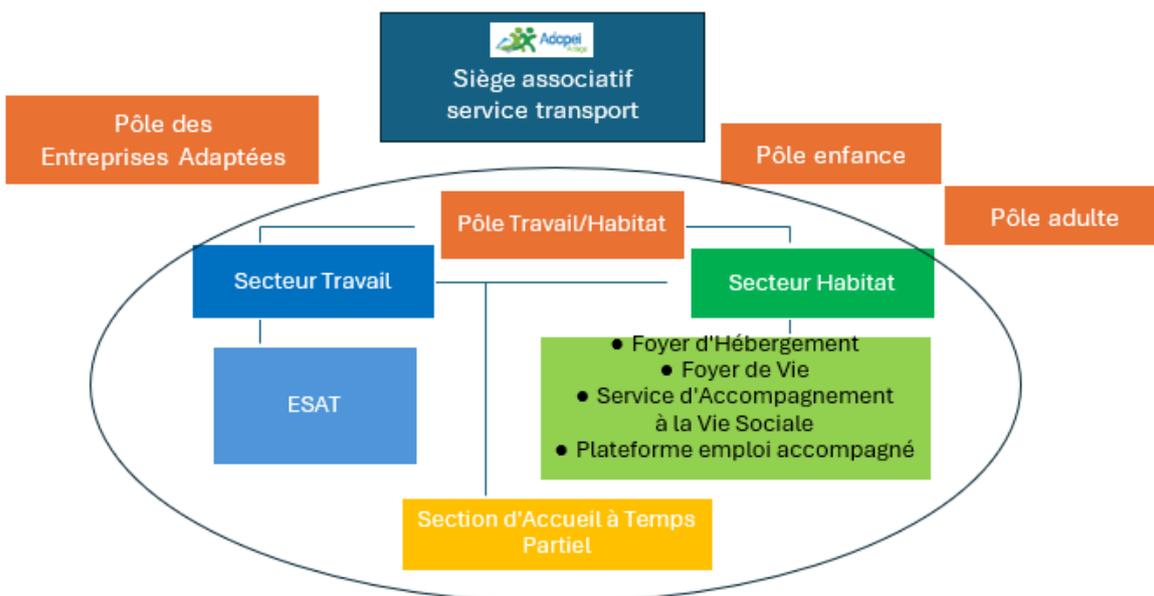
■ **Au niveau des ressources humaines :**

- La valorisation des rôles professionnels par l'emploi de personnels qualifiés et le développement continu des compétences

◆ **Les engagements associatifs**

- **Agir pour une réelle effectivité des droits des personnes en situation de handicap ;**
- **Valoriser et promouvoir les actions de l'association sur son territoire :** faire reconnaître les compétences de l'association dans les réponses apportées pour les personnes en situation de handicap.
- **Maintenir une dynamique prospective et innovante,** en développant des projets et des offres de service diversifiées.
- **Promouvoir la qualité de l'accompagnement** des personnes accueillies et des pratiques managériales.
- **Développer une politique organisationnelle** associative valorisant les ressources humaines et les savoir-faire internes, et assurant l'équilibre financier.

b- Présentation du pôle Travail-Habitat :



c- Présentation du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

L'accueil des adultes en situation de handicap sur le SAVS peut être réalisé

- au sein du service dans les bureaux des travailleurs sociaux,
- collectivement en salle de réunion,
- dans un bureau adapté à la mobilité réduite au rez-de chaussée,
- au domicile des personnes,
- dans tout lieu public ou privé qui corresponde le mieux à la personne accompagnée.

Le SAVS est proche du centre-ville, situé au, 6 rue du portail rouge 09100 PAMIERS.

Il est accessible :

- En voiture : Une place est réservée devant le SAVS pour les personnes accompagnées, ou se garer à proximité sur la place Milliane.
- En bus à 1 euro.
- En navette urbaine.
- En train.

Les locaux sont situés au premier étage du service administratif de Visa-Cité.

L'entrée du SAVS située côté canal, est indiquée par affichage. Pour un accueil optimal de la personne, nous avons mis à disposition une salle à mobilité réduite accessible par l'entrée de Visa-Cité.

L'organisation de l'équipe et des journées

- Les permanences : Tous les soirs, de 17h à 19h, un accueil est proposé à toute personne qui le souhaite, lui permettant d'être reçue par un des membres du service qui peut l'aider à résoudre une difficulté temporaire ou offrir une écoute. Cette disponibilité permet de ne pas différer un entretien, d'apporter une réponse ou un soutien rapide à un problème avant qu'il ne soit générateur d'anxiété ou isole davantage l'adhérent. Des personnes non adhérentes peuvent spontanément rencontrer à ce moment un professionnel qui pourra alors leur proposer une orientation ou un rendez-vous formel.
- Un répondeur téléphonique : qui permet aux usagers de signaler un événement, de donner une information, de présenter une requête, de prendre ou de décaler un rendez-vous si nécessaire.
- Une astreinte : cette prestation s'effectue par un cadre de direction. Ce dispositif a été mis en place pour répondre à l'engagement signé dans le cadre de la convention avec le Conseil Départemental à savoir "assurer 365 jours par an la continuité du service".



Les rendez-vous individuels sont modulés en fonction de la disponibilité des usagers, de leur lieu d'habitat, de leurs horaires de travail, des repos hebdomadaires et des vacances.

Les temps de réunion :

- **Réunion d'équipe** : une réunion hebdomadaire en présence de la direction permet la coordination sur les projets individuels, l'organisation générale du service et la réflexion sur les projets de service ou la préparation de documents. Un compte rendu est rédigé et archivé.

- **Réunion de coordination** : une réunion hebdomadaire regroupant les coordinateurs de chaque structure d'hébergement de Visa-Cité, du Foyer de Vie et un professionnel représentant le SAVS permet d'aborder des thèmes concernant le fonctionnement de l'association et de Visa-Cité mais c'est aussi l'occasion d'aborder les sujets transversaux entre tous les établissements.
- **Temps de transmission** : Le plus souvent possible l'équipe se donne un temps (hors présence de cadres) pour partager, réfléchir sur des situations nécessitant l'avis de l'équipe.
- **Réunion thématique** : L'équipe participe à tous les travaux de réflexion de Visa-Cité : Ethique, Démarche Qualité, Sécurité, Prévention etc., ainsi qu'aux réunions transversales fonctionnelles.
- **Analyses des Pratiques Professionnelles** : L'équipe bénéficie depuis janvier 2015 de séances d'Analyse des Pratiques Professionnelles animées par un organisme externe (IFCA*) à raison d'une séance par trimestre. En effet, il est important que les professionnels puissent disposer d'un lieu de parole et de réflexion sur leurs pratiques, où ils puissent prendre du recul par rapport à leur implication dans leur travail et dans la relation éducative.

Voir chapitres sur la composition de l'équipe page 55 et sur les prestations règlementées page 31.

II. Les missions

a) Le contexte juridique



Les lois n° 75-534 et 75-535 du 30 juin 1975 prévoient la possibilité de structures innovantes telles que les SAVS qui visent au maintien des personnes en situation de handicap dans le milieu ordinaire sans se substituer aux services existants. Ils sont une alternative aux « Foyers d'hébergement » pour des personnes dont la capacité d'autonomie leur permet d'organiser leur vie quotidienne et de gérer leurs relations avec l'environnement grâce à un accompagnement ou un soutien...

« Non prévues par la réglementation, leur création et leur existence représentent l'expression de la volonté du Conseil Général, d'apporter une prestation supplémentaire et de qualité, à la vie sociale de ces personnes. »

De fait, la loi n° 82-113 du 2 mars 1982, relative aux droits et libertés des Communes, des Départements et des Régions et la loi n° 83-663 du 22 juillet 1983 sur la répartition des compétences entre l'Etat, les Communes, les Départements et les Régions, la loi n° 86-17 du 6 janvier 1986 adaptant la législation sanitaire et sociale aux transferts de compétence en matière d'Aide Sociale et de Santé, a placé les SAVS sous la responsabilité des Conseils Généraux.

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a mis l'accent sur le droit des usagers en renversant la logique en cours : le projet de l'utilisateur prime sur celui de la structure. Dans son article 15 elle définit les établissements ou services médico-sociaux et sociaux et précise dans le paragraphe 7 qu'elle s'applique aux services qui assurent un accompagnement médico-social en milieu ouvert aux personnes adultes handicapées.

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap a instauré le principe d'un lieu unique pour faciliter leurs démarches. Dans chaque département, une MDPH* a été créée et offre un accès unifié aux droits et prestations. En Ariège nous parlerons de Maison Départementale des Personnes en Situation de Handicap.

Depuis 2006, c'est désormais la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées qui a mission de :

- se prononcer sur l'orientation de la personne handicapée et les mesures propres à assurer son insertion (...) professionnelle et sociale.
- désigner les établissements ou les services correspondant aux besoins (...), au reclassement et à l'accueil de l'adulte handicapé (...).

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

Article D. 312-155-5 : "*Les Services d'Accompagnement à la Vie Sociale ont pour vocation de contribuer à la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité.*"

b) Les enjeux

Les enjeux de ce projet sont multiples.

Dans un premier temps, il s'agit de garantir la poursuite de la dynamique d'accompagnement mise en œuvre par l'équipe d'encadrement depuis des années. A savoir :



- ◆ **Maintenir et accroître les capacités d'autonomie et d'intégration sociale des personnes accompagnées**

L'expérience des travailleurs sociaux du SAVS montre que le maintien et le développement des capacités d'autonomie commence par la prise de conscience du fait :

- d'avoir besoin d'aide,
- de savoir gérer ses dépendances,
- d'accepter les règles « du bien vivre ensemble »,
- de se référer aux lois du droit commun,
- d'assumer son ou ses handicaps et ses difficultés d'insertion sociale.

➔ Prenons l'exemple de M. J 37 ans, qui vit seul. Il présente des difficultés à gérer son budget, ce qui le met régulièrement en situation financière précaire, d'où l'accompagnement du SAVS sollicité, pour apprendre à mieux gérer ses finances.

La première étape de l'accompagnement a été de l'aider à prendre conscience de ses besoins financiers et ses habitudes de consommation afin de planifier ses dépenses, voir si

des économies étaient possibles pour éviter les situations de découvert bancaire. Ce travail a fait l'objet de plusieurs entretiens et analyses de ses relevés bancaires et ses factures pour identifier les postes de dépenses principaux et les sources de problèmes. Il a fallu qu'il apprenne quelles étaient ses priorités et ses objectifs financiers : éviter les découverts, épargner pour un projet spécifique.

Monsieur J. a ainsi pu écrire avec notre soutien son projet d'accompagnement personnalisé avec des objectifs financiers clairs comme réduire les dépenses superflues et des actions concrètes comme planifier un budget mensuel et épargner 50 euros par mois. Une rencontre mensuelle avec sa référente pour faire le point venait rythmer l'évaluation de cette action d'accompagnement.

Avec cet exemple, nous confortons l'idée que pour être autonome, il faut acquérir cette capacité à faire face aux freins, afin de construire une réponse adaptée à ses propres possibilités et à ses limites.

La fonction des travailleurs sociaux du SAVS est d'accompagner la personne vers cette autonomie.

Les instruments essentiels de cette mission sont l'auto-détermination et l'écoute active. Un dialogue incitatif et une relation basée sur la confiance, doivent permettre l'émergence du désir, moteur actif de la démarche à entreprendre. Ces conditions sont déclinées dans leur mise en œuvre au chapitre IV « *c- la co-construction du Projet Personnalisé d'accompagnement* » page 31.

◆ **Veiller à poursuivre le développement de relations socialisées, structurées, harmonieuses et enrichissantes, des personnes accompagnées.**

Mme N. âgée de 58 ans est accompagnée par le service depuis septembre 2018. Elle vit seule, sa fille étant étudiante à Paris. Elle est en conflit familial avec sa famille proche. Le service l'accompagne sur le budget, l'administratif et la gestion des émotions liée aux divergences familiales. Elle a pu exprimer au moment du renouvellement de son PAP* son souhait de poursuivre l'accompagnement car « *aujourd'hui c'est mon seul lien social qui me permet de ne pas rester toute seule* ». Le service s'attache aujourd'hui à travailler avec Mme N. l'étayage social, l'ouverture sur les associations extérieures.

◆ **Favoriser l'émancipation de la personne par le biais de son projet personnalisé en mettant l'accent sur la concertation des objectifs visés et l'évaluation des résultats obtenus.**

Le SAVS utilise divers outils tels que la grille SERAFIN-PH* permettant des regards croisés, celui de la personne accompagnée et celui du professionnel. La personne accompagnée a également la possibilité d'évaluer plus librement sur texte libre son projet par le biais de l'outil PAP.

Le questionnaire d'évaluation projet et / ou action collaborative avec la famille est un outil qui permet également à la personne de se positionner sur la place qu'elle souhaite laisser à ses proches dans la construction de son projet. D'autres outils favorisent également l'expression de la personne accompagnée sur son projet tels que le questionnaire de satisfaction annuel ; la boîte à idées et la boîte à plaintes, réclamations et satisfactions.

◆ **Être à l'écoute de manière permanente des souhaits de la personne de ses proches et/ou de son représentant légal.**

Dès le début de l'accompagnement la famille est invitée si la personne accompagnée le désire à assister à la première partie du 1^{er} entretien, à soutenir le remplissage de la grille SERAFIN-PH au

moment de l'élaboration du PAP, mais également à tout moment de l'accompagnement de la personne par le service.

♦ **Garantir une qualité d'accompagnement dans la structure comme définie dans le projet associatif de l'Adapei de l'Ariège.**

En référence à la fiche action n° 7 du projet associatif : « Favoriser un environnement de travail sécurisant », le service accorde beaucoup d'attention à la qualité de l'environnement de travail des professionnels et à la qualité d'accueil des personnes accompagnées.

2 salons ont été aménagés dans les locaux du service afin de favoriser une attente confortable des rendez-vous tout en garantissant la confidentialité des accompagnements puisque l'un d'entre eux se situe au rez-de chaussée et que les entretiens se déroulent à l'étage. Nous avons veillé à l'intensité des éclairages du service en pensant tout particulièrement aux personnes sensibles. Un bureau pour l'accueil des personnes à mobilité réduite dans le hall d'accueil de Visa-Cité permet également de s'entretenir avec le public dans un espace adapté et confortable.

Tous les ateliers thématiques que nous animons sur le service se prolongent par une collation qui favorise les échanges informels.

Le projet associatif invite à une réflexion éthique et la poursuite de la promotion de la bientraitance dans le plan de formation continue de l'association pour tous les salariés, avec une vigilance particulière sur l'intégration des affects dans la relation d'aide.

Tous les intervenants du SAVS veillent à améliorer leur savoir-faire et leur organisation. Ils souscrivent au processus d'amélioration continue, appelé démarche qualité, dans lequel s'engage le Secteur Habitat qui consiste à repérer, planifier et évaluer toutes les interventions, dans la plus grande transparence.

La fiche action n° 8 : « Favoriser la participation et l'expression des personnes accompagnées et de leur famille / représentants légaux » fait l'objet dans ce projet de service d'un chapitre dédié sur : « *d-la place des proches, de la famille et la pair-aidance dans l'accompagnement* » page 28.

Enfin, la fiche action n°9 : « Engager une démarche globale d'ouverture à et sur son environnement »

Le SAVS ayant vocation à travailler en partenariat avec d'autres prestataires et réseaux de droit commun, de fait, son activité s'inscrit dans cette ouverture recherchée par les pouvoirs publics.

Dans un second temps, il est nécessaire de prendre en considération que cette qualité de service est étroitement liée aux moyens alloués. Il faut donc veiller à rationaliser et optimiser ces moyens pour répondre à l'accompagnement d'un public en évolution avec parfois des besoins très spécifiques en termes d'accompagnement.

- Cette rationalisation tient compte des fortes inflations subies ces dernières années dans différents domaines comme l'énergie, l'alimentation, les transports... qui obligent la direction à freiner certaines dépenses, à recycler d'anciens véhicules sur des services où ceux-ci font défaut pour répondre aux missions liées aux Visites à Domicile par exemple. Le groupe 2, relatif à la gestion du personnel, est un poste très délicat qui nécessite de bien analyser les moyens de remplacement.

Par ailleurs, la direction du Secteur Habitat s'est engagée sur 4 orientations prioritaires dans le cadre du CPOM 2022-2027 :



- ◆ **Créer un service d'accueil de jour pour les résidents du Foyer d'Hébergement qui travaillent à temps partiel en ESAT** et qui n'ont pas la capacité ou la volonté de rester seuls sur ces temps chez eux, ou qui ont le désir d'être accompagnés sur ces temps libérés pour des actions d'aide au maintien de leur poste de travail, d'aide d'ordre plutôt social ou médical et de bien-être.

Cette fiche action n'impacte que très indirectement le service avec quelques relations possibles pour les travailleurs ESAT à temps partiel qui seraient suivis par le SAVS, ce qui n'est pas le cas actuellement.



- ◆ **Développer les actions de promotion et d'éducation à la santé**

- Sensibiliser et accompagner la santé des personnes accueillies, en lien avec les engagements nationaux santé

L'équipe a travaillé sur un outil « Guide de la santé » élaboré en partenariat avec l'école infirmière de Pamiers, l'IFSI* qui centralise les numéros d'urgence ainsi que les planifications des rendez-vous recommandés par année. Il comprend également un outil sous forme de tableau qui permet un suivi personnalisé des examens en cours et à programmer.

Le SAVS s'appuie sur des documents et outils mis en ligne de type Santé BD afin de préparer une hospitalisation, une anesthésie... Les sites Coactis, Promotion Santé Occitanie, Intimagir ... sont des sources de supports, d'outils dont les professionnels se saisissent afin d'accompagner au mieux les personnes dans le cadre de leur suivi santé.

Lorsque la thématique s'y prête, l'équipe s'engage au moment des semaines nationales d'information sur la santé mentale à participer ou à mener une action qui vise à sensibiliser le public.

Des actions de formation / information sur la sensibilisation au suicide sont en cours.

D'une manière générale, l'équipe rencontre régulièrement les partenaires en matière de santé (Programme Tout sourire, DAC*, CPAM*...) pour se former, recueillir et adapter les outils mis à disposition afin de mieux accompagner, orienter les personnes suivies.

La personne accompagnée peut faire appel à un professionnel pour l'aide à la compréhension, à la réactualisation d'une sensibilisation ou bénéficier d'un accompagnement dans une démarche de soin.

Aujourd'hui, le service est amené à interpeller l'environnement familial et sensibiliser les familles afin de les inviter à s'investir dans l'accompagnement à la santé des personnes en situation de handicap que le service ne peut pas toujours assurer.

Un travail de fond a été mené avec l'équipe sur diverses instances telles le GAP*, les réunions démarche qualité, avec la direction..., sur l'accompagnement à la santé. Nous avons fini par recentrer nos interventions sur des missions de prévention et d'éducation à la santé ou de coordination. En effet, avec des changements d'organisation ou d'objectifs, ce qui était assuré par des organismes tiers (MAIA*, familles ...) ne l'était plus, et petit à petit, c'est le service qui se transformait en SAMSAH, ce qui est venu questionner notre responsabilité, nos compétences et notre posture professionnelle.

- Mener des actions de promotion pour une alimentation équilibrée et une pratique régulière des activités physiques adaptées, en lien avec les programmes ETP*, C'Diet et le sport santé.

Le SAVS est engagé depuis 2021 dans le programme C'Diet avec un professionnel formé à l'ETP (Education Thérapeutique du Patient renommé pour être adapté à notre secteur médico-social Education Thérapeutique Personnalisée) qui organise mensuellement les rencontres entre une diététicienne du programme externalisé, porté par une association agréée par le Conseil Départemental, et les personnes accompagnées en visioconférence. Ce travail partenarial permet d'échanger et de reprendre avec les personnes concernées sur les facteurs entraînant une conduite alimentaire avec des risques pour la santé.

La pratique sportive en milieu ordinaire (s'inscrire à une salle de sport, promener un animal, aller au travail à pied...) est également encouragée auprès des personnes qui n'en formulent pas toujours le besoin, mais qui, pour des questions de santé, serait bénéfique pour elles.

Le SAVS est un vecteur d'informations pour être relais des partenaires (SATP, GEM*, Activités Physiques Adaptées par le biais de la CPAM, Marche populaire avec le Centre social de Tarascon) auprès des personnes accompagnées.

Des modalités d'entretiens individuels peuvent être mis en place en accord avec l'utilisateur afin de favoriser, d'encourager la marche (Exemple : entretien effectué en marchant par suite d'une sortie d'hospitalisation sous anticoagulants et préconisant la marche que la personne ne faisait pas seule).

- Promouvoir le droit et l'accès à une vie affective et sexuelle dans le respect et la dignité, et soutenir le statut de parent des personnes accompagnées

Une partie de l'équipe a été formée à « l'accompagnement à la vie de couple » organisée par l'AFCC*.

Le SAVS est à l'écoute des attentes des personnes en matière de vie affective et sexuelle. Nous pouvons être amenés à les encourager à aller vers l'autre par le biais de lieux de socialisation ou sur des dispositifs spécifiques : speed-dating, ateliers intimagir... .

Nous observons chez certaines personnes des carences dans la communication, dans la relation à l'autre, dans les codes sociaux qui sont autant d'éléments à prendre en considération dans nos missions d'accompagnement.

Nous avons mis en place des ateliers collectifs sur les thématiques des compétences psychosociales telles que l'image de soi, la confiance en soi...

Le service travaille en partenariat avec Intimagir, qui vise à promouvoir le droit à la santé sexuelle. Cette association met à disposition des outils et des professionnels vers qui les personnes accompagnées peuvent être orientées. Les groupes de parole qu'ils organisent tous les 1ers jeudis du mois sont des supports supplémentaires à l'accompagnement des personnes à la vie affective et sexuelle que nous pouvons effectuer par ailleurs.

- Sensibiliser les personnes accompagnées aux actions de prévention et de soutien face aux conduites addictives

L'équipe de professionnels a été formée par Addictions France en 2022. Un référent a été identifié au sein de l'équipe afin de poursuivre les groupes de travail formalisés par une convention établie sur 5 ans et adapter des outils à destination des personnes accompagnées.

Des réunions de sensibilisation pour les personnes accompagnées ont été mises en place. De façon plus individuelle, les professionnels accompagnent dans le cadre de leur projet, les personnes en demande qui peuvent également être orientées vers des partenaires plus spécialisés : addictologue, CSAPA*.... Les travailleurs sociaux du SAVS, peuvent, si la personne le souhaite, assister au premier contact avec ces partenaires, pour établir une relation de confiance, libérer la parole et travailler en relais sur la conduite addictive.

L'équipe est vigilante aux initiatives locales en matière de prévention : centres sociaux, associations partenaires... et transmet l'information auprès des personnes suivies par le service.

Les professionnels sont en mesure d'accompagner les personnes soumises à une mesure d'obligation de soins et ainsi travailler en étroite collaboration avec les partenaires (SPIP*, CSAPA...).

En matière d'information et de sources documentaires, les professionnels interpellent les partenaires, consultent les sites spécialisés (CREAI* Occitanie, France Addiction...) de manière régulière, partagent l'information entre eux et réalisent des fiches partenaires ou dispositifs afin de tracer l'information et pouvoir s'y référer à tout moment.

D'une manière plus générale, les professionnels sensibilisent les personnes accompagnées aux répercussions d'une conduite addictive (isolement social, problèmes financiers...). Ils sont en mesure de proposer des outils personnalisés afin de prévenir le risque lié par exemple à un rituel journalier instauré : passer du temps sur les écrans, prendre l'apéritif tous les jours ...



◆ Redynamiser l'animation qualité

■ Renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services

Un membre de l'équipe représente le SAVS à toutes les réunions transversales au Secteur Habitat sur la « démarche Qualité ». Il est ensuite garant au moment de la réunion de service hebdomadaire, de la transmission de l'information sur le service.

→ Voir chapitre VI. « f- L'amélioration de la qualité de vie, des conditions et des relations au travail » Page 60.

■ Permettre à la personne d'être actrice de son parcours

Dès le premier contact nous informons la personne de l'importance de son implication dans la réalisation de son projet. Cela se concrétise dès l'élaboration du projet par une partie dédiée à la libre expression « attentes spontanées » avec la personne, jusqu'à l'évaluation annuelle incluant « l'autoévaluation ».

■ Accompagner les transformations des organisations

En 2024, la direction a pris le parti de sécuriser l'accueil des visiteurs sur les permanences sociales en supprimant le travail isolé des travailleurs sociaux, trop souvent seuls dans les locaux avec des personnes parfois menaçantes, en état d'ébriété ou en pleine crise de décompensation.

En équipe, il a alors été réfléchi à plusieurs options : supprimer les permanences, les délocaliser dans un lieu public, ou renforcer la présence sur le service de 2 ou 3 travailleurs.

La décision a alors été prise collégalement de modifier les organisations de travail, de maintenir les permanences mais uniquement en semaine, tous les soirs au sein du service idéalement implanté dans la ville et repéré, et enfin de consolider les plages horaires de 17 à 19h par la présence de plusieurs salariés. Un professionnel assure la permanence tandis que le ou les autres réalisent leurs accompagnements mais au sein du service et non en visite à domicile ou effectuent leur travail

administratif. La directrice s'est associée à ce système de renfort de permanence en s'installant au service en cas d'absence d'un salarié au SAVS pour assurer cette présence et ainsi éviter l'isolement d'un salarié.

Pour donner suite aux préconisations de l'évaluation externe, la direction a offert aux professionnels la possibilité de bénéficier d'une formation dont le programme avait été spécifiquement construit pour répondre à la problématique des écrits professionnels considérés comme trop peu développés.

En période COVID*, direction et professionnels ont accompagné les personnes pour faire face à de nouvelles organisations, nouvelles pratiques en s'équipant par exemple d'un système de visioconférence avec celles qui le souhaitaient.

- Promouvoir une démarche porteuse de sens

Il est important pour la direction de privilégier les échanges en équipe lorsqu'une directive nouvelle s'impose au secteur d'activité, pour l'analyser, comprendre ce qui la motive et ce qui fera sens dans la pratique et l'accompagnement des personnes.

Donner du sens à son travail, est une base essentielle à tout professionnel pour s'engager dans son travail et y trouver du plaisir. C'est pourquoi ce domaine est à rapprocher du chapitre VI sur « *L'amélioration de la qualité de vie, des conditions et des relations au travail* » page 60.



- ◆ **Engager le secteur Habitat dans une politique écoresponsable et de développement durable**

- Valoriser et amplifier la démarche de réduction et tri des déchets
- Mener une politique d'achats responsables
- Engager un programme de la lutte contre le gaspillage

Le travail social « vert¹ » représente un changement de paradigme puisqu'il s'agit désormais d'inclure la question de la protection de l'environnement dans l'action des professionnels du travail social.

→ Voir dans ce chapitre le paragraphe sur « *c5- La Responsabilité Sociétale des Entreprises* » page 23.

Cela a permis au sein du service de changer quelques habitudes en privilégiant par exemple le covoiturage et le regroupement de rendez-vous sur un périmètre afin d'éviter de multiplier les déplacements. Les mails sont aujourd'hui triés et supprimés régulièrement. Les impressions restent raisonnables. Une vigilance s'est accrue quant à la consommation d'énergie (chauffage, éclairage...). Le tri des déchets est plus opérant ...

→ Le service envisage de mener des actions collectives autour de cette thématique à destination des personnes accompagnées afin de porter ces actes citoyens, au-delà de la sensibilisation individuelle déjà réalisée.

¹ Le travail social vert : Selon le Forum numéro 166-167 « *L'écologie à l'encontre du travail social* »

Enfin, pour clore ce chapitre sur les enjeux pour satisfaire les besoins des personnes accompagnées et répondre aux exigences du cadre réglementaire, ce projet reprend les 18 critères impératifs du référentiel d'évaluation de l'HAS déclinés dans l'ensemble des chapitres.

c) L'adéquation des missions du service avec les orientations publiques.

La direction est très attentive à la sortie périodique des orientations publiques tant au niveau du schéma départemental de l'autonomie édité par le Conseil Départemental que ceux émanant du secteur de la santé, afin de les prendre en considération et de décliner dans les missions d'accompagnement des professionnels, les directives nationales, régionales et locales.



c-1 : Le Schéma départemental de l'autonomie est en cours d'élaboration. Nous restons donc sur les orientations 2016-2020, actualisées par les éléments directeurs du CPOM signé en 2022, dans lequel une 1^{ère} fiche action répondait aux attentes des tarificateurs par la réorientation des personnes vieillissantes et retraitées des ESAT vivant toujours en FH, vers des institutions de droit commun comme les EHPAD*, maisons de l'autonomie, et petites Unités pour Personnes Handicapées Vieillissantes.

- Cela a eu un fort impact sur le service avec des demandes de personnes ne relevant pas vraiment d'un SAVS mais pour qui aucune structure n'était adaptée à leur situation : trop âgée pour le FH, trop jeune ou trop autonome pour un EHPAD. La direction a alerté le Conseil Départemental de ce phénomène afin que le service ne se spécialise pas dans l'accompagnement des personnes vieillissantes issues des Foyers d'Hébergement et du Foyer de Vie par défaut. Deux augmentations de places sont venues absorber la longue liste d'attente installée dans les années 2017-2018. Aujourd'hui le SAVS encourage ces personnes à venir sur les permanences sociales afin d'évaluer leur réel besoin en termes d'accompagnement.

c-2 : Le Plan Régional de Santé



Le PRS* a également fait l'objet d'une fiche action du CPOM autour de la promotion et de l'éducation à la santé qui s'appuie sur diverses références déclinées dans le chapitre IV relatif à l'offre de service « *g-les prestations de soin, de bien-être et thérapeutiques* » page 33.

c-3 : Parmi les critères impératifs de l'HAS ; il y a celui qui engage l'ESSMS à garantir la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée qui renvoie à la mise en œuvre des recommandations et démarches nécessaires pour garantir la protection des données et leur confidentialité (recommandations RGPD*, CNIL*...).



- A ce titre, les professionnels sont sensibilisés à ces démarches et mettent en œuvre les bonnes pratiques associées à :

- ◆ Une politique RGPD définie au niveau associatif qui se traduit par exemple par l'inscription du texte suivant dans les documents de communication :

- « Les informations portées sur ce formulaire sont obligatoires pour la mise en œuvre du présent contrat/document. Elles font l'objet d'un traitement dont la finalité est de collecter les informations nécessaires afin de pouvoir établir et mettre en œuvre un contrat xxx par xxx. En communiquant vos données personnelles, vous acceptez que les professionnels du service concerné les utilisent uniquement dans le traitement de ce contrat ».
- Pour le consentement de la personne : « J'ai bien pris connaissance de la présente note d'information concernant la collecte et l'utilisation de mes données personnelles, et je donne mon consentement au recueil et au traitement de ces données par xxx, service de l'Adapei 09. Je prends note que je peux à tout moment demander à connaître les éléments conservés sur moi et que, conformément aux dispositions légales et règlementaires applicables sur la protection des données personnelles, je bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de suspension et d'opposition aux informations et messages me concernant. En conformité avec les dispositions du règlement RGPD, si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser à la Direction du Secteur Habitat c.bernelin@adapei09.fr ou au DPO* de l'association dpo@adapei09.fr. Les informations collectées seront conservées pendant toute la durée du présent contrat.
- ◆ Des outils et procédures de protections des données sont mis en place
- Par un accès nominatif et sécurisé au dossier Unique Informatisé de la personne
- Le service est fermé à clé y compris en journée lorsque tous les professionnels sont en déplacement, et aucune donnée papier n'est laissée à portée de main de quiconque
- Une charte de confidentialité des données a été rédigée au niveau associatif

L'association est actuellement accompagnée par un cabinet extérieur afin d'évaluer la qualité des protocoles et supports utilisés afin de les faire évoluer, former les cadres et sensibiliser les professionnels à ce sujet.

c-4 : la Réponse Accompagnée Pour Tous



La participation à la démarche de la Réponse Accompagnée Pour Tous est un engagement pris par la direction et l'association, inscrite dans la mise en œuvre et le suivi de Via-Trajectoire.

- ◆ Une équipe pluriprofessionnelle ; secrétaire, cadre de proximité, directrice et éducateurs ont été formés à cet outil informatisé pour en comprendre les objectifs et les enjeux. Ce logiciel permet de gérer toutes les notifications de la Maison du Handicap à destination de l'un des établissements et services du Secteur Habitat. Une personne nouvellement inscrite sur Via Trajectoire reçoit systématiquement la plaquette du service (à retrouver en annexe) et un courrier d'information afin qu'elle puisse si elle le désire, prendre contact ensuite avec le SAVS.
 - ◆ La plateforme est mise régulièrement à jour tant au niveau du statut des personnes en situation de handicap qu'au niveau de la présentation des structures.
 - ◆ La direction participe à toutes les réunions Groupe Opérationnel de Synthèse auxquelles elle est conviée.

c-5 : Les politiques publiques se sont ouvertes ces dernières années sur le champ de RSE* : Responsabilité Sociale des Entreprises, qui conjugue performance économique, performance sociale et performance environnementale.



A ce titre, la fiche n°4 du CPOM intitulée : Engagement dans une politique écoresponsable et de développement durable nous permet d'agir dans les domaines suivants :

◆ **Valoriser et amplifier la démarche de tri et de réduction des déchets**

Tous les services du Secteur Habitat sont équipés de poubelles différenciées favorisant le tri-sélectif : papier – verre – recyclables –et tout venant.

◆ **Mener une politique d'achats responsables**

Cette ambition est à rapprocher de la gestion budgétaire. En effet, acheter bio, artisanal ou local n'est que rarement concurrentiel par rapport aux centrales d'achats vers lesquelles nous avons pour habitude de fonctionner et dont les tarifs correspondent mieux aux moyens alloués.

Cependant, depuis quelques années, la direction a fait le choix d'investir dans l'achat d'ampoules basse-tension afin d'équiper tous les bâtiments du Secteur Habitat. Des ampoules et des douchettes qui intègrent un limiteur de débit sont offertes aux personnes accompagnées.

◆ **Engager un programme de la lutte contre le gaspillage**

Cette fiche action a plus d'impact sur les établissements FH/FV, qu'à l'échelle du SAVS où il est malgré tout nécessaire d'être vigilant sur :

- Le papier, avec une surconsommation des éditions et des copies qui nécessite de sensibiliser régulièrement les salariés pour arrêter d'imprimer tous les mails, pour se servir de papiers brouillons et par la même occasion, imprimer en noir et blanc et recto/verso.
- Les énergies, en vérifiant quotidiennement que toutes les fenêtres soient fermées lorsque la clim fonctionne, en éteignant les ordinateurs plutôt que de les laisser en veille ...

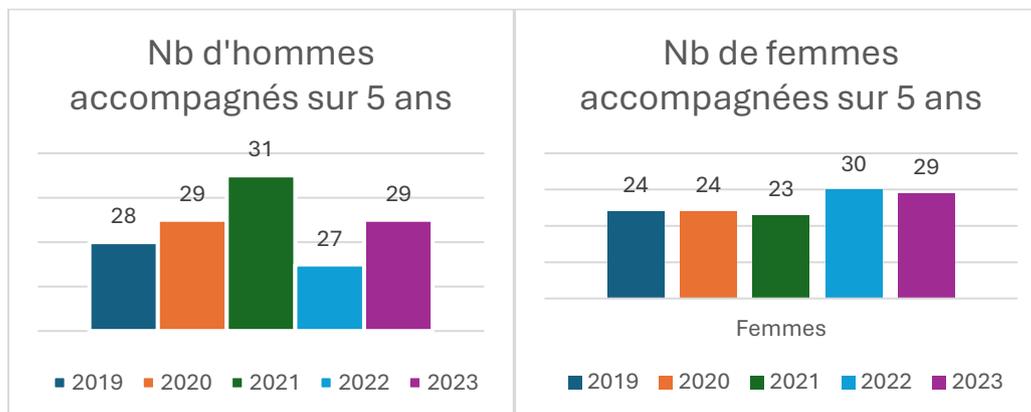
→ Des tableaux de bord nous permettent de suivre les consommations sur chaque service.

III. Les personnes accompagnées, leurs proches et la famille

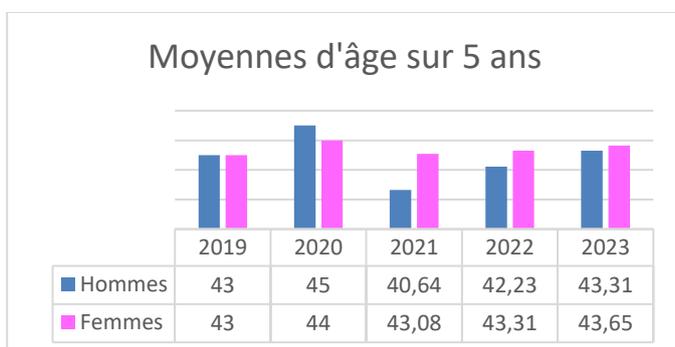
a) Evolution du public accompagné



Données comprises entre 2017 et 2023



Nous constatons un certain équilibre entre les demandes d'accompagnement des hommes et des femmes



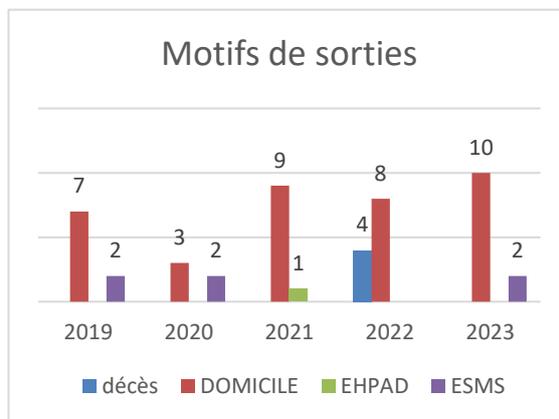
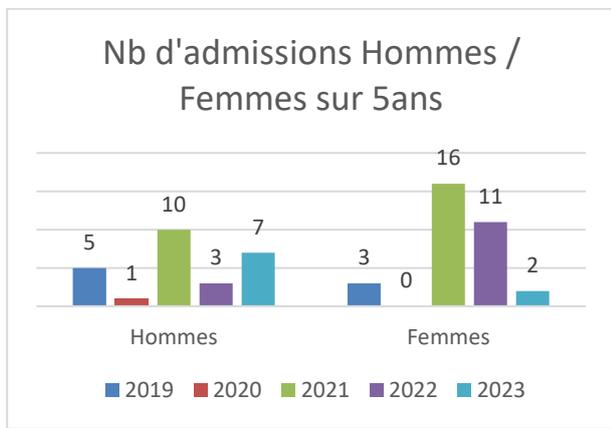
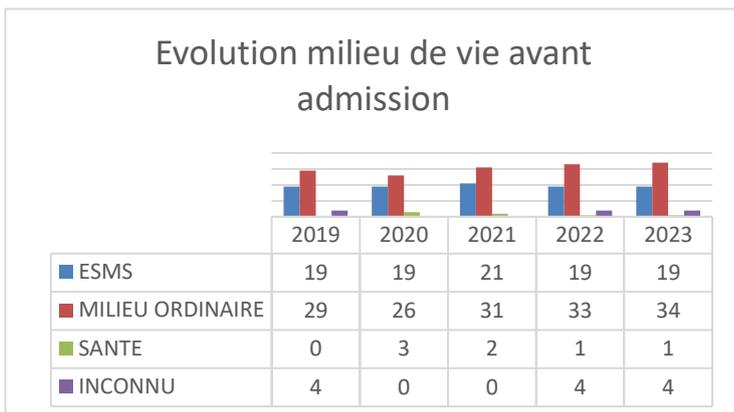
Les moyennes d'âges d'une année sur l'autre sont assez proches entre les hommes et les femmes, et ce, malgré les nombreux mouvements d'entrées et de sorties sur le service. Ces chiffres ne sont pas la seule résultante du vieillissement de la population accompagnée.

Les 20-24 ans restent majoritairement représentés parmi le public accompagné par le service sur les 5 dernières années. Pour autant, les personnes accompagnées recouvrent toutes tranches d'âges de 20 à 76 ans

- Au niveau des accompagnements, selon l'âge de la personne, les attentes peuvent être différentes. Par exemple Mr J.O âgé de 26 ans a besoin d'un soutien dans les apprentissages de la gestion du quotidien (administratif, entretien du logement...). Quant à Mr R.M âgé de 76 ans, le service va soutenir monsieur dans son souhait de maintien à domicile avec la mise en place d'aide à domicile, passage infirmier...

Le SAVS accompagne majoritairement sur ces 5 dernières années des personnes de milieu ordinaire.

Nous constatons une sollicitation plus importante de la part de personnes sortant d'un accompagnement de type institutionnel (FH, Adsea, Institut protestant, ESAT...). En effet elles ont un besoin de réassurance, de validation de leurs actes, décisions. Nous travaillons la prise de distance, l'étayage relationnel avec l'ouverture vers les organismes extérieurs.



Les graphiques nous montrent clairement une augmentation à partir de 2021 d'admissions hommes et femmes confondues.

→ Nous pouvons l'expliquer par

- Une augmentation de 8 places en 2021
- L'augmentation de la file active sur ces 2 années qui se poursuit en 2023

A la suite d'une formation avec le MAIS en 2016 sur : "Début et fin d'accompagnement ...si on prenait le temps d'en parler ?", l'équipe s'est interrogée sur le projet de sortie qui depuis, est abordé dès le début d'accompagnement de la personne dans le service. Une procédure de fin d'accompagnement a été travaillée et explique les premières sorties en nombre en 2019.

En 2022 de nombreux décès se sont ajoutés aux motifs de sorties habituelles.

On observe que sur ses 5 années, les sorties à domicile sont supérieures aux autres. On peut en déduire que les personnes ont acquis suffisamment d'autonomie pour ne plus dépendre du service, et se sont dirigées vers le droit commun.

b) Etat des lieux des besoins et attentes des personnes accompagnées

Globalement, les personnes accompagnées sont majoritairement satisfaites de leurs accompagnements. Le fait de recueillir leur avis régulièrement donne concrètement le sentiment de prise sur son environnement, d'avoir son mot à dire. Cette concertation qui jusqu'ici était essentiellement inscrite dans les bilans annuels d'accompagnement, se concrétise à présent, par la mise en œuvre d'une enquête de satisfaction annuelle, afin de contribuer :

- ◆ à la qualité d'accompagnement des personnes accompagnées ;
- ◆ à la remise en question permanente du positionnement éthique et professionnel des accompagnants ;
- ◆ à renforcer les dispositifs de lutte contre une maltraitance institutionnelle, arbitrée par un regard collectif et multi professionnels.

Le questionnaire de satisfaction aborde les domaines relatifs à :

- L'accessibilité et l'organisation du service,
- L'accueil et les premiers contacts et entretiens,
- La qualité et compréhensions des outils de la loi 2002 remis aux personnes,
- La qualité de la co-construction du Projet d'Accompagnement Personnalisé,
- La qualité de l'accompagnement,
- Le respect des droits des personnes.

→ La synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction 2024 est à retrouver au chapitre VIII sur les perspectives d'évolutions « a- L'évaluation de la satisfaction des personnes accompagnées et des familles » page 64.



Le Projet d'Accompagnement Personnalisé est l'outil qui permet de synthétiser les besoins et attentes prioritaires de la personne accompagnée.

Ce projet est réévalué tous les ans et adapté autant que de besoin dans ce laps de temps. Voir chapitre IV sur l'offre de service « c- La co-construction du Projet Personnel d'Accompagnement » page 31.

c) Participation de la personne accompagnée à la vie du service et des instances réglementaires

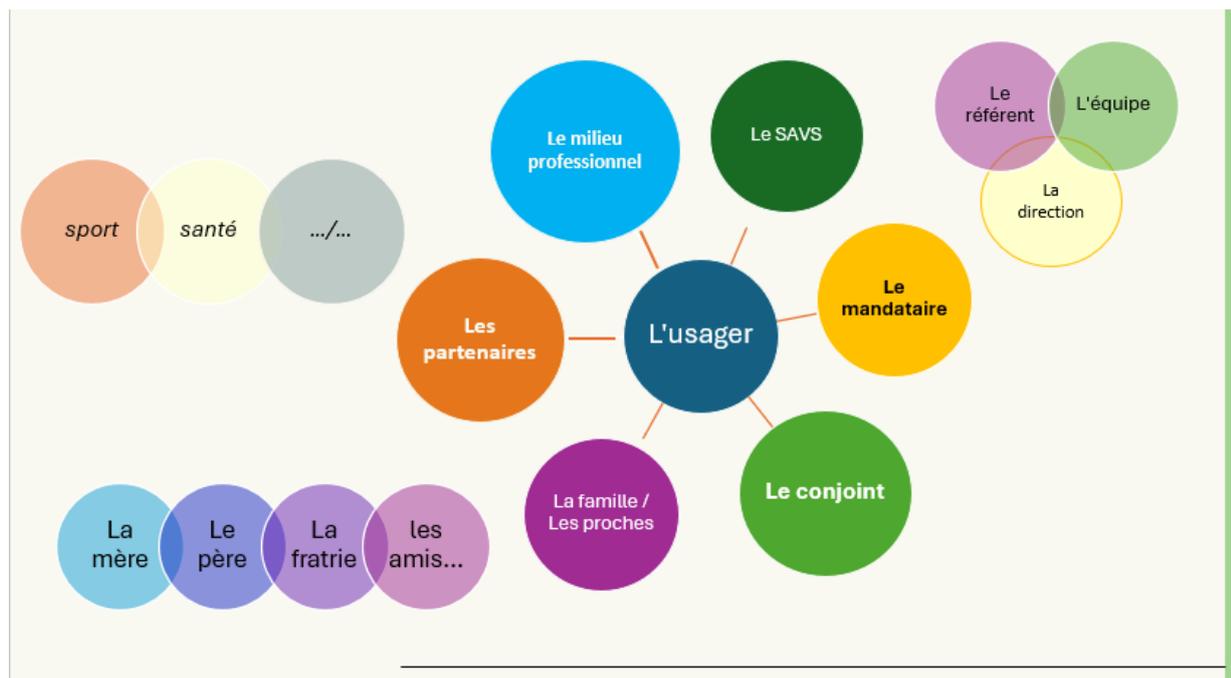
L'équipe du SAVS et la direction n'ont pas souhaité mettre en place de CVS à destination des personnes accompagnées compte tenu du fait qu'il leur serait difficile voire impossible de représenter leurs pairs qu'ils ne connaissent pas, qu'ils ne croisent pas ou peu. Par ailleurs leurs projets d'accompagnement ont une temporalité parfois trop brève pour être représentative de l'ensemble des accompagnements réalisés.

→ C'est dans ce sens que depuis 2024, le service anime des ateliers collectifs qui favorisent la rencontre des personnes autour de thématiques qui leur sont proposées ou qu'elles peuvent proposer d'elles-mêmes comme l'estime de soi, les soins bucco dentaires, savoir se présenter ...

d) La place des proches, de la famille et de la pair-aidance dans l'accompagnement

La reconnaissance grandissante de l'aidant familial replace la famille au cœur du dispositif d'accompagnement des personnes accompagnées au service.

L'ensemble des personnes gravitant autour de la personne accompagnée : professionnels, proches, familles, mandataires, prestataires doivent être guidés vers un objectif commun celui du bien-être de la personne.



En réalisant cette cartographie des personnes susceptibles d'accompagner ou d'interférer dans les relations avec la personne accompagnée et sur son projet, il apparaît comme une évidence la nécessité de bien définir la place, le rôle et la mission de chacun tout en veillant à ce que la personne reste maîtresse de ses choix, de ses projets, de sa vie d'adulte.

Comment prendre soin de n'oublier personne parmi les parties prenantes souhaitées par la personne pour l'accompagner dans son projet ?

La mise en œuvre d'outils, de recueils adaptés à chacun, ainsi qu'une procédure et une coordination du projet claires ont été mises au travail, afin de respecter la place et la compétence de chacun au profit de la personne.

Cf chapitre IV- l'offre de service « c- la co-construction du Projet d'Accompagnement Personnalisé » page 31.

La famille est invitée à s'investir sous diverses formes :

- Le 1er entretien peut se faire en deux temps, l'un sans les proches, puis avec l'accord de la personne, en présence d'un proche,
- En renseignant les enquêtes de satisfaction à destination des familles et des mandataires afin de les associer à cette démarche éthique

- En définissant avec l'accord de la personne accompagnée, leur place dans l'accompagnement de leurs projets et démarches d'autonomisation.
 - Bien que la famille soit un partenaire souvent important pour la personne, elle peut parfois avoir du mal à respecter la volonté de son enfant par crainte pour lui. *elle*, par habitude de le.*la* guider dans ses choix, pour ne pas avoir le sentiment que l'enfant devenu adulte lui échappe ...

Des temps forts dans le parcours institutionnel de la personne permettent d'associer les familles et les proches toujours selon la volonté de la personne accompagnée.

- Le 1^{er} entretien peut se faire en deux temps, l'un sans les proches, puis avec l'accord de la personne, en présence d'un proche,
- Le remplissage de la grille SERAFIN-PH lors de l'admission qui peut se faire avec le soutien de la famille,
- La présentation annuelle de la révision du PAP à la demande de la personne accompagnée
- L'élaboration de la grille sur la place des familles dans la mise en œuvre du PAP ou d'un projet,
- L'évaluation du partenariat conclu entre la famille, la personne et l'équipe d'accompagnement,
- Les enquêtes associatives contribuent à donner la parole de manière plus générale aux familles,
- Enfin, les familles sont encouragées dans une association parentale telle que l'Adapei de l'Ariège, à prendre une adhésion et s'engager dans les instances de participation comme le conseil d'administration, le bureau, ou dans des commissions de travail (révision du projet associatif, comité éthique et de bientraitance, le journal de l'association, la commission sport et culture ...).

Des actions à développer

◆ L'accueil du proche et de la famille pour :

- Être disponible dans l'écoute des besoins,
- Légitimer et accueillir les émotions (peur, stress, colère, angoisse, soulagement, etc.),
- Tenir compte de leur âge et de leur situation physique et cognitive,
- Instaurer une relation de confiance avec eux, garder le contact et communiquer régulièrement,
- Respecter l'autonomie et le choix de la personne accompagnée,
- Associer le proche ou la famille au partage d'informations, avec l'accord de la personne accompagnée
- Evoquer en réunion d'équipe et en APP*, les situations complexes (mécanismes de défenses qui influencent la triade famille, usagers et équipe),
- Investir le journal de l'association avec la présentation du service ou d'un projet d'atelier collectif régulièrement

La pair-aidance est un concept qui a été travaillé avec les professionnels mais également avec les personnes accompagnées qui ont pu exprimer ce que la pair-aidance leur apporte, et relater des exemples venus conforter le fait que si cette relation d'entraide entre pairs n'est rarement définie comme telle, elle n'en demeure pas moins naturelle. Ce constat vient témoigner de la place laissée aux personnes



accompagnées pour s'autonomiser d'une part, et valoriser d'autre part leurs compétences à partager.

Nous avons pu expérimenter ce concept durant nos ateliers collectifs autour des Compétences Psychosociales. En effet chacun a pu partager son expérience de vie et donner des pistes pour retrouver confiance en soi. Par exemple lors d'une émotion forte une personne a pu exprimer le fait qu'elle peint pour alléger cet état.

La pair-aidance étant un concept encore nouveau pour les personnes accompagnées sur le service, celle-ci est peu abordée, nous parlerons plutôt d'entre aide comme par exemple avec la proposition de Madame M. de covoiter d'autres personnes qui souhaiteraient se rendre aux soirées thématiques animées par l'équipe du SAVS.

IV. L'offre de services et les prestations sociales du SAVS

a) L'admission



L'admission d'une personne au SAVS, est soumise à l'obtention d'une notification de la MDPSH.

Une procédure référence tous les documents à remettre et présenter aux personnes comme le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, les chartes des droits et libertés ou de la vie affective et sexuelle. Toutes les demandes d'admission font l'objet d'un premier entretien à l'issue duquel la personne confirmera son souhait d'accompagnement.

Les deux professionnels qui ont reçu le/la candidat.e présentent le projet de la personne en réunion d'équipe qui valide son inscription sur la liste d'attente, ou propose d'autres orientations plus adaptées à son projet et ses besoins.

Une fois admise, la personne est reçue par un professionnel qui deviendra son référent. Ensemble, ils vont affiner le projet d'accompagnement à l'aide de la grille SERAFIN-PH qui a été adaptée afin de préciser si le besoin est là, mais aussi si la personne souhaite qu'un travail soit mis en place pour y répondre. Cela permet d'identifier ce qui pourrait être un frein dans certains projets comme l'hygiène corporelle, l'autonomie dans les déplacements ..., tout en respectant le choix de la personne à ne pas vouloir être accompagnée dans certains domaines.

b) La sortie



Les projets de sortie des personnes accompagnées sont toujours motivés par le choix, les besoins et attentes des personnes, et de l'expertise des professionnels. Quelle que soit la raison de la sortie de la personne, celle-ci s'opère systématiquement en concertation avec elle, sa famille si elle le désire et son représentant légal, le service, futur accueillant, qui peut être associé au projet d'orientation quand cela se présente. Un bilan d'accompagnement est réalisé conjointement entre la personne et son référent, puis envoyé avec son accord à la MDPSH.

c) La co-construction du Projet d'Accompagnement Personnalisé : PAP

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé vise à fixer les objectifs considérés comme prioritaires dans l'accompagnement de la personne. Ainsi, les échanges, le dialogue entre les personnes accompagnées et les professionnels se veulent réguliers afin d'être au plus près des évolutions des besoins et attentes. Chaque professionnel, dans le cadre de sa mission, prend le temps nécessaire afin de recueillir les demandes, la parole de chaque personne à l'aide de la grille SERAFIN-PH.



Ce projet de vie regroupe des dimensions éducatives, pédagogiques, thérapeutiques et sociales. Chaque personne accompagnée au SAVS, se voit proposer la construction d'un projet personnalisé qui tient compte de ses demandes, de ses attentes, (et/ou celles de sa famille et de son représentant légal) mais aussi des besoins repérés à l'aide de la grille, dont une mise au travail peut être proposée à la personne afin qu'elle puisse si elle le désire s'en saisir.

Dès les premiers contacts, les professionnels manifestent clairement leur intention de croire en la capacité des personnes à faire des choix, ils leur signifient qu'ils sont acteurs de leurs demandes et co-auteurs de leur projet. Cette démarche se veut dynamique dans la mesure où l'émergence des attentes des personnes accompagnées n'est pas spontanément évidente : la relation qui s'instaure entre le professionnel et la personne doit aider cette dernière à faire émerger ses attentes que le référent formalisera en vue de l'élaboration du projet personnalisé.

Pour se faire, les professionnels portent une attention toute particulière à la présentation du service, en expliquant leurs rôles et le fonctionnement du service. Ils écoutent attentivement les préoccupations des personnes, ce qui les conforte dans le fait qu'ils soient là pour les aider. Au fil des rencontres, les professionnels s'efforcent de mieux connaître la personne, interrogent leurs intérêts, leurs hobbies, leurs attentes. Les différentes étapes du processus d'accompagnement sont clairement expliquées et les professionnels répondent à toutes questions qui leur sont posées. Les personnes sont encouragées à participer activement à leur accompagnement, en leur proposant de fixer des objectifs d'accompagnement, ensemble.

→ Par exemple, si la personne souhaite améliorer ses compétences en gestion de budget, il lui est proposé un plan d'action concret, en l'impliquant dans chaque étape de sa réalisation.

Les travailleurs sociaux sollicitent annuellement l'avis des personnes accompagnées sur le déroulement de l'accompagnement, en demandant ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré. Cela montre que leur ressenti compte, et permet d'ajuster l'accompagnement en fonction des remarques exprimées.

Au fil du temps, en respectant les engagements pris et en étant présents lors des moments difficiles, la confiance se renforce. Si la personne accompagnée traverse une période de doute, l'équipe est présente pour la soutenir et l'encourager, ce qui contribue à consolider la relation.

Une réévaluation de situation avec la personne accompagnée peut être nécessaire, afin de mieux cerner les obstacles rencontrés et d'ajuster l'accompagnement en conséquence. Les accompagnements peuvent être limités dans le temps ou en termes d'intensité.

Si le SAVS n'est pas suffisant pour satisfaire aux besoins, il peut être pertinent d'orienter la personne vers d'autres dispositifs tels que les services d'aide à domicile, les structures spécialisées, ou vers d'autres formes de soutien.

Si un accompagnement est vécu comme un échec par un membre de l'équipe, un relais par un autre membre peut être envisagé, tout comme l'expertise d'une personne extérieure recherchée par exemple lors de séances d'Analyse de la Pratique Professionnelle. L'échec pour la personne que l'on accompagne peut également faire partie de l'apprentissage lorsqu'elle se confronte à ses

limites et capacités pour mieux rebondir et envisager une autre voie, de nouveaux objectifs plus réalisables.

d) Les prestations réglementées

Le SAVS a pour objectif de favoriser l'autonomie et l'intégration des personnes en situation de handicap dans leur milieu de vie ordinaire, en offrant un soutien adapté à leurs besoins spécifiques. Les prestations sont personnalisées et évolutives, en fonction des objectifs et des capacités de chaque personne accompagnée. Les prestations réglementées d'un SAVS sont définies par la réglementation française et incluent les services suivants :

- Aide à la gestion du logement : Soutien pour l'entretien du logement, la gestion du budget, les courses, et la préparation des repas...
- Aide à la gestion administrative : Soutien pour les démarches administratives, telles que la gestion des prestations sociales, les démarches auprès des services publics, ...
- La promotion et l'éducation à la santé ; veiller à l'organisation des soins et rendez-vous médicaux.
- Soutien à l'insertion sociale et professionnelle : Accompagnement dans la recherche d'emploi, l'élaboration de CV*, la préparation aux entretiens d'embauche.
- Soutien pour participer à des activités sociales, culturelles, sportives, et récréatives.
- Accompagnement par l'élaboration de programmes personnalisés visant à renforcer l'autonomie dans les divers aspects de la vie quotidienne.
- Encourager l'autogestion par la prise de décisions autonomes et la gestion de la vie quotidienne.
- Accompagnement à la mobilité pour utiliser les transports en commun ou organiser des solutions de transport adaptées.
- Informer, orienter et faciliter l'accès à l'information sur les droits, les prestations disponibles, et les ressources locales. Fournir des conseils et informations aux familles et aux proches des personnes accompagnées si elles le sollicitent ou avec leur consentement.

La recherche d'autonomie est une mission centrale de l'accompagnement réalisé par les professionnels.

L'accès à plus d'autonomie passe aussi par une réflexion régulière sur la notion de risque mesuré au titre de l'expérimentation et de l'accession à plus d'autonomie. Il y a dans cette notion deux aspects qui peuvent paraître contradictoires explique Pierre verdier dans son ouvrage « *peut-il y a voir éducation sans risque ?* » revue Reliance (18, 2006) :

- L'idée d'une protection
- et l'idée d'une liberté progressive et donc d'une prise de risque.

Afin de ne pas associer « risque » et « danger », il est nécessaire de :

- Connaître les règles et les lois, de droit commun, et propre à l'institution : règlement intérieur règlement de fonctionnement, instructions et protocoles ...
- Evaluer, échanger et informer : Une décision de prendre ou faire prendre à autrui un risque doit être débattu en équipe pour mesurer le bénéfice-risque, et rechercher la validation d'un cadre « *responsable civil des dommages causés par ses salariés, sauf si ceux-ci ont agi en dehors de leurs fonctions, sans autorisation, à des fins étrangères à leurs attributions* » cours de cassation Citoyenne. 9 mai 1990.

- Faire appel au bon sens afin que le risque n'empêche pas l'action, mais la permette dans de meilleures conditions en tenant compte des capacités de la personne.

Par exemple Mr et Mme C. âgés respectivement de 45 et 40 ans avaient un projet d'adoption. Le service a accompagné le couple malgré le fait que les professionnels connaissaient la complexité du parcours au vu de leurs difficultés personnelles. Le couple a pris conscience au fil des entretiens avec les professionnels extérieurs (médecin agréé, assistante sociale du conseil départemental...) de leur projet trop ambitieux et n'ont pas donné suite à la démarche.

e) Les prestations éducatives

Les prestations éducatives reposent sur une triangulation de prestations à la fois éducatives, pédagogiques et thérapeutiques.

Dans notre secteur adulte, la notion de prestations éducatives interroge. Doit-on parler d'éducation pour des adultes ? Dans les faits, se sont bien des éducateurs qui interviennent auprès du public dont certaines actions éducatives touchent le champ du savoir, savoir-faire, savoir-être.

Les actions d'apprentissage : apprendre à faire ses courses, faire une lessive, entretenir son appartement, apprendre à appréhender les prestations et son intégration dans un club de droit commun ..., passent par des actions éducatives mobilisant une pédagogie adaptée à l'adulte en général, et à la personne en particulier. Les prestations dites thérapeutiques relèvent quant à elles de la définition de l'OMS* « qui visent à aider les « patients » à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique ». Définition qui, adaptée à notre secteur, remplace la notion de « patient » par « la personne accompagnée » et la notion « de maladie » par « le handicap ». A ce titre, une quinzaine de salariés du Secteur Habitat dont 1 du SAVS, ont été formés et ont obtenu une qualification professionnelle relative à l'Education Thérapeutique du Patient, concept qui facilite la relation avec la personne dans divers domaines comme la diététique, le bien-être...

f) Les prestations de soins, bien-être et thérapeutiques

La promotion de la santé est donc un axe fort repris dans le CPOM, qui inclut la prévention, l'éducation pour la santé et l'Education Thérapeutique du Patient (ETP). Elle s'appuie sur les définitions déclinées entre autres, par :

- ◆ **l'OMS* et la Charte d'Ottawa** qui font aujourd'hui encore référence.

La promotion de la santé est :

« Le processus qui permet aux populations d'améliorer la maîtrise de leur santé et de ses déterminants et, par conséquent, de l'améliorer ».

(OMS 2012)



Une autre référence incontournable pour notre secteur d'activité est

♦ **la recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'HAS : Haute Autorité de la Santé, sur « l'accompagnement à la santé de la personne handicapée »** sur :

- La participation de la personne au volet soins de son projet personnalisé
- La promotion de la santé
- La cohérence, la continuité et la permanence des soins autour de la personne
- La formation et le soutien des professionnels



Les orientations en matière de promotion et de prévention santé se déclinent de la manière suivante :



♦ **le projet de stratégie nationale de santé 2023 – 2033 de la Haute Autorité de Santé publique** prévu par la loi et défini par le Gouvernement, constitue le cadre de la politique nationale de santé en France. Elle détermine les domaines d'action considérés comme prioritaires et fixe les objectifs d'amélioration de la santé et de la protection des populations pour une période de 10 ans.

Si toutes les finalités dressées dans ce projet ne concernent pas directement l'action de notre secteur d'activité, en revanche, la direction retient plus particulièrement 5 des 8 principes d'actions au cœur du projet du Secteur Habitat.

A savoir :

- **L'éthique** qui inclue, « *le respect de l'autonomie des personnes bien portantes ou vulnérabilisées par des pathologies ou des difficultés sociales (capacité à prendre des décisions concernant sa propre santé et sa propre vie), la bienfaisance (faire ce qui est dans l'intérêt de la personne, la non-malfaisance (éviter de nuire à la personne) et la justice (le fait de distribuer les ressources de manière équitable et d'éviter toute forme de discrimination).* »
- ➔ Cette définition de l'HAS reprend l'ensemble des orientations vers lesquelles la gouvernance est attentive pour que leurs applications soient réelles, sans cesse réinterrogées pour une offre de service et d'accompagnement de qualité.

Par exemple M. C. âgé de 58 ans à une récurrence de ses cancers et souhaitait être accompagné dans le cadre de ses directives anticipées, le don de son corps à la science. Le service a été à l'écoute, dans l'empathie afin de soutenir monsieur dans ses démarches et de l'accompagner au plus près de ses souhaits.

- **La co-construction des politiques de santé avec tous les acteurs** dans « *une démarche participative qui vise à impliquer tous les acteurs concernés par la santé (représentants d'usagers et des personnes concernées ainsi que de leurs proches, professionnels de santé, mais aussi le tissu associatif, les collectivités, les chercheurs, les acteurs économiques du champ de la santé...) dans le processus de prise de décision politique en favorisant la collaboration entre eux* »
- ➔ A ce titre la direction du Secteur Habitat siège dans différentes commissions comme la PTSM*, le comité de pilotage des SISM*, ...

Au sein du service deux professionnels sont formés aux premiers secours en santé mentale.

- **L'universalisme proportionné** dans le sens où « *des actions, notamment de prévention, seront ainsi proposées à tous, avec des moyens adaptés et plus importants envers les plus fragiles et les plus éloignés du système de santé* »

- A ce jour, nous trouvons de plus en plus d'outils validés en matière de prévention et de promotion de la santé, adaptés aux personnes en situation de handicap qui permettent aux professionnels éducatifs non médicalisés, de se les approprier pour devenir des outils de communication engageant des actions et accompagnements à la santé.
- **La prise en compte de la dimension du genre** en matière de santé : « *Egalité et non-discrimination dans l'accès à la santé exigent de mieux intégrer sexe et genre dans les stratégies de santé publique et leur déclinaison opérationnelle.* »
- Ce concept de genre, est à considérer en tant que « prendre soin » au-delà de l'accès aux soins proprement parler. En effet, le Secteur Habitat accueille et accompagne des personnes qui ont la volonté d'être reconnues par le genre de leur choix, et non celui assigné à leur naissance. Les professionnels respectent le choix de la personne en prenant en considération toute conséquence que cela peut impliquer dans la vie quotidienne et sociale de la personne afin de garantir l'expression de ses préférences.
- Une sensibilisation sur cette thématique a été suivie par l'ensemble des salariés du SAVS, une CESF* du Foyer d'Hébergement et la directrice du Secteur Habitat afin de poursuivre la réflexion de l'accueil et de l'accompagnement de personnes d'orientations sexuelles, d'identités et d'expressions de genres diverses, dans nos écrits institutionnels et procédures et par un accompagnement adapté et respectueux. A ce titre, l'utilisation d'une police dite inclusive a été un choix qui s'est tout naturellement imposé pour l'écriture de ce projet de service.
- **Le pouvoir d'agir de chacun** : « *Le processus d' « empowerment » est défini comme « un processus permettant aux personnes, aux organisations et aux communautés d'acquérir des compétences sur leur propre vie, afin de changer leur environnement social et politique pour améliorer l'équité et la qualité de vie ».*
- Une des valeurs soutenues par le Secteur Habitat est l'autodétermination qui rejoint le pouvoir d'agir ou d'empowerment. A ce titre, le lecteur est invité à se reporter au chapitre V « e- Les valeurs au cœur de l'accompagnement » page 46.

◆ **La roue pour une promotion durable empruntée à Fédération Nationale d'Éducation et de promotion de la Santé dans son projet fédératif 2020-2024** permet de poser les finalités et valeurs à partager entre direction, équipes, personnes accompagnées et plus largement, l'ensemble des parties prenantes, dans le cadre d'un projet de promotion et d'éducation à la santé 2024-2029.



▪ **Promotion durable de la santé :**



Considérant que la promotion de la santé ne peut s'inscrire que dans la durée et la continuité, la direction s'est engagée via le CPOM 2022-2026 du secteur Habitat à œuvrer en faveur de la prévention et de la promotion de la santé, notamment sur les axes suivants :

- Sensibiliser et accompagner la santé des personnes accompagnées, en lien avec les engagements nationaux santé mis à jour : 2023-2033, qui seront réactualisés et adaptés en fonction de la sortie du prochain PRS Occitanie,

- Mener des actions de promotion pour une alimentation équilibrée et une pratique régulière des activités physiques adaptées, en lien avec les programmes ETP, C'Diet et sport santé,
 - Promouvoir le droit et l'accès à une vie affective et sexuelle dans le respect et la dignité, et soutenir le statut de parents des personnes,
 - Sensibiliser les personnes accompagnées aux actions de prévention et d'accompagnement face aux conduites addictives.
- **Autodétermination et autonomie** des personnes et des groupes dans leurs choix et décisions en matière de santé et de qualité de vie. Cet axe se décline par la volonté de la direction à inscrire dans le plan continu de l'amélioration de la qualité, des sensibilisations et formations à destination des parties prenantes : personnes accompagnées, professionnels, cadres, famille et proches.
 - La direction s'est associée à une orientation associative afin de proposer au plan de formation 2025-2026 des sessions de sensibilisation auprès des salariés.
 - Au-delà de cette formalisation, la parole, le choix, l'expression, la transcription des propos et idées des personnes accompagnées doit-être systématiquement recherchée par les professionnels.
 - Un travail sur les PAP a permis de rappeler l'importance du souhait exprimé qui ne doit pas être réprimé par le professionnel au titre de la capacité de la personne à réaliser ou pas ses désirs. Ses choix doivent être écoutés et retranscrits. Même si les objectifs n'apparaissent pas réalisables, le professionnel accompagne la personne à cheminer vers une prise de conscience et l'adaptation de son projet.
 - **Prise en compte des responsabilités collectives, sociales, économiques et environnementales.** Des actions en faveur de la prise en compte de l'environnement des personnes ont été inscrites dès 2018, dans les programmes sur l'Education Thérapeutique du Patient, ainsi qu'en instaurant des visites au domicile des personnes accompagnées, via :
 - l'aide à l'aménagement de leur appartement, leur entretien, la capacité de la personne à l'investir comme un lieu ressource, d'intimité et de partage avec les personnes de son choix.
 - La prise en compte des responsabilités individuelles se déclinent également au quotidien par de simples gestes citoyens qui sont devenus avec le temps une préoccupation de tous, en effectuant par exemple le tri des déchets, et gestes écoresponsables.
 - **Dignité humaine** : La confiance en l'humain et la reconnaissance des potentiels, des compétences et des savoirs des personnes et des groupes, est, ce que l'on appelle plus couramment dans notre jargon, la VRS : Valorisation des Rôles Sociaux. Il s'agit d'une valeur portée depuis des années par les diverses directions qui se sont suivies et bien ancrée dans les postures des professionnels afin de :
 - Favoriser le plus possible les interactions avec les autres membres de la cité,
 - Favoriser une participation maximale aux activités de droit commun de chaque personne accompagnée (loisirs, consommation, instances de décision...),
 - Utiliser des moyens aussi ordinaires et valorisés que possible dans les interventions et les relations interpersonnelles,
 - Valoriser, dans le respect des différences, les comportements, les expériences, le statut de chaque personne.
 - **Équité** : Si la promotion et l'éducation à la santé s'adressent à toute personne, l'accès au système de santé et aux ressources territoriales en revanche, nous renvoie à des inégalités sociales et territoriales qui ne doivent empêcher en rien nos accompagnements, quitte à

devoir faire régulièrement des kilomètres hors département, quitte à réorganiser les services dans les limites de nos moyens.

- **Démocratie** : La direction entend démocratiser la notion de santé auprès de la population longtemps éloignée des informations la concernant en matière de santé.
 - ➔ Le recours à des outils adaptés et validés est un axe de travail engagé en partenariat avec le PTSM*, ou par l'utilisation de supports comme ceux proposés par Santé BD, intimagir ...

◆ Vient ensuite **le Plan de Régional de Santé de l'ARS* Occitanie** qui présente à son tour, 10 clés de lecture dont 6 sont ici déclinées à titre d'exemple pour illustrer la mise en œuvre d'actions en faveur de la promotion et de l'éducation à la santé sur le Secteur Habitat :



- **Refonder la santé, c'est partir des besoins**
 - ➔ Au même titre que les professionnels réalisent un recueil des souhaits et des besoins de la personne pour son projet d'accompagnement, la question de la santé et du bien-être sont également interrogés et introduits via la grille SERAFIN-PH intégrée au PAP.
- **Les solutions sont dans nos territoires**
 - ➔ Face à la pénurie de médecins notamment dans le secteur psychiatrique, mais pas que, les solutions sont bien souvent à trouver au-delà du territoire Ariègeois, ce qui implique d'étendre la notion de territoire et de prendre en considération les conséquences : plus de trajets, plus longs, se faire connaître et reconnaître par les partenaires.
- **Mieux répondre aux besoins des personnes les plus vulnérables**
 - ➔ Les personnes dites vulnérables sont repérées par typologie de risques : canicule, grand froid, risques infectieux, par leur défaut de mobilité en cas d'évacuation ... Celles-ci sont identifiées dans le plan bleu, le plan de continuité de l'activité et répertoriées en mairie pour les personnes qui ont donné leur consentement.
- **Agir d'abord par davantage de prévention**
 - ➔ La direction propose au centre de formation infirmier les établissements et services comme lieux d'accueil pour des stagiaires en formation sanitaire. Cela permet aux étudiants la mise en place d'outils et de séances de sensibilisation à la promotion santé à destination du public accompagné : l'hygiène buccodentaire, les risques numériques, la prévention addiction et alcool ...
 - ➔ Une convention signée avec l'association Addictions France permet également l'animation d'ateliers de prévention avec les personnes accompagnées et les professionnels.
- **Maintenir et renforcer l'offre de soins, sa qualité et sa sécurité**
 - ➔ En intégrant la notion de projet de soin dans le Projet d'Accompagnement Personnalisé, cela permet de ne pas oublier ce pan de l'accompagnement
L'utilisation de la grille SERAFIN-PH d'évaluation des besoins permet de balayer de nombreux sujets relatifs à la santé et au soin.
- **Habitants, citoyens, usagers, patients... tous appelés à être acteurs de notre santé**

Rendre actrices les personnes accompagnées de leur santé consiste à les encourager à prendre des décisions éclairées concernant leur santé et leur bien-être. Cela inclut l'apprentissage et l'utilisation des compétences nécessaires pour gérer leur propre santé de manière autonome.

C'est aussi s'assurer que les informations sur la santé sont accessibles et compréhensibles pour les personnes en situation de handicap afin de favoriser leur participation active dans leurs projets et démarches de soin.

Rendre actrices les personnes, c'est une fois encore reconnaître et valoriser leur expertise personnelle en leur donnant les moyens d'exprimer leurs besoins ou leurs douleurs.



→ A ce titre, il reste nécessaire de trouver ou adapter un outil validé tel qu'une échelle de la douleur, comme nous avons pu le faire avec un « harcélomètre ». En effet, à ce jour, la prise en compte de la douleur d'une personne en situation de handicap avec des troubles psychiatriques en l'absence de professionnels de santé s'avère souvent délicate pour les éducateurs. Le rapport à la douleur et la capacité à exprimer cette douleur peuvent-être très différents selon les personnes.

Les professionnels essaient d'identifier les signes non verbaux de douleur tels que des expressions faciales (grimaces, pleurs), des mouvements corporels (agitation, tension musculaire), et des changements de comportement (agressivité, retrait). Ils peuvent noter des changements dans les habitudes alimentaires, de sommeil, et d'activité.

L'utilisation d'outils d'évaluation spécifiques pour les personnes avec des troubles cognitifs, reste à être expérimenté.

Les professionnels ont plutôt recours à des moyens de communication appropriés : expression verbale ou non verbale de la douleur, en posant des questions simples et en offrant un environnement sécurisant.

Les travailleurs sociaux préparent également l'intervention des professionnels de santé par des liaisons et prises de rendez-vous avec des médecins et spécialistes.

◆ **Le schéma territorial de santé de l'Ariège** avec 3 axes qui ont déjà été déclinés ci-dessus que nous nous contenterons de citer :

- Adapter la stratégie de prévention et promotion de la santé aux besoins des publics prioritaires dont les publics vulnérables
- Renforcer le pouvoir d'agir des personnes et leur connaissance du système de santé
- Soutenir l'expression et l'accompagnement du projet de vie de la personne vulnérable.



◆ Et enfin, l'orientation 1 du **projet associatif** encourage le fait de se maintenir en bonne santé via les actions suivantes :

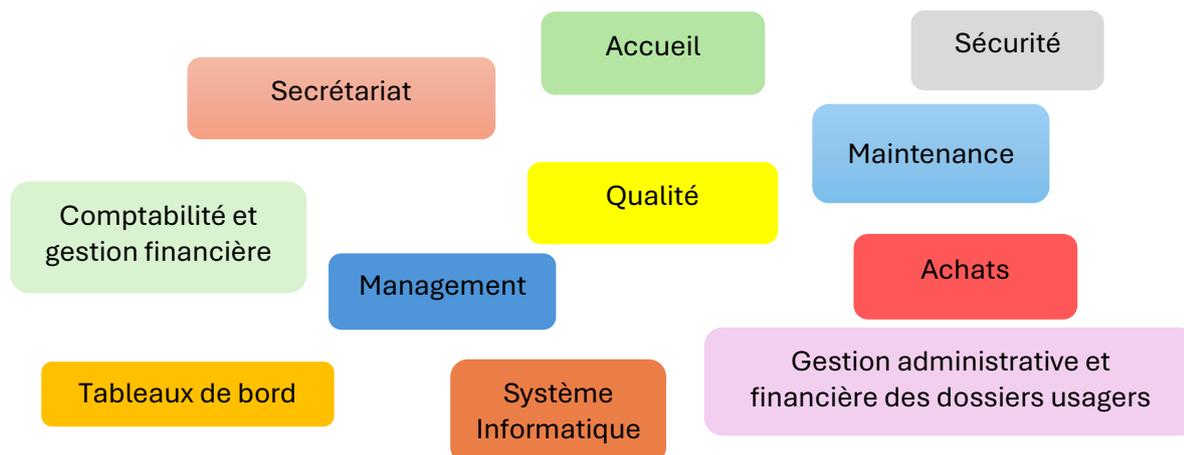


- Poursuivre la structuration des partenariats avec le secteur sanitaire (et plus spécifiquement somatique et psychiatrique)
- S'appuyer sur les dispositifs facilitants l'accès à la prévention santé pour les personnes accompagnées
- Développer des actions en prévention santé sur les différents établissements.

g) Les prestations d'activités culturelles et sportives adaptées

Le SAVS n'a pas vocation à proposer des activités mais est en capacité d'orienter les personnes vers des associations ou des clubs qui puissent les accueillir. Lorsque l'autonomie de la personne ne lui permet pas de suivre les activités de droit commun, un recours à des groupes comme les GEM est favorisé.

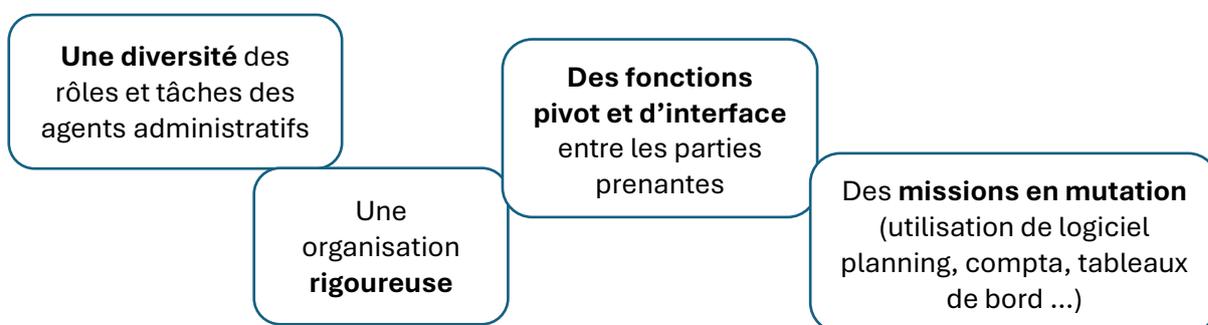
h) Les prestations logistiques et fonctions support



Les prestations logistiques et les fonctions support englobent la gestion administrative, la comptabilité, les ressources humaines, la maintenance des infrastructures, et la gestion des technologies de l'information. Ces fonctions permettent de garantir une gestion efficace et transparente, d'assurer la conformité réglementaire, et d'optimiser l'utilisation des ressources. En soutenant l'équipe, les familles, les partenaires, les fonctions support contribuent indirectement mais de manière significative au bien-être des personnes accompagnées, la Qualité de Vie au Travail des professionnels et plus largement à la qualité des services du Secteur Habitat.

Les professionnels exerçant sur le Service administratif de Visa-Cité doivent s'adapter au fonctionnement de chaque établissement et service du Secteur, tout en attendant en retour, la compréhension des équipes éducatives quant à leurs propres contraintes et limites.

Le Service Administratif est un service exigeant qui fait appel à :



C'est également un service qui impacte :



La nature de l'offre de service et son organisation reposent sur les objectifs suivants :

- Offrir aux personnes accompagnées, aux familles et/ou représentants légaux et partenaires, un cadre administratif sécurisant
- Assurer la stabilité financière des établissements et services
- S'appuyer sur le CPOM pour nourrir une réflexion concertée avec les financeurs
- Doter le service de moyens à garantir une gestion administrative efficace dans de bonnes conditions de travail
- Garantir la sécurité et la maintenance de tous les sites rattachés à Visa-Cité

Contrairement au projet d'établissement qui répond à une obligation légale et réglementaire de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 et de l'article L 311-8 du code de l'action sociale et des familles, un projet de service administratif n'est pas obligatoire. Mais partant du postulat selon lequel le projet d'établissement ou de service définit « *ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement* », il a semblé important à la direction d'y associer le Service Administratif « Visa-Cité » qui s'inscrit pleinement dans ces directives.

Chaque prestation et leurs enjeux ont donc été déclinés en détail dans le projet de service administratif de Visa-Cité annexe n°3.

V. Les principes d'intervention

a) Les droits et devoirs de la personne accompagnée

Depuis la loi du 2 janvier 2002, la question de la reconnaissance et de l'exercice des droits des personnes accompagnées dans les établissements et services du secteur social et médicosocial sont sans cesse réaffirmés, et les directions sollicitées pour expliciter ce qui est mis en œuvre dans les établissements pour les garantir. Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par la HAS viennent conforter les textes existants.

Pourtant, la mise en œuvre concrète par des pratiques adaptées reste une question récurrente. Les équipes professionnelles continuent de s'interroger, de telle sorte que les faits et paroles respectent la loi sans souffrir d'un décalage avec la réalité des situations rencontrées qui sont parfois inédites et singulières.

♦ **L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée**

Une déclinaison de la charte des droits et libertés des personnes accompagnées a été réalisée afin de réfléchir à chaque domaine, vérifier et conforter le respect porté à chacun d'eux dans l'accompagnement des personnes sur les services.

- Principe de non-discrimination s'illustre dans différents domaines :
 - ➔ les personnes admises ne choisissent pas à priori leur accompagnateur (c'est selon la disponibilité des uns et des autres), mais si le besoin est exprimé et que l'équipe a les moyens d'y répondre, cela est étudié en ce sens. Par exemple, si une personne ne souhaite être accompagnée que par un homme au titre de sa religion, nous devons lui rappeler que le service répond à une obligation de laïcité et qu'à ce titre il interviendra sans discrimination, sans jugement ni à priori. Mais si la personne insiste, alors nous tentons de répondre à sa demande plutôt que de courir le risque d'un refus d'accompagnement.

- Autre exemple, lors du 1^{er} contact nous recevons un Monsieur qui demande à être nommé Constance. Son genre féminin a été respecté. Tous les entretiens et écrits sont réalisés en ce sens.
- Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté : Chaque personne bénéficie d'un accompagnement adapté à sa problématique.
- L'accompagnant d'une personne malentendante est facilité par la présence de son conjoint qui favorise la compréhension et les échanges. Sa place a été travaillée ensemble afin que soit respecté le choix et la parole de Madame, sans déformation de ses propos dans cette relation tierce.
- Autre exemple, une personne qui refuse que l'accompagnement soit réalisé à domicile, peut être vue dans un lieu neutre : café, parc, bureau administratif chez un partenaire ...
- Droit à l'information : La personne accompagnée a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur son accueil, l'organisation et le fonctionnement du service ou la nature de son accompagnement.
- Lors des deux premiers contacts, les professionnels remettent à la personne des documents relatifs à leurs droits, tous les outils de la loi 2002 : le règlement, livret d'accueil ..., la carte mentale à retrouver en annexe, personne de confiance, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le droit à l'image, les consentements pour le partage d'information, la liste des personnes qualifiées.
- Les écrits sur Médiatteam sont réalisés autant que possible avec la personne accompagnée lors des entretiens afin de les informer des traces gardées.
- Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Les prestations sont choisies par la personne via le recueil de ses attentes et avec l'aide de la grille SERAFIN-PH « besoins », où elle peut cocher les souhaits d'accompagnement.

Les projets sont rédigés avec la personne accompagnée et sont co-signés avec le service et avec le mandataire en cas de mesure de protection de type tutelle.

- Une personne accompagnée souhaite que pour chaque rendez-vous, cela se fasse en présence de son épouse et que tout appel téléphonique passe par elle de sorte que le professionnel n'a pas le numéro de téléphone de Monsieur. Cette situation atypique qui consiste à ne pas s'adresser à la personne accompagnée directement a fait l'objet d'échanges en réunion afin de s'assurer que cela ne nuise pas au travail entrepris avec elle et que la parole de madame soit bien celle de Monsieur.

- Droit à la renonciation :

Dès le début de l'accompagnement, la personne est systématiquement informée qu'elle peut modifier ou mettre fin à son accompagnement à tout moment.

Concernant le droit à la renonciation de ses données, la personne peut demander que son dossier informatisé soit supprimé (et non archivé) à son départ.

- Droit au respect des liens familiaux

L'équipe travaille sur l'accompagnement à la parentalité et a le souci de l'équilibre et la systémie familiale

- une personne a été accompagnée vers le centre social de sa commune pour trouver un relais sur l'éducation de son enfant et aborder son statut de maman et de femme.

→ autre exemple : une personne accompagnée trouve un équilibre familial auprès d'une fratrie où chacun à une place bien définie. Les professionnels ont donc tenu compte de cette systémie afin de préserver à la fois l'épanouissement de la personne et l'équilibre établi au sein de la famille.

▪ Droit à la protection comprend l'ensemble des garanties et des mesures mises en place pour assurer la sécurité, le bien-être et les droits des personnes accompagnées dans le service. La direction garantit la sécurité physique des personnes accompagnées et des salariés, en s'assurant que les locaux soient adaptés et sécurisés.

- La mise aux normes accessibilité des locaux a été une priorité de ces dernières années, confortée par des audits hygiène et sécurité des services.
- L'agent technique intervient ou a recours à un prestataire afin de réparer ou aménager tout bien ou bâtiment qui pourrait présenter des défaillances.
- Un travail sur la prévention de la maltraitance fait l'objet d'un paragraphe dédié en page 47.
- les professionnels mettent en place des outils face aux urgences : un livret de santé dans lequel les personnes trouvent les numéros utiles (publics et privés) + mise à disposition d'une plaquette « Ariège santé » réalisée par l'ARS et l'IREPS*.
- La confidentialité des entretiens est respectée

Par exemple une maman appelait régulièrement au service pour prendre des nouvelles de son fils. Lui ne souhaitait pas qu'elle reçoive d'information le concernant. Les professionnels ont toujours respecté ce choix, y compris en ne lui annonçant pas son décès. Cette situation a été discutée au préalable en réunion.

▪ Droit à la libre circulation

Le choix est laissé à la personne de réaliser les rendez-vous à domicile, au service ou dans un lieu neutre.

Des permanences quotidiennes en semaine sont mises à disposition du grand public au sein du service accessible par bus, train et navette.

Une place accessibilité est réservée aux personnes véhiculées et à mobilité réduite.

▪ Droit à l'autonomie

Direction et professionnels veillent à respecter le droit à l'autonomie de chaque personne accompagnée en favorisant son autodétermination. Cela se traduit par la prise en compte de ses choix, préférences et besoins dans la gestion de sa vie quotidienne, tout en lui offrant un accompagnement adapté pour renforcer son indépendance. Le respect de la dignité et des libertés individuelles est au cœur de cet engagement, permettant ainsi à chaque personne de participer activement aux décisions la concernant. Cette ambition est déclinée à travers ce projet de service.

▪ Principe de prévention et de soutien

Le principe de prévention et de soutien envers chaque personne accompagnée se traduit par des actions anticipatives pour éviter toute situation de vulnérabilité, tout en assurant un accompagnement personnalisé. C'est ce que nous appelons notamment la prise de risque mesuré dans l'accompagnement à l'autonomie.

Le soutien apporté aux personnes accompagnées vise à renforcer le bien-être physique, psychologique et social de tous, en prenant en compte leurs besoins spécifiques et en les aidant à surmonter les difficultés qu'elles pourraient rencontrer.

Une convention avec Addiction France favorise la programmation de séances de prévention individuelles ou collectives.

Un outil encourageant la personne à définir la place de la famille dans son projet est à disposition ainsi qu'une grille d'évaluation qui a vocation à assoir le choix de la personne et d'ajuster sa pertinence

Les directives anticipées sont abordées avec les personnes via le formulaire Cerfa ou via « mon espace santé »

- Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accompagnée

Chaque service du Secteur Habitat garantit le respect du droit à l'exercice des droits civiques de chaque personne accompagnée. Il veille à ce que celle-ci puisse pleinement participer à la vie citoyenne, notamment en facilitant l'exercice de son droit de vote, l'accès à l'information et la possibilité de s'engager dans des actions sociales ou politiques. Le service s'assure que chaque personne est informée de ses droits et soutenue dans ses démarches pour les faire valoir.

- La formation citoyenne au titre de l'éducation politique est un domaine qui fait parfois défaut dans nos accompagnements, faute de trouver des supports adaptés à la population accompagnée qui permettent de parler des programmes politiques, des syndicats, des partis, qui pourraient être repris par les professionnels en toute neutralité.

Les professionnels sont amenés à rappeler les devoirs civiques des personnes accompagnées face à des gestes d'incivilité

- Dans le cadre des ateliers collectifs, une thématique sur les droits civiques peut être envisagé

- Droit à la pratique religieuse

Chacun a le droit d'être accueilli et accompagné quelle que soit sa pratique religieuse, ou son culte. Direction et professionnels s'engagent à garantir un environnement tolérant et ouvert, permettant à chacun d'exercer librement sa foi, dans le respect des autres et des règles de fonctionnement du service. Les personnes accompagnées doivent en revanche respecter le fait que tout établissement est laïque, et qu'à ce titre, toute pratique religieuse ou cultuelle doit s'opérer en dehors du service. Les professionnels veillent quant à eux, à ce que l'accompagnement proposé soit conforme aux convictions spirituelles de chacun.

Par exemple, le service accompagne une personne qui pratique des rituels sataniques, une autre à des pratiques religieuses d'adorations perpétuelles qui ne lui permettent pas d'être disponible pour la poursuite temporaire de son accompagnement, tout ceci est respecté par les professionnels.

- Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Cela se traduit par un accompagnement qui préserve la vie privée et l'intégrité de chacun :

- en assurant la confidentialité des informations personnelles sur le logiciel informatisé et sécurisé
- chaque professionnel bénéficie d'un bureau qui facilite la confidentialité des échanges ; les écrits réalisés portent uniquement sur les domaines d'accompagnement ainsi que sur les échanges nécessaires avec les partenaires. Ils sont tous consignés dans le logiciel sécurisé du dossier de l'usager, qu'il peut consulter sur simple demande auprès de la direction.
- les visites à domicile ne sont pas spontanées mais programmées, en lien avec le Projet d'Accompagnement Personnalisé et sous réserve de l'accord des personnes.
- Si la personne le désire, les entretiens peuvent avoir lieu dans des lieux neutres
- en garantissant des espaces d'accueil adaptés conformément aux règles d'accessibilité

- chaque personne accompagnée est traitée avec respect, sans discrimination, et ses besoins individuels sont pris en compte dans un cadre bienveillant et sécurisé.
- ➔ Le choix d'un accompagnement hors domicile est respecté au titre de son intimité
- ➔ Lorsque la personne accompagnée n'a pas accès à la lecture, le professionnel vient en soutien sans jugement

Valorisation des rôles sociaux et valorisation des rôles professionnels

- Dans tous les actes, les professionnels veillent à mettre en œuvre des pratiques qui développent les aptitudes et les compétences de la personne et à valoriser son image.

Le service accompagne tout projet qui peut sembler inaccessible ou difficile d'accès mais qui fait l'objet d'un désir de la personne.

➔ Voir paragraphe ci-dessous : « e-Les valeurs au cœur de l'accompagnement » page 46.

◆ **Les devoirs via le règlement de fonctionnement**

Au-delà des devoirs intégrés au règlement de fonctionnement, il est important de rappeler une fois encore la référence au droit commun.



b) Agir dans une logique de continuité et de fluidité de parcours

Pour agir dans une logique de continuité et de fluidité des parcours des personnes accompagnées sur le Secteur Habitat, plusieurs actions sont mises en œuvre par :

- La coordination des acteurs qui favorise une collaboration étroite entre : personnes accompagnées, éducateurs, familles, partenaires... pour assurer une prise en charge cohérente et continue,
- Le Projet d'Accompagnement Personnalisé mûrement réfléchi afin d'élaborer les étapes du parcours de vie de la personne et les interventions nécessaires,
- Un suivi régulier des actions mises en place et ajustables en fonction des besoins de la personne, permettent de réévaluer et d'adapter les interventions en fonction de l'évolution de sa situation,
- Des transitions facilitées entre les différentes structures et en assurant une passation d'informations et un accompagnement adapté à chaque étape et auprès de chaque interlocuteur,
- La formation des professionnels aux spécificités des parcours des personnes en situation de handicap pour améliorer la qualité de l'accompagnement,
- La participation active des personnes dans les décisions concernant leur parcours, pour mieux répondre à leurs besoins et préférences,
- L'utilisation d'outils numériques comme le dossier unique de la personne pour assurer le suivi des parcours et la communication entre les différents intervenants.
- La participation à la démarche de la Réponse Accompagnée Pour Tous en s'inscrivant pleinement dans la mise en œuvre et le suivi de Via-Trajectoire.
- L'évaluation et l'amélioration des dispositifs en place et à adapter en fonction des retours d'expérience.

c) La gestion des comportements « problèmes »

Repérer les situations de "comportements-problèmes" au sein du SAVS nécessite une approche multi-facette qui combine l'utilisation de divers outils de traçabilité, des méthodes d'observation directe et des techniques d'évaluation à caractère plus comportementale.

- L'utilisation des fiches d'Evènements Indésirables dans lesquelles les professionnels rapportent les incidents, les comportements perturbateurs et les contextes associés font l'objet d'une analyse en équipe éducative et cadres.
- L'utilisation de la grille issue de l'Inventaire Neuropsychiatrique (Version pour Equipe Soignante NPI-ES*) qui permet
 - D'évaluer l'impact des troubles des personnes accompagnées sur les professionnels
 - De recueillir le ressenti du professionnel afin de le prendre en considération par la recherche d'un relais par un collègue, une orientation vers un médecin de la personne accompagnée ou du salarié vers la médecine du travail
- ➔ Les professionnels du Secteur Habitat ont également édité « un guide des bonnes pratiques en accompagnement psy », qui se veut être une aide pour tous les intervenants de l'accompagnement sur le pôle Travail (ESAT) - Habitat (FH-SAVS-FV). Celui-ci a été validé par un médecin psychiatre et supervisé par une infirmière psy. Il est fondé sur des observations, sur les expertises qui en découlent mais aussi sur des analyses de pratiques. Il s'agit ainsi de proposer un référentiel commun en termes de définitions, de postures et de savoir-être.
- Des analyses de la pratique avec une approche clinique en tant qu'étude de cas peuvent venir soutenir le repérage, l'analyse et la gestion des comportements problèmes
- Les entretiens avec les personnes accompagnées sont privilégiés, pour comprendre les causes sous-jacentes des comportements et tenter d'identifier des déclencheurs et des conséquences des problématiques.
- La formation et des programmes de formation continue sur la gestion des conflits, des troubles psy... sont privilégiés au plan de formation du Secteur Habitat.
- Des ateliers de sensibilisation sur le bien-être et l'estime de soi sont proposés afin de rechercher à réduire le stress et l'anxiété des personnes accompagnées.

d) Le référent et ses missions

Toute personne accompagnée bénéficie d'un « référent » de projet, à distinguer d'un référent à la personne. En effet, le référent n'est en aucun cas l'unique interlocuteur de la personne accompagnée. Des échanges réguliers avec d'autres membres de l'équipe sont essentiels pour éviter une relation exclusive. Le rôle du référent consiste à centraliser les informations et limiter les interlocuteurs, assurant la continuité et la cohérence de l'accompagnement en collaboration avec l'équipe, les proches et partenaires. Il doit être réactif et avoir une vision globale du projet d'accompagnement, en adaptant les objectifs selon l'évolution de la personne ou de son environnement. Les dispositifs d'accompagnement sont régulièrement discutés et évalués en réunion d'équipe, et des interventions spécifiques peuvent être coordonnées avec le référent et le Co référent qui vient en soutien ou en relais.

e) Les valeurs au cœur de l'accompagnement



◆ Valeurs associatives

▪ **Humanisme et tolérance**

Toute personne accompagnée en situation de handicap a droit au respect absolu et inconditionnel, de sa qualité de personne à part entière.

- ➔ Dans ce sens, le service privilégie le choix de ne pas avoir accès aux pathologies et à l'histoire de vie des personnes accompagnées au-delà de ce qu'elles souhaitent nous livrer. Cependant, l'équipe peut être amenée à contacter un partenaire avec l'accord de la personne si les besoins d'accompagnement s'en ressentent.

▪ **Entraide et Solidarité**

Essence de notre association, l'entraide et la solidarité lient professionnels, familles, aidants, bénévoles et partenaires vers un objectif commun : accompagner ensemble et au mieux, chaque personne dans son individualité et son libre choix de projet de vie.

Ces valeurs viennent enrichir le Secteur Habitat de temps réflexifs, d'échange et de partage. De ce perpétuel dialogue, nés la considération et le respect qui s'inscrivent dans toutes nos actions, autour et en faveur des personnes accompagnées.

Plus que des valeurs, l'entraide et la solidarité sont une force.

▪ **La prise en compte de la dignité :**

Au niveau du Secteur Habitat la dignité c'est promouvoir une approche centrée sur le respect et l'autonomie de chaque personne accompagnée et envers chaque professionnel. Cela implique de garantir des conditions de vie et de travail adaptées et sécurisées, de respecter les choix et préférences des personnes accompagnées, et de favoriser la participation active de tous dans les orientations stratégiques de l'établissement.

- ➔ Les interventions auprès des personnes sont personnalisées et visent à maintenir l'estime de soi et la qualité de vie.
- ➔ La formation continue du personnel sur les principes de bientraitance qui font référence au respect et à la dignité est essentielle, tout comme la mise en place de mécanismes de recueil de la parole des personnes accompagnées pour s'assurer que leurs droits, envies et besoins sont systématiquement pris en compte.

◆ Valeurs relatives au Secteur Habitat

▪ **L'autodétermination**

Ce droit, qui s'impose à tous, est la liberté de gouverner sa vie sans influence externe indue et à la juste mesure de ses capacités.

L'accompagnement devient alors un outil et un tremplin vers le « *devenir soi* » de la personne accompagnée à travers son pouvoir de décider par elle-même et pour elle-même.

La personne construit son identité par sa liberté d'expérimenter, de se tromper, d'apprendre, de persévérer, d'impulser et toutes autres actions qui lui sont dues et préservées par l'environnement social personnalisé mis en place.

Plus qu'un concept, l'autodétermination est le leitmotiv de l'accompagnement opéré par les salariés œuvrant vers une culture professionnelle qui se soumet naturellement et fièrement au secteur habitat.

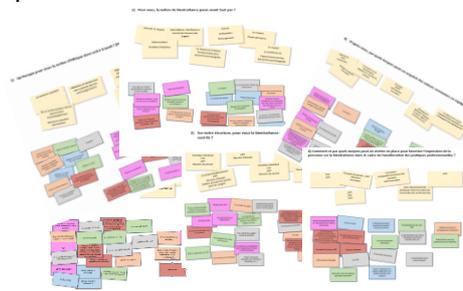
- **La Valorisation des Rôles Sociaux :** La VRS consiste à reconnaître et promouvoir les capacités des personnes en situation de handicap à jouer des rôles significatifs et valorisés au sein de la société. Cela implique de leur offrir des opportunités d'engagement dans des activités qui renforcent leur estime de soi et leur sentiment d'appartenance, telles que le travail, les loisirs, et la participation communautaire.

- **L'inclusion :** « C'est chercher » à favoriser la participation des différents groupes qui composent la société inclusive, pour leur permettre de vivre ensemble en cherchant à répondre à leurs besoins et en les impliquant dans les décisions qui les concernent. » (source : l'ARS)
Sur un autre plan, le dépassement de soi est également encouragé, avec la recherche de l'équilibre entre la sécurité des personnes accompagnées et leur autonomie, concepts qui reposent sur des décisions prises en réunions d'équipe au cas par cas, soutenues notamment par les niveaux d'autonomie définis pour chacun dans leur PAP.

f) Ethique et Bienveillance

L'éthique et la bienveillance s'interrogent en continu pour garder du sens dans chacune des missions, pour rester vigilant et accompagner avec bienveillance.

- ◆ Les professionnels sont invités à répondre en équipe, sur chaque service à différentes questions telles que :
 - Qu'évoque pour vous la notion d'éthique dans votre travail ?
 - Pour vous, la notion de bienveillance passe avant tout par ?
 - Sur votre structure, pour vous la bienveillance est travaillée avec quels moyens ?
 - D'après-vous, par quels moyens peut-on acquérir des valeurs communes en équipe ?
 - Comment et par quels moyens peut-on favoriser et respecter l'expression de la personne sur la bienveillance dans le cadre de l'amélioration des pratiques professionnelles ?
 - Comment et par quels moyens peut-on favoriser et respecter l'expression de la personne sur la bienveillance dans le cadre de l'amélioration des organisations ?
 - .../...
- ◆ Les personnes accompagnées se sont également exprimées sur la bienveillance :




Au niveau de l'Adapei, la Direction Générale a initié la création d'un guide pratique et une charte éthique associative, inscrite en première intention dans le projet associatif.

La charte a été travaillée avec les salariés d'un secteur, puis proposé à divers groupes de lecture : Bureau, CODIR*, COFIL Qualité, CSE* avant d'être validée par le Président de l'Association et diffusée sur tous les services. Le guide, quant à lui a fait l'objet d'un groupe de travail par pôle, réunissant donc des salariés des ESAT et du Secteur Habitat, afin de personnaliser une première version proposée par le Secteur Adulte de l'association.

- ➔ Fin 2024 début 2025, il est envisagé la mise en place d'un Comité Ethique Associatif, ainsi qu'un Comité par pôle ou secteur.

La prise en compte d'un plan « bientraitance » est réfléchi de manière indissociable avec la gestion des risques de manière générale.

g) La gestion des risques



La gestion des risques est abordée sous différents angles avec les professionnels.

◆ Les risques relatifs à la gouvernance du Secteur Habitat, aux supports et à la logistique

- ➔ Tous ces risques liés à la gestion de l'établissement et des équipes renvoient aux enjeux définis dans le projet de service administratif annexé au présent projet au chapitre VI sur « les professionnels et les compétences mobilisées » page 52.

◆ Les risques liés à l'accompagnement des professionnels

- Afin de définir avec les professionnels « un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées » (HAS), il a été acté de réfléchir de manière transversale c'est-à-dire avec un représentant de chaque service du FH, FV, SAVS et SATP sur « la Cartographie des situations à risque de maltraitance en établissement » proposée par l'HAS. Nous avons ainsi une photographie très générale qui a permis non pas un consensus mais de débattre, d'analyser les pratiques, et définir un plan d'amélioration du plan de lutte contre la maltraitance.

- Dans les années à venir, chaque équipe pourra se servir de cette base dite 0, pour réinterroger son fonctionnement et corriger les points de faiblesse sous la supervision de la direction et de l'animateur qualité.
- La Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles et le guide méthodologique sur « le déploiement de la bientraitance » de l'HAS seront des supports pour ce travail de réflexion.

Le personnel du SAVS est formé régulièrement aux risques spécifiques auxquels les personnes accompagnées peuvent avoir à faire face : l'isolement social, les abus, ou les problèmes de santé mentale. Il est en capacité d'identifier rapidement les signes de détresse ou de dégradation de la situation.

- La formation aux Premiers Secours en Santé Mentale est un bon exemple qui doit bénéficier à tous les professionnels du service.

- **« L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives »** (HAS – évaluation).

Les signalements passent par des fiches d'Evènements Indésirables qui dans ces situations, sont transmises aux autorités du Conseil Départemental et de l'ARS, ainsi qu'en interne, à la direction générale et la responsable de la sécurité associative.

- Les traitements ont pu varier avec des signalements auprès du procureur, avec un bilan circonstancié pour informer la Maison du Handicap
- Les victimes sont invitées à faire valoir leurs droits et porter plainte. Selon leur désir, les proches peuvent être informés, ou pas. Les personnes accompagnées sont toutes invitées à rencontrer un psychologue et un médecin psychiatre.
- Les agresseurs sont également accompagnés dans les étapes qui suivront : gendarmerie, tribunal, écoute, recherche d'orientation ...

- **« L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables [ET] communique ... aux parties prenantes »** (HAS – évaluation)

- Toutes les fiches EI(G)* sont traitées par un cadre dès réception s'il y a urgence, sinon, elles sont analysées avec le retour de l'équipe en réunion cadres hebdomadaire. C'est également ici qu'elles seront ensuite évaluées et clôturées.
- Sur les formulaires des EI, la direction a fait ajouter un coupon réponse à destination de l'auteur de la fiche afin qu'il sache que celle-ci est en cours de traitement. La directrice fait un retour sur le traitement de la situation en réunion d'équipe.

- **« L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations [ET] communique ... aux parties prenantes »** (HAS – évaluation)

- Des boîtes aux lettres sont à disposition dans les services sur lesquelles ont été mentionnées les indications « PLAINTES – RECLAMATIONS ET SATISFACTIONS ».

En effet, il était important pour la direction que les personnes accueillies comme toute autre partie prenante puisse aussi exprimer sa reconnaissance aux professionnels.

A ce jour, aucune plainte et réclamation n'ont été déposées. Pour autant, il existe d'autres canaux pour les personnes accompagnées de faire connaître leurs remarques qui pourraient faire l'objet d'insatisfactions comme lors de l'évaluation du Projet d'Accompagnement Personnalisé et de son renouvellement.

Lorsqu'elles sont orales, le professionnel retranscrit les propos dans le logiciel « Médiatream », les aborde en réunion d'équipe puis feront l'objet d'un écrit par le biais du formulaire « Enregistrement des plaintes et des réclamations » transmis à la Direction et au service qualité.

Pour toute situation problème à l'origine des procédures plaintes, réclamations et EI, plusieurs instances sont mises à disposition des professionnels du SAVS pour apporter une réflexion commune (GAP, formations, échanges de pratiques entre partenaires, MAIS...).

Dans le cadre des ateliers collectifs à destination des personnes accompagnées, des thématiques émanant de ces dernières procédures peuvent être abordées (ex : gestion de l'urgence, sensibilisation addictions...).

Pistes à explorer pour que les personnes expriment plus facilement leurs idées, plaintes et réclamations :

- Mieux communiquer sur l'intérêt de cette boîte aux lettres plaintes et réclamations, et la rendre plus visible.
- Mieux expliquer l'objectif de la boîte à idées et comment leurs suggestions sont prises en compte pour conduire à des changements concrets dans le service.
- Encourager les personnes accompagnées à donner leur avis ou à participer activement à la vie du service.
- Accompagner l'écriture ou la formulation de leurs idées par une personne qui ne dépend pas du service ou de Visa-Cité. Proposer des alternatives comme des discussions en petits groupes.

- **La sécurité de la prise en charge médicamenteuse (HAS – évaluation)**

Le SAVS n'a pas de mission à proprement dite d'accompagnement quant à la gestion des médicaments, bien que les travailleurs sociaux aient toujours à l'esprit d'interroger les personnes connues pour avoir des traitements ou des soins sur leur capacité à les gérer. En cas de souci, ils peuvent rechercher un soutien auprès par exemple d'un cabinet infirmier libéral.

- ♦ **Les risques relatifs aux relations avec l'extérieur**

- Le Plan Bleu a été entièrement réactualisé en 2023 et présenté aux équipes en réunion institutionnelle. Il a ensuite été demandé, que chaque semaine, lors d'une réunion, elles s'imprègnent d'un risque et des recommandations qui lui sont liées.

- Deux fois par an, l'animateur qualité rencontre l'équipe pour présenter plus particulièrement le plan canicule et le plan grand froid.

- L'animateur qualité recueille la liste des personnes fragiles qu'il communique à la direction pour être intégrée au plan de gestion de crise.



- **L'organisation de la gestion de crise** (HAS – évaluation), fait l'objet d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité type qui peut être complété et adapté selon le caractère de la crise. Sa réactualisation est faite à minima chaque année et les listes des personnes vulnérables à minima 2 fois par an.

- La direction jusqu'à l'évaluation externe, ne communiquait pas le plan de gestion de crise en interne, mais uniquement aux tutelles que sont le Conseil Départemental et l'ARS. Sa présentation auprès des équipes a donc été inscrite au plan d'amélioration continue de la qualité.

h) L'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement

La démarche qualité est un processus structuré d'amélioration continue qui vise à améliorer la qualité de l'accompagnement, la satisfaction des personnes accompagnées, et la performance globale de toute l'organisation.

C'est une démarche volontaire, collective et sur le long terme, inscrite comme une priorité et un engagement fort du CPOM 2022-2027.

La démarche qualité impacte tous les domaines d'activités des établissements et services du Secteur Habitat : accompagnement, sécurité, entretien, hygiène, soin, ressources humaines, qualité de vie au travail...

Au niveau associatif, la démarche qualité est structurée de la façon suivante : un COPIL (COmité de PIlotage), composé des 4 animateurs et 5 directeurs de chaque pôle, du Directeur Général, de la Directrice des Ressources Humaines et de la Responsable Qualité, Hygiène et Sécurité de l'association qui l'anime. Le COPIL définit, notamment à partir de l'évaluation HAS, du projet associatif, des 4 CPOM et des textes législatifs, les axes de travail à mettre en place dans les établissements. Ses principales missions consistent à :

- Proposer une organisation et une harmonisation des pratiques transversales et adaptées ensuite à chaque pôle ;
- Elaborer les instructions et procédures transversales ;
- Fixer les échéances, suivre les actions, les analyser ;
- Coordonner l'élaboration et le suivi des plans de prévention et du document unique d'évaluation des risques professionnels ;
- Organiser et coordonner les évaluations internes et externes

L'animateur qualité fait le lien entre le COPIL et le groupe qualité du Secteur où il exerce. Des groupes de travail sont ensuite organisés afin de permettre la participation de salariés représentants de chaque service (les 4 FH, le FV, le SAVS, la SATP), sur une même réunion dite Démarche Qualité. L'animation est conjointe entre l'animateur qualité et la directrice, responsable qualité des établissements et services du Secteur.

Les réunions « Démarche Qualité » sur le Secteur sont programmées une fois par mois.

Les professionnels qui y participent, sont alors missionnés en tant que référents qualité. Ils font le lien avec leurs collègues lors des réunions hebdomadaires d'équipe.

Les missions des animateurs qualité sont définies par le COPIL et les attendus des évaluations externes qui précisent un certain nombre d'axes devenus incontournables et repérant :

- Mobiliser, sensibiliser les professionnels à la démarche qualité ;
- Prendre en compte les recommandations et les propositions des équipes ;
- Initier et finaliser les outils de la démarche qualité ;
- Valider les travaux des groupes de travail ;

- Suivre le plan d'amélioration de la qualité ;
- Suivre, évaluer et améliorer le système documentaire ;
- Réfléchir à différentes thématiques liées à un accompagnement de qualité : la bientraitance, la gestion des risques, ...
- Suivre et analyser des actions menées du plan d'action découlant des préconisations d'amélioration à la suite de l'évaluation externe,
- Mettre en place une démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques en instaurant des groupes de travail et de réflexion avec les professionnels travaillant sur différents thèmes (bientraitance, éthique, co-construction des projets d'accompagnement personnalisé...),
- Mettre en place un recueil des événements indésirables, des plaintes et réclamations auprès des professionnels, des personnes accompagnées et de leurs familles,
- Mettre en place un questionnaire annuel de satisfaction pour les personnes accompagnées, leurs familles et leurs proches,
- Évaluer annuellement et mettre à jour le DUERP* en concertation avec les équipes des différentes structures.
- Élaborer annuellement un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité (Plan bleu)
- Sécuriser les établissements et services par la correction des non-conformités des différents contrôles (APAVE, BIOQUAL...)
- Prendre en compte la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) par la réduction de son empreinte carbone (achat ampoules LED, réducteur de débit d'eau douche, tri des déchets)

VI. Professionnels et compétences mobilisées

a) La stratégie des Ressources Humaines



Les objectifs de l'établissement en matière de Ressources Humaines sont :

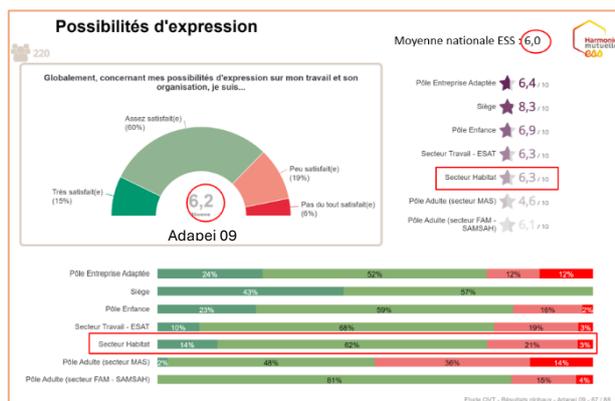
- D'offrir aux salariés un cadre de travail confortable et sécurisé en adaptant les outils professionnels aux nouvelles technologies.
- D'améliorer les conditions de vie au travail.
- De favoriser le dialogue social.
- D'impulser des méthodes de travail prenant en compte l'expression, la communication, la participation.
- D'offrir des possibilités d'évolution aux salariés qui le souhaitent en investissant sur la formation et la professionnalisation.
- D'engager l'établissement dans une démarche d'évaluation continue de la qualité en développant des procédures « sur mesure » adaptées aux problématiques spécifiques de l'établissement dans l'intérêt des personnes accompagnées.

La stratégie des Ressources Humaines repose sur :

- L'évaluation des besoins (entretiens professionnels, baromètre de la QVCT*, DUERP, GEPP*...)
- La planification (recrutement, programme de formation, gestion des congés...)

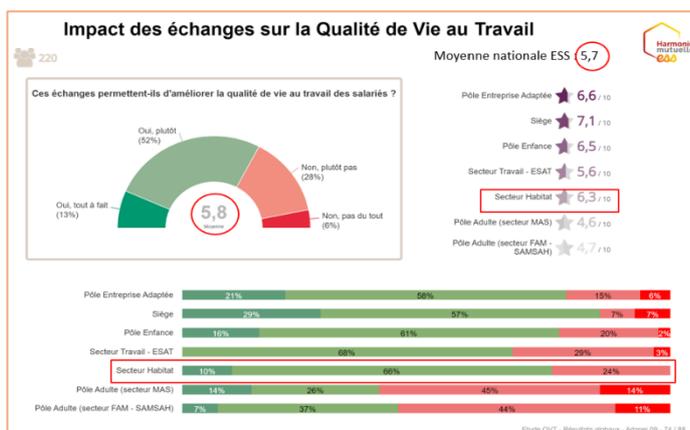
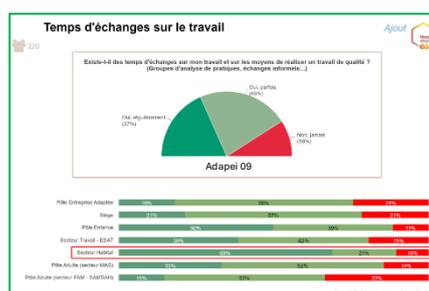
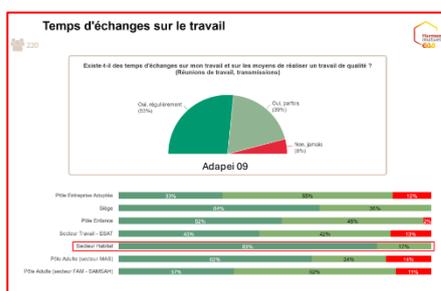
- L'organisation (des remplacements, de l'accueil des nouveaux salariés, des groupes de travail...)
 - L'accompagnement et le soutien aux salariés (entretiens individuels, participation aux réunions, aménagement de poste ...)
 - Le contrôle : respect des procédures, application des critères impératifs de l'HAS...
- ➔ En 2024 sur le SAVS, la direction a pris le parti de réduire les risques encourus par les salariés isolés sur le service face à un public qu'il ne connaît pas lors des permanences sociales qui se tiennent de 17h à 19h au sein de Visa-Cité alors que le service administratif ferme à 17h30.

b) Le management et le pilotage du secteur Habitat



Le management de l'encadrement, se veut participatif : chaque catégorie socioprofessionnelle et chaque professionnel peut s'investir, s'impliquer et exprimer son point de vue. L'esprit d'équipe est fortement recherché.

➔ Cependant, la méthode d'expression doit être réinterrogée afin d'être plus efficiente.



Chaque professionnel bénéficie d'une fiche de poste spécifique à sa mission révisée tous les 2 ans lors de l'entretien professionnel, afin d'assurer la continuité de l'accompagnement et la qualité des prestations proposées.

Les cadres mettent également en œuvre les orientations du Conseil d'Administration et mènent les projets des différents services. Des temps de réflexions sont organisés lors de réunions cadres hebdomadaires et de revues de direction mensuelles.

La politique de recrutement et la promotion interne

La Direction du secteur Habitat organise et anime les entretiens de recrutement du personnel. Une adéquation des personnes aux postes à pourvoir est recherchée afin que la qualité des prestations soit assurée. La promotion ou le reclassement interne peuvent éventuellement être privilégiés. Toute décision d'embauche est validée ou invalidée par la direction des Ressources Humaines ou la Direction Générale de l'Association. La promotion interne est possible au sein de l'association, voire encouragée pour l'accession aux postes de cadres.

La politique d'intégration des nouveaux arrivants

La politique d'intégration des nouveaux salariés, des étudiants, des stagiaires et des remplaçants passe par la formalisation de procédures et de protocoles spécifiques qui consistent à livrer l'information nécessaire à la personne pour l'aider dans sa prise de fonction et à comprendre les organisations du service comme du Secteur Habitat.



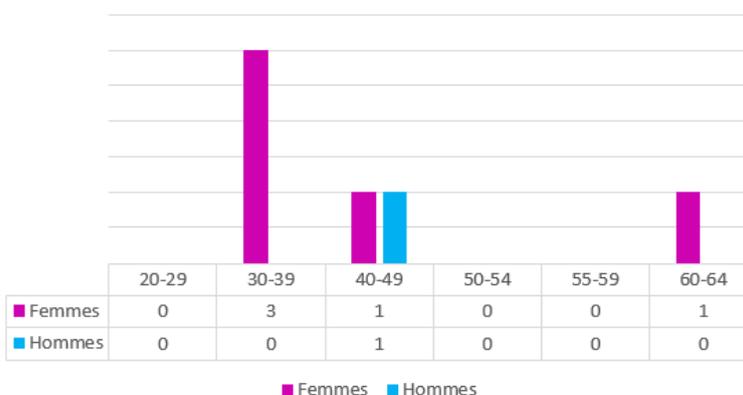
- Cela se concrétise par la rencontre des différents professionnels de Visa-Cité avec la remise du livret d'accueil, du règlement intérieur, la rencontre avec l'Agent Technique qui pourra aborder les questions de sécurité, l'animateur qualité qui présentera la politique et les outils relatif à la qualité sur le service et le secteur.
- Le projet de service est consultable sur site.

Les stagiaires professionnels bénéficient également d'un encadrement et d'un suivi, par le biais d'une référence professionnelle ou du tutorat. L'objectif est de faciliter leur intégration tant au niveau de l'équipe pluridisciplinaire qu'en vue de l'accompagnement des personnes accompagnées. Le Secteur Habitat s'est investi avec d'autres professionnels de l'association, pour créer un guide d'accueil du stagiaire et des outils d'accompagnement et d'évaluation.

Le renouvellement des effectifs

La pyramide des âges des professionnels du SAVS (sans le personnel du service de Visa-Cité), permet de repérer d'une part un fort déséquilibre entre le nombre de femmes et la présence d'un seul homme sur le service, mais également une non-représentativité des différentes tranches d'âges

Pyramide des âges



L'entretien professionnel

Les entretiens professionnels sont organisés au sein du service avec l'ambition de rendre les salariés acteurs de leur vie professionnelle. Il s'agit de les accompagner dans leurs perspectives d'évolution (qualifications, changement de poste, promotion), d'identifier leurs besoins d'accompagnement et/ou de formation, aménagement de poste, et de les impliquer dans la construction et la gestion de leur parcours professionnel. Une information sur les dispositifs existants d'accès à la formation professionnelle continue leur est adressée.

Un bilan des entretiens professionnels a lieu tous les 6 ans.

Ces entretiens incluent une analyse de la fiche de poste mise à jour tous les 2 ans.

Le développement des compétences

La direction du Secteur Habitat investit sur la formation pour ses salariés au-delà du minimum réglementaire et du plan de formation associatif, afin d'offrir la possibilité aux professionnels de progresser, et aux personnes accompagnées, de bénéficier d'une meilleure qualité de prestations.

La formation est également un levier managérial de motivation des équipes.

Les formations en intra-établissement sont privilégiées en priorisant les formations favorisant l'adaptation au poste de travail et à la sécurité.

Les thématiques de formation sont adaptées en fonction des besoins de l'établissement et des professionnels.

→ Les thématiques à prendre en compte pour les cinq années à venir :

- La transformation de l'offre des ESSMS dans le secteur du handicap
- L'autodétermination
- La connaissance et les problématiques des publics accompagnés (approche des nouveaux publics : problématiques sociales, troubles du comportement ...)
- Les Premiers Secours en Santé Mentale
- L'intelligence collective ...

Les instances représentatives du personnel

Les Représentants de Proximité sont au nombre de 4 pour l'ensemble du Secteur Habitat. Une rencontre avec la direction est planifiée mensuellement et fait l'objet d'un compte-rendu de la part la direction.



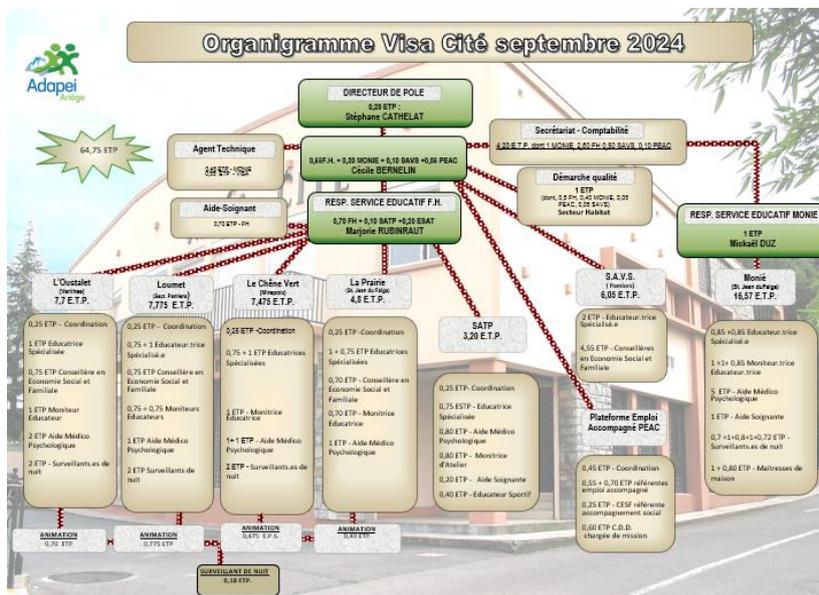
c) Composition de l'équipe de l'établissement

L'équipe est composée de : 7,2 ETP

- 4,55 ETP - Conseillères en Economie Sociale et Familiale
- 2 ETP - Educateurs.trices Spécialisés.es
- 0,50 ETP – Secrétariat et comptabilité
- 0,10 ETP – Directrice du Secteur Habitat
- 0,05 ETP – Animateur qualité

Le service est géré directement par la directrice du Secteur Habitat.

L'équipe fait partie du plus grand organigramme du Secteur Habitat qui compte 65,35 ETP. Elle est en lien régulier avec les professionnels des autres établissements et services, et plus particulièrement avec la plateforme Emploi Accompagné de l'Ariège hébergée dans les locaux adjacents au SAVS et qui accompagne une dizaine de personnes avec la double notification. Ceci explique en partie le choix du partage de temps d'une salariée entre les 2 services.



d) La dynamique d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité

Partant du postulat selon lequel une stratégie d'équipe cohérente est un facteur essentiel à l'instauration d'un climat serein et une qualité d'accompagnement optimisée, la direction doit veiller à une composition pluridisciplinaire des équipes avec des fiches de postes spécifiques par métier.

Une équipe étant bien plus que la somme des personnes qui la composent, il s'agit d'apprendre à se connaître, à s'accepter, à travailler ensemble avec ses défauts et ses qualités, avec ses compétences et spécificités, mais tous dans un objectif commun.

Les différences de cursus de formation, d'expériences, de personnalités, déterminent

- La manière dont chacun vit le groupe et les membres qui le composent ;
- La manière dont chacun « se » vit dans le groupe ; trouve sa place où la place qu'on lui a accordée ;
- La manière dont chacun perçoit les autres, et la distance « sociale » éprouvée plus ou moins à l'égard de chacun ;
- La manière dont chacun est perçu par les autres ; où l'image que l'on se fait de la perception des autres.

Une approche de la Qualité Relationnelle au Travail (QRT) a été engagée sur le Secteur en 2023, permettant aux professionnels sensibilisés de prendre conscience de ces enjeux, de les considérer dans leurs relations, leurs modes de communication, et enfin, de respecter la différence perçue.

➔ La direction envisage de sensibiliser l'ensemble des équipes à ce concept de QRT*

◆ L'organisation de l'équipe fait référence à la planification des interventions réalisée par le cadre. Elle prend en compte les fonctions, le nombre de salariés en poste par séquences de travail, en face à face pédagogique avec les personnes accompagnées, en temps de réunion ou de bureau.

Des réunions hebdomadaires de coordination réunissent les coordinateurs des 4 services d'hébergement avec le cadre de proximité, les réunions d'équipes, les Analyses de Pratiques Professionnelles, sont des moyens mis à disposition pour faciliter les échanges et les décisions relatifs notamment à l'organisation de travail.

◆ Au-delà de l'organisation, on peut également relever dans la dynamique d'équipe, un certain nombre de « normes ou de règles » que le groupe va se donner et qui déterminent, souvent, de façon implicite, le fonctionnement du groupe. Il peut également s'agir de codes de valeurs qui varient plus ou moins d'un groupe à un autre.

- La directrice, en assistant aux réunions doit veiller à ce que ne s'organise pas de hiérarchie au sein même de l'équipe et doit permettre l'émergence de pensées différentes sans jugement de valeur. C'est à elle, le cas échéant, de poser le cadre, de valider ou invalider la norme du groupe.

◆ L'existence de buts collectifs et communs de l'équipe est primordiale et doit être cohérente avec la stratégie de management et d'orientations de la direction

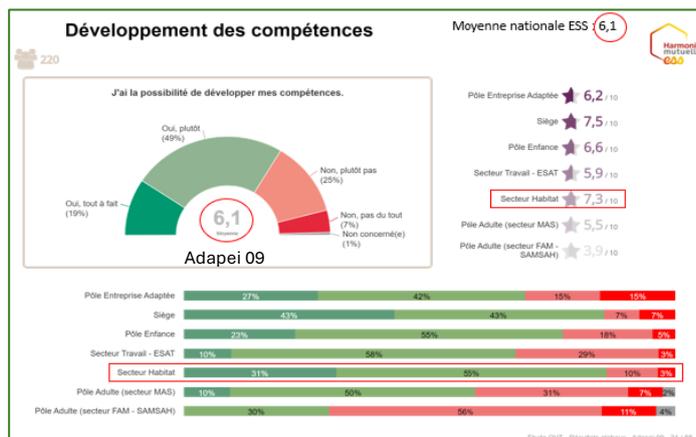
- Le fait de réfléchir sur certaines thématiques de manière transversale au sein du Secteur Habitat en invitant autour de la table des représentants de chaque service, permet de reposer ces objectifs communs qui fixent le cadre d'intervention des professionnels.

◆ L'existence d'émotion et de sentiment collectifs engage des actions ou des réactions collectives.

- Une des manifestations la plus courante de l'émotion collective, est un changement qui intervient au sein même d'une équipe : un changement de planning, des mobilités de personnels, l'accueil de nouvelles populations...
- La direction doit rester attentive aux conséquences et aux besoins d'accompagnement au changement de l'équipe et des individus qui la composent. Le changement est très souvent perçu comme déstabilisant. L'équilibre entretenu par une équipe forgera durablement son identité, sa cohérence, la complémentarité des uns envers les autres. Les réactions face au changement sont souvent réactionnelles et empreintes d'émotions.
- ➔ La direction souhaite instaurer plus d'échanges sous la forme de retours d'expériences qui sont un bon vecteur pour identifier les causes, les enchaînements et les conséquences ayant abouti à la situation de déstabilisation, voire de désorganisation engendrée, et repérer ensuite les bénéfices ou échecs de la décision d'un changement.

On voit bien qu'à travers les caractéristiques de l'équipe, la vigilance s'impose pour trouver un équilibre interne et un système de relations stables avec l'environnement.

e) Le développement des compétences et le soutien aux professionnels

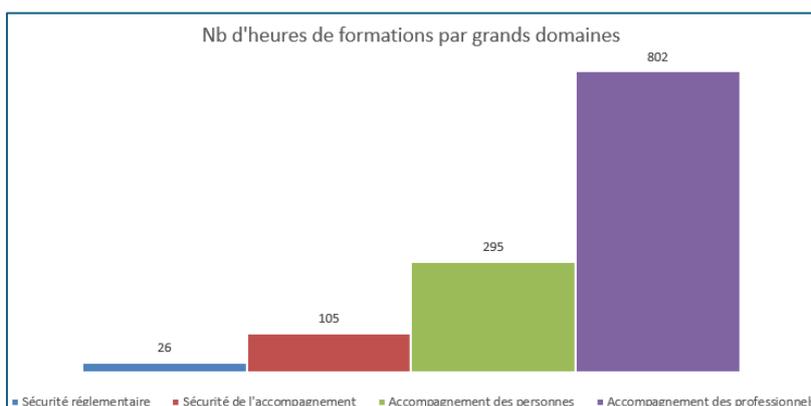


Chaque année, plusieurs formations sont proposées aux salariés

- via le plan de compétence associatif qui favorise essentiellement les formations collectives,
- celles commandées par la direction qui finance des sessions via les budgets d'établissement

- et celles repérées par les professionnels qui peuvent s'inscrire à des colloques ou autres conférences ou formations dispensées par nos partenaires.

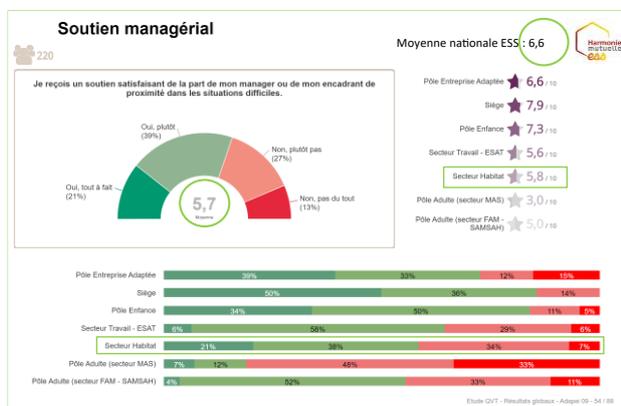
Voici un aperçu des formations réalisées entre 2021 et 2023 par les professionnels du SAVS



Intitulés formations	Nb d'heures	Nb de participants
L'évaluation interne	7h	1
Journée nationale d'échanges et de formation	7h	1
SST	7h	1
défibrateur	9h	5
Incendie et manipulation extincteurs	10h	5
Comprendre les loyautés familiales	14h	1
Les 1ers secours en santé mentale	28h	2
L'effectivité des droits des usagers	35h	5
La gestion des conflits	35h	5
La gestion de la violence	42h	2
L'approche systémique en institution	56h	2
Conseil conjugal	56h	4

L'accompagnement à domicile des personnes présentant des troubles psychiques	56h	4
Les relations avec les familles	63h	3
Synthétiser pour transmettre l'information essentielle	70h	5
Entretiens motivationnels	84h	4
La qualité relationnelle au travail	198h	6
APP	450h	6

Concernant le soutien aux professionnels les résultats du baromètre QVCT réalisé en 2023, démontrent la nécessité pour la direction de prendre en considération un défaut important d'accompagnement et de présence auprès d'eux dans des situations vécues comme difficiles.



Cet item sur le soutien managérial fait partie des priorités que s'est donnée la direction afin de bien saisir les attentes des professionnels et engager un plan d'amélioration

➔ Cet exemple démontre bien l'importance de l'accompagnement que n'a pas su réaliser la direction par rapport aux attentes des professionnels.

Fin 2024, 2 professionnels se sont portés volontaires pour être référent QVCT sur le Secteur Habitat. Ils iront interroger leurs collègues afin de mieux cerner les attentes vis-à-vis des cadres en matière de soutien.

- Plus de reconnaissance pour que leurs efforts soient valorisés ?
- Plus d'écoute active pour qu'ils sentent que leurs préoccupations, idées sont entendues et prises en compte ?
- Plus d'encouragement pour maintenir un bon moral, surtout en période de stress ou de changement ?
- Plus de ressources : outils, technologies et informations nécessaires pour accomplir efficacement leur travail ?
- Plus de sécurité dans l'accomplissement de leur travail ?
- Plus de formation en termes de développement professionnel ?
- Plus de clarté des attentes et des objectifs pour que les professionnels sachent ce qui est attendu d'eux ?
- Plus de flexibilité favorable à l'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle ?
- Plus d'accès à des services de soutien psychologique ou des programmes d'aide aux salariés ?
- Plus d'implication dans les décisions qui affectent leur travail ?
- Plus de communication concernant les décisions prises par la direction ?

Autant de questions par un retour détaillé et objectif permettront d'établir un plan d'amélioration de la Qualité de Vie au Travail et des relations avec la hiérarchie.

f) L'amélioration de la qualité de vie, des conditions et des relations au travail

Les partenaires sociaux ont proposé dans l'Accord National Interprofessionnel de 2013 la définition suivante de la QVCT :

« Un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué »



La politique qualité de vie au travail de l'Adapei de l'Ariège vise à concilier un accompagnement approprié et bienveillant des personnes accueillies au sein des services et établissements de l'association et de prévenir et améliorer la santé des salariés et garantir leurs conditions de travail.

Elle est fondée sur un engagement commun de la direction et des salariés et leurs représentants.

Le pilotage de la démarche est garanti par la mise en place d'un Comité de pilotage « Qualité de vie au travail » associatif relais des comités de pilotage par Pôle ou secteur. Au sein des comités de pilotage par Pôle des référents qualité de vie au travail sont nommés sur la base du volontariat et formés pour travailler collectivement des objectifs concrets.

Les actions à mener s'appuient sur un partage des constats et des priorités réalisées associativement et par établissement à la suite d'un baromètre réalisé tous les 4 ans.

En janvier 2024, le résultat du nouveau baromètre QVCT a été publié. 220 répondants ont participé à l'enquête par questionnaire sur un total de 523 salariés, soit un taux de réponse de 42%

La perception globale de la QVCT par les professionnels est plutôt bonne (6,3/10). Les professionnels trouvent du sens dans le travail proposé (6,92/10), où ils considèrent avoir une bonne capacité à s'exprimer et à agir (6,53/10) avec plutôt de bonnes relations et du soutien social (6,1/10).

Cependant, 42% des professionnels interrogés déclarent que cette QVCT s'est plutôt dégradée ces dernières années. L'organisation du travail (5,6/10) et la gestion du changement (5,35/10) sont les deux thématiques sur lesquelles ils indiquent qu'il reste encore à travailler.

Pour le nouveau plan action 2024 2028, 5 axes de travail ont été priorisés par le comité de direction de l'association et les référents QVCT :

- Améliorer la communication
- Améliorer l'organisation (fonction claire, travail excessif, ..)
- Réduire les craintes d'être maltraitant
- Accompagner la montée en compétence, la reconnaissance des professionnels
- Réduire les Troubles Musculo Squelettiques

Les acteurs de cette politique sont :

- Le pilote de projet : la direction des ressources humaines, le/la directeur.rice de Pôle ou de Secteur
- Le responsable projet : le responsable de service
- L'animateur terrain : Le référent QVCT en lien avec l'animateur.rice qualité

Les résultats du baromètre QVCT réalisé en décembre 2023, sont dans l'ensemble rassurants sur la qualité de vie au travail, mais également par rapport aux moyennes nationales.

Les items pour lesquels un plan d'amélioration prioritaire s'impose sont :

- les relations sociales et de soutien des cadres
- l'appréhension d'agressions verbales et physiques par les personnes accompagnées
- le sentiment de maltraitance en lien avec les conditions de travail
- la qualité de la communication
- l'ambiance au sein des services

Les résultats de cette enquête sont à retrouver au chapitre VIII « *Les perspectives d'évolution* » page 66.

Afin de travailler sur un plan d'action, nous avons convenu de créer une grille d'entretien comme évoqué au chapitre précédent pour aider les référents QVCT à recueillir plus d'éléments qui ont conduit aux résultats obtenus.

Cela permettra ensuite à un comité de pilotage composé des référents QVCT, de l'animateur qualité et des cadres d'analyser les réponses et proposer une base pour le plan d'action soumis à validation à un comité élargi. Celui-ci accueillera en plus un représentant de chaque établissement et service du Secteur Habitat, soit 5 salariés issus des FH, FV, SAVS/PEAc, SATP et service administratif.

VII. La place de l'établissement sur le territoire

a) L'inscription de l'établissement dans l'offre de services du territoire

L'inscription de l'établissement dans l'offre de services du territoire consiste à s'intégrer de manière stratégique dans le réseau partenarial du département, en matière de politiques publiques et de développement de projets en faveur des personnes en situation de handicap, afin de répondre efficacement aux besoins de la population accompagnée.

- Concrètement, cela se traduit par la présence de la direction, mais également de professionnels dans diverses instances.

Concernant l'analyse des besoins du territoire, le Conseil Départemental reconnaît le Secteur Habitat comme un partenaire en capacité de faire évoluer les typologies d'accueil et d'accompagnement au plus près des besoins du public.

- Par exemple, pour l'équipe éducative, il était important d'offrir au grand public en situation de handicap avec ou sans notification SAVS, la possibilité de venir sur des permanences sociales nous rencontrer lorsqu'un besoin ponctuel surgit sans motiver pour autant une demande d'accompagnement plus pérenne qui nécessiterait une demande d'orientation à la CDAPH*.

Si toutefois un interlocuteur venait à se présenter de manière régulière, alors il serait invité, avec le soutien si nécessaire du service, à faire une demande officielle d'accompagnement et pourrait être aussitôt inscrit sur liste d'attente.

Pour les personnes en fin d'accompagnement, ces permanences sociales rassurent. Elles savent qu'à tout moment, chaque jour de la semaine elles trouveront quelqu'un à leur

écoute. Ces permanences favorisent grandement les mouvements de sorties car cela se fait sereinement et sécuritairement pour les personnes en fin d'accompagnement.

Enfin, les permanences sociales sont un bon levier pour les personnes en liste d'attente, venues demander un accompagnement parce qu'un besoin est bien présent et que celui-ci peut par ce biais commencer à être pris en compte.

- Nous sommes également régulièrement invités à répondre à la phase de diagnostic en vue de la parution des schémas départementaux de l'autonomie ou de la santé.
- La direction siège à des commissions de travail ou collectifs comme sur les Conseils Locaux ou le Projet Territorial de Santé Mentale, tandis que des professionnels participent aux équipes pluridisciplinaires de la Maison du Handicap.
- Des projets sont imaginés chaque année en fonction du thème national afin de participer aux Semaines d'Information sur la Santé Mentale à destination du grand public. Informer la population locale de l'existence des services et établissements à travers des campagnes de communication adaptées permet également d'accroître la visibilité de l'association sur le territoire.

Le Secteur Habitat a toujours été animé par la volonté de travailler en réseau avec des acteurs du territoire de droit commun.

- L'évaluation externe a mis en lumière cette spécificité tout en opposant le fait, qu'à contrario, nous collaborons peu avec d'autres associations et institutions qui permettrait de créer des synergies et d'optimiser les ressources.
- A ce titre, le SAVS participe à des rencontres inter-SAVS et SAMSAH afin de réfléchir à comment optimiser les partenariats tant au niveau des professionnels qu'à destination des personnes accompagnées.

De manière générale, la direction a à cœur de rester flexible pour adapter les services aux évolutions des besoins du territoire et des personnes accompagnées.

b) Les partenariats et les réseaux

Pour mener à bien sa mission et pour répondre aux objectifs qu'il s'est fixé, le service développe et anime des partenariats de plusieurs natures que nous avons la volonté de développer (Assistants de services sociaux du Conseil Départemental, Mission locale, CMP*, Services mandataires judiciaires, MDPSH, CAP Emploi, France Travail, Organismes HLM*, Mairies...).

Depuis janvier 2016, l'équipe du SAVS participe aux réunions mensuelles de l'équipe pluridisciplinaire de la MDPSH. La participation à cette instance permet aux professionnels des 2 dispositifs de mettre en commun leurs spécificités et de partager des informations nécessaires à l'étude des dossiers. Ce développement du travail en réseau facilite pour la personne accompagnée, l'accès à un éventail large des dispositifs existants de droit commun et permet la continuité de l'accompagnement tout en veillant au respect de la confidentialité des données.

En 2023 l'équipe a mis à jour son annuaire partenaires afin de répertorier l'ensemble des acteurs avec lesquels elle travaille. Ceci favorise l'efficacité du travail en partenariat par la mise en commun des connaissances de chacun.

c) L'appui-ressources et partenariats institutionnels

Le Secteur Habitat n'est pas isolé sur le territoire comme nous venons de l'évoquer et bénéficie à l'interne de ressources également importantes :

◆ La Direction Générale

- qui fixe les orientations avec la gouvernance associative
- pour l'appui aux décisions d'ordre stratégique
- pour soutenir une identité et une dynamique commune au sein de l'Adapei de l'Ariège

◆ La Direction des Ressources Humaines

- qui supervise et valide le processus de recrutement de la direction,
- met en place des outils et des processus pour évaluer régulièrement les besoins en formation et les opportunités d'évolution,
- qui organise des formations continues et des programmes de développement
- qui aide à gérer des situations complexes, qu'elles soient liées à des questions de personnel, de gestion de crise, ou de changement organisationnel.
- La DRH* communique sur les obligations légales et réglementaires en matière de droit du travail, de santé et de sécurité au travail.
- veille à ce que les politiques RH* définies au niveau de l'association soient bien appliquées
- suit les indicateurs clés en matière de ressources humaines (tels que les mobilités, l'absentéisme, ...)

◆ La Direction Financière et des Systèmes Informatiques :

- qui collabore avec la directrice et la cadre comptable pour élaborer les budgets et les rapports annuels
- met en place des outils et des processus pour suivre les dépenses tout au long de l'année
- établit des prévisions pour anticiper les besoins financiers des établissements et éviter les déficits ou les surplus non planifiés
- gère les flux de trésorerie de l'association, des établissements et des services
- aide la directrice à identifier les risques financiers
- aide les directeurs de l'association à analyser et à optimiser leurs coûts, en identifiant des économies possibles sans compromettre la qualité des services offerts
- assure la sécurité, le développement et la maintenance des systèmes informatiques

◆ La Responsable Qualité, Sécurité, Environnement et de la RGPD

- développe et met en œuvre des procédures visant à garantir que les services ou produits de l'association répondent aux exigences de qualité
- supervise les audits internes en matière de sécurité et d'hygiène
- avec l'animateur qualité et la direction, identifie et évalue les risques professionnels pour assurer la sécurité des salariés
- rend compte régulièrement à la gouvernance de l'association des performances Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement, des progrès réalisés et des axes d'amélioration
- assure une veille réglementaire pour garantir la conformité de l'association avec les lois et règlements en vigueur et adapte ces pratiques aux établissements
- assure la fonction de Délégué à la Protection des Données et s'assure que l'organisation respecte les réglementations relatives à la protection des données personnelles des personnes accompagnées et des salariés.

VIII. Les perspectives d'évolution

a) L'évaluation de la satisfaction des personnes accompagnées

Nous proposons ici un résumé du retour de l'enquête réalisée en décembre 2023 :

- 48 envois
- 23 réponses

Pour chaque question, un émoticône de satisfaction était proposé ainsi qu'un espace d'expression libre.

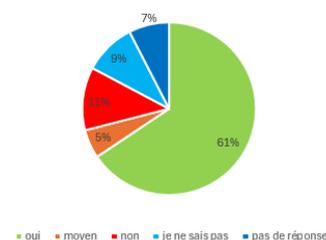
Le questionnaire a été conçu autour de 3 grandes thématiques :

1. L'accès et l'accessibilité au service : adaptation des locaux, disponibilité des professionnels
2. L'accueil et les entretiens de 1ers contacts avec l'équipe
3. L'accompagnement

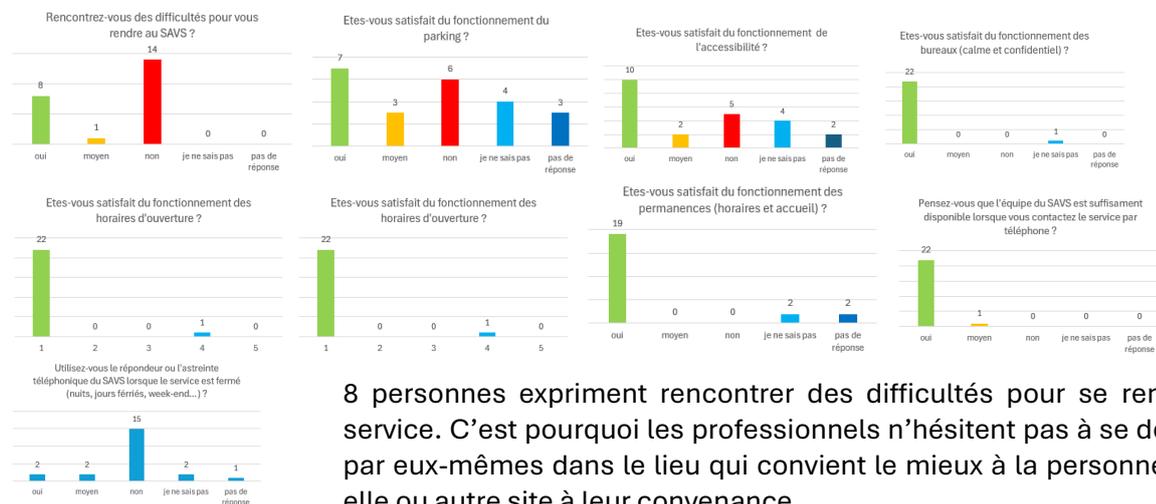
Le résultat sur l'ensemble des questions pour ces 3 thématiques est de :

- 61% de personnes satisfaites
- 5% de personnes moyennement satisfaites
- 11% de personnes pas du tout satisfaites

Questionnaire satisfaction SAVS



1. L'accès et l'accessibilité au service : adaptation des locaux, disponibilité des professionnels



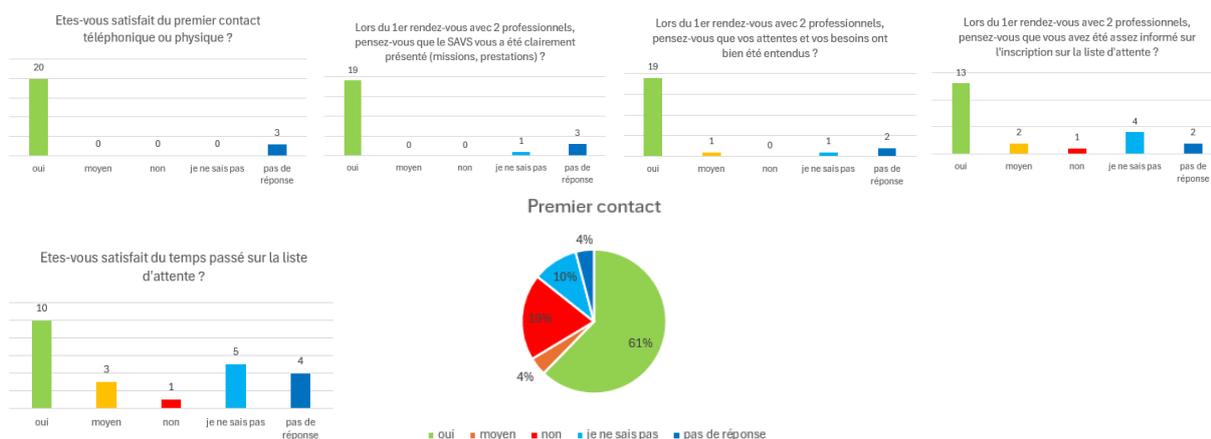
8 personnes expriment rencontrer des difficultés pour se rendre au service. C'est pourquoi les professionnels n'hésitent pas à se déplacer par eux-mêmes dans le lieu qui convient le mieux à la personne : chez elle ou autre site à leur convenance.

Plan d'amélioration : Le service est actuellement en recherche de locaux afin de proposer des permanences dans les villes les plus éloignées pour répondre au besoin de proximité exprimé notamment sur les territoires du St Gironnais et de la vallée de la Lèze.

6 personnes expriment rencontrer des difficultés de stationnement. En effet, seule 1 place réservée aux Personnes à mobilité Réduite est à disposition sur site, ce qui implique que les autres se garent sur un parking gratuit situé à 270m du service.

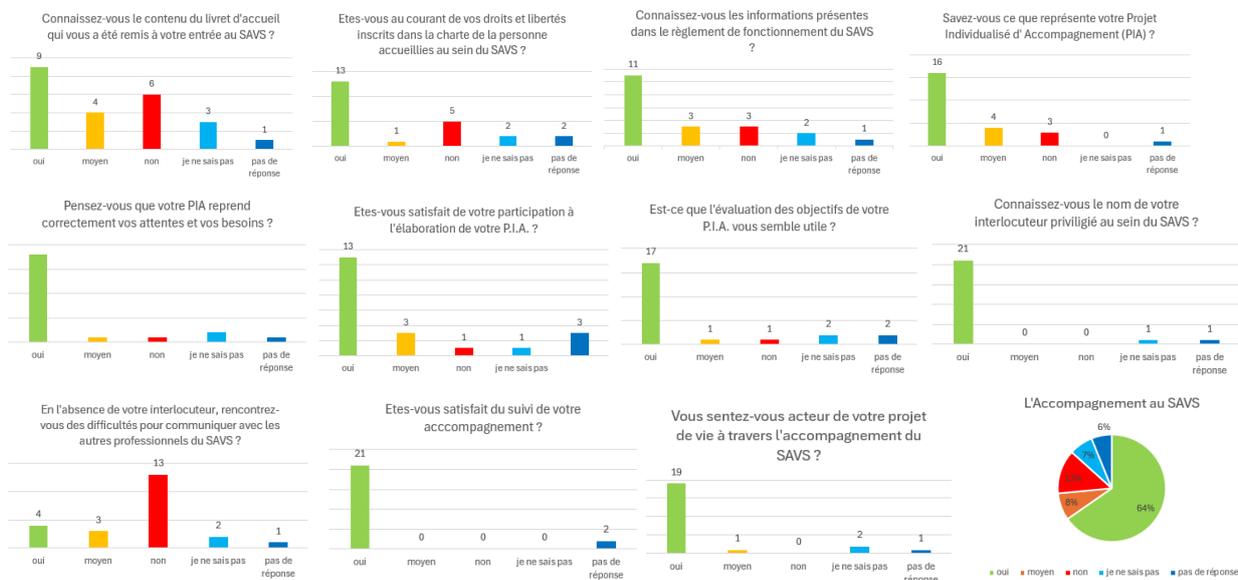
Nous ne sommes matériellement pas en capacité d'offrir d'autres places de parking aux visiteurs

2. L'accueil et les entretiens de 1ers contacts avec l'équipe



L'insatisfaction concernant la durée de la liste d'attente a également été notée. Pour y remédier, il a été rappelé aux personnes l'existence de créneaux de permanences sociales ouvertes à tous, sans rendez-vous, du lundi au vendredi de 17h à 19h, qui peuvent permettre de répondre ponctuellement aux besoins des personnes dans l'attente d'une place ou en cas d'urgence.

3. L'accompagnement



Plan d'amélioration : les outils de la loi 2002 et la charte des droits et libertés sont encore pour certains méconnus. Il est nécessaire de continuer à régulièrement les présenter afin qu'ils fassent référence pour les personnes accompagnées.

13 personnes sur 23 expriment ne pas avoir de difficulté à communiquer avec une autre personne que leur référent. Rassurer les personnes accompagnées en leur expliquant que l'ensemble de l'équipe est informé de leur situation et qu'elle est en capacité de les aider efficacement en cas d'absence du référent.

b) L'évolution et l'amélioration de l'offre de service

Domaines d'actions de l'HAS	Objectif de l'action	Personne référente de l'action	Echéancier	Critères de réussite
Chapitre 1 : Droits de la personne accompagnée 1.2 - La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	les outils de la loi 2002 et la charte des droits et libertés sont encore pour certains méconnus. Il est nécessaire de continuer à régulièrement les présenter afin qu'ils fassent référence pour les personnes accompagnées.	L'équipe	2025	CR rencontres de présentation
Chapitre 1 : Accompagnement à la santé 1.14.6 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	Inscrire tous les professionnels du service à la formation aux Premiers Secours en Santé Mentale	la directrice	2027	Nb de salariés formés
Chapitre 1 : Accompagnement à la santé 1.16 - La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	Rechercher ou adapter des outils d'évaluation de la douleur, spécifiques aux personnes avec des troubles cognitifs	L'équipe	2026	Création d'un outils adapté
Chapitre 2 : Bienveillance et éthique 2.1 - Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	Utiliser la base dite 0, de la grille d'auto-évaluation de la maltraitance de l'HAS pour réinterroger le fonctionnement de chaque service, et corriger les points de faiblesse sous la supervision de la direction et de l'animateur qualité.	la directrice	au 31/12 de chaque année	Grille renseignée
Chapitre 2 - Droits de la personne accompagnée 2.2.6 - L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée	Mener des actions collectives autour de la thématique de droits civiques et l'enjeu des élections à destination des personnes accompagnées	L'équipe	2027	Nb de participants aux soirées de sensibilisation
Chapitre 2 : Co-construction et personnalisation 2.4 - Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée	Le projet d'accompagnement personnalisé de la personne accompagné est adapté au regard des risques (de l'HAS: chutes, perte d'autonomie ...) auxquels elle est confrontée.	L'équipe	2027	Nb de grilles d'évaluation renseignées dans ces domaines
Chapitre 2 : Accompagnement à l'autonomie 2.5 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	Développer l'autonomie des personnes accompagnées à travers l'utilisation des transports en commun, en encourageant l'effort physique via la marche ou le vélo pour les déplacements ...	L'équipe	au 31/12 de chaque année	Nb de personnes accueillies qui viennent au service à un autre moyen qu'une voiture personnelle
Chapitre 2 : Continuité et fluidité des parcours 2.8 - Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	Rassurer les personnes accompagnées en leur expliquant que l'ensemble de l'équipe est informée de leur situation et qu'elle est en capacité de les aider efficacement en cas d'absence du référent	L'équipe	2024/2026	Nb de personnes satisfaites par cette réponse
Chapitre 2 . Continuité et fluidité des parcours 2.8.1 - Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.	Rechercher des locaux afin de proposer des permanences dans les villes les plus éloignées pour répondre au besoin de proximité exprimé notamment sur les territoires du St Gironnais et de Lézat sur Lèze	Directrice et l'équipe	2024/2025	Signature de conventions partenariales
Chapitre 2 . Continuité et fluidité des parcours 2.8.1 - Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.	Rappeler aux personnes sur liste d'attente l'existence de créneaux de permanences sociales ouvertes à tous, sans rendez-vous, du lundi au vendredi de 17h à 19h, qui peuvent permettre de répondre ponctuellement aux besoins des personnes dans l'attente d'une place ou en cas d'urgence	L'équipe	2024	Nb de personnes satisfaites par cette réponse

Domaines d'actions de l'HAS	Objectif de l'action	Personne référente de l'action	Echéancier	Critères de réussite
Chapitre 3 : Bienveillance et éthique 3.1 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	Création d'un comité éthique pôle et participation au comité éthique associatif	La directrice	2027	Réalisation d'un cahier des charges relatif au comité éthique de pôle
Chapitre 3 : Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement 3.4 - L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive	Collaborer avec d'autres associations et institutions pour créer des synergies et d'optimiser les ressources	La directrice	2029	Nb de réunions partenariales réalisées
Chapitre 3 : Politique ressources humaines 3.8.6 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	S'approprier la Recommandation des Bonnes Pratiques Professionnelles et le guide méthodologique sur le déploiement de la bienveillance de l'HAS	La directrice et l'animateur qualité	2025	Nb de réunions réalisées sur cette thématique
Chapitre 3 : Politique ressources humaines 3.9 - L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail	Améliorer le soutien des cadres auprès des professionnels	La directrice	2026	taux de satisfaction de l'enquête QVT dans le domaine "soutien managérial"
Chapitre 3 : Politique ressources humaines 3.9 - L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail. 3.13 - L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	Travailler sur les items : * les relations sociales et de soutien des cadres * L'appréhension d'agressions verbales et physiques par les personnes accueillies * le sentiment de maltraitance en lien avec les conditions de travail * la qualité de la communication * l'ambiance au sein des services	La directrice	2026	Comparer le taux de satisfaction de l'enquête QVT par rapport à l'évaluation 2024
Chapitre 3 : « Démarche qualité et gestion des risques » 3.11.1 – L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées	La direction s'engage à définir, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées	La directrice et l'équipe	2025	Plan de prévention
Chapitre 3 : Démarche qualité et gestion des risques 3.14.2 - L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	Présenter le plan de Continuité de l'Activité aux équipes annuellement	L'animateur qualité	chaque année	Feuille de présence des professionnels lors de la présentation
Chapitre 3 : Démarche qualité et gestion des risques 3.14.3 - Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.	Favoriser les retours d'expériences pour faire évoluer les pratiques	La directrice	2027	Nb de RETEX réalisés dans divers sujets
Chapitre 3 - Démarche qualité et gestion des risques 3.15 - L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale	Mener des actions collectives autour de la thématique de l'éco-responsabilité à destination des personnes accompagnées	L'équipe	2025	Nb de participants aux soirées de sensibilisation

Conclusion

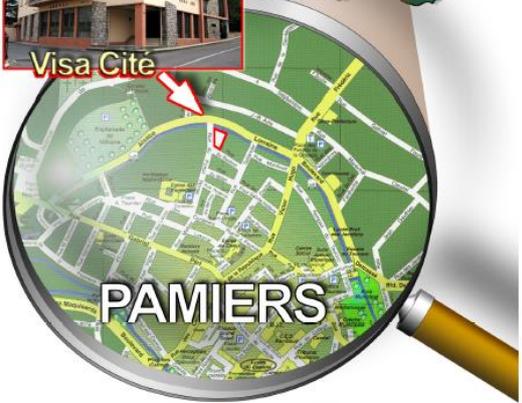
Ce projet de service a mis plus de temps qu'escompté pour être finalisé.

Le changement d'orientation voulu par la direction à l'issue de l'évaluation de l'HAS a quelque peu perturbé les habitudes de travail sur cet exercice, en laissant une part importante aux stratégies de la gouvernance illustrées par les pratiques et les organisations, au plus proche du terrain.

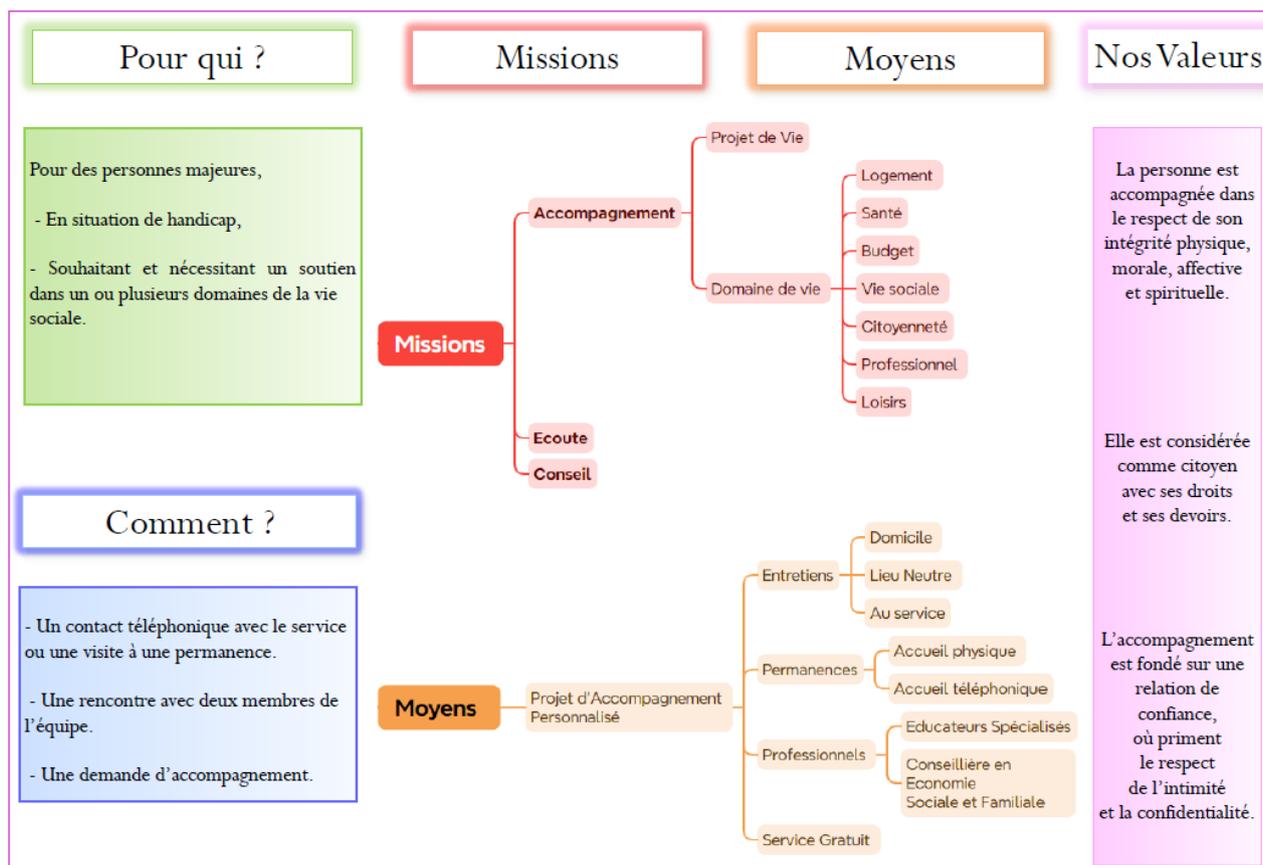
Une réunion est venue clore les travaux par un travail qui repose sur ce que l'on appelle l'intelligence collective, qui a consisté à recueillir ce que l'équipe veut particulièrement mettre en valeur de ce projet de service, afin de réaliser une plaquette d'information synthétique diffusable, ainsi qu'un support d'information qui accueillera tout visiteur au service et améliorer ainsi notre communication.

Annexes

Annexe 1 : La plaquette du SAVS

<p style="text-align: center;">Nos Principes</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">Une adhésion volontaire</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">Des rapports humains simples et chaleureux</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">Un projet individualisé contractualisé et régulièrement réactualisé</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Le respect des engagements pris</p> </div>	<div style="text-align: center;">  <p>S.A.V.S. 6, rue du Portail Rouge 09100 PAMBERS tel. : 05 34 01 31 69 savv.visa@adapei09.fr</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  <p style="color: red; font-weight: bold;">Visa Cité</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: white; background-color: black; padding: 5px; display: inline-block;">PAMBERS</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>Ce service est gratuit, n'hésitez pas à nous contacter.</p> <p>Service ouvert de : 9h à 17h sur rendez-vous</p> <p>Permanences : 17H à 19H du LUNDI au VENDREDI</p> </div> <div style="text-align: right; font-size: 0.8em; margin-top: 10px;"> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Imprimé par TRSAT Peyrefitte - 04.07.09/10</p> </div>	<div style="text-align: center;"> <p style="font-size: 1.5em; font-weight: bold; color: blue;">Service d'Accompagnement à la Vie Sociale</p>  <p style="font-size: 0.8em;">Adapei De l'Ariège</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>VISA CITE 6 rue du Portail Rouge 09100 PAMBERS tel : 05 34 01 31 69 savv.visa@adapei09.fr</p> </div>
---	--	---

Annexe 2 : La carte mentale



Annexe 3 : Le projet du service administratif de Visa-Cité

