

PROJET DU SERVICE d'Accompagnement à la Vie Sociale

Association C.A.B.A
(Collectif Associatif du Bassin Alésien)



C.A.B.A.
55 Grand Rue Jean
Moulin
30100 ALES
04 66 54 98 90
04 66 54 98 91
www.caba.asso.fr

La réactualisation du projet de service a été réalisée entre septembre 2013 et février 2014 selon une méthodologie de projet et sous le contrôle d'un comité de pilotage. Les recommandations de l'ANESM* ont guidé l'ensemble des travaux.

L'ensemble du personnel du service ainsi que la chef de service et la comptable ont participé aux travaux menés par la Direction.

Deux représentants des usagers du service étaient membres du comité de pilotage.

La réécriture du projet de service a été validée par le Conseil d'Administration de l'Association

*Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

TABLE DES MATIERES

I. HISTORIQUE DU SERVICE	3
1. Les éléments constitutifs de la construction du service	3
2. L'évolution de l'association et de ses services	3
3. Le projet associatif	4
4. L'implantation du SAVS au cœur de la ville	5
II. LES MISSIONS DU SERVICE	6
1. Un cadre de référence	6
2. Une définition des missions	7
III. LE PUBLIC ACCUEILLI	9
1. Eléments sur la population gardoise et alésienne	9
2. Analyse des données sur le public et impact sur l'offre de service	9
3. Les critères de prise en charge du public	10
4. Les critères de fin d'accompagnement	11
IV. ORGANIGRAMME, COMPETENCES ET POLITIQUE DE MANAGEMENT	12
1. L'organigramme du SAVS	12
2. Les compétences mobilisées par l'équipe éducative	13
3. Les compétences des fonctions support	13
4. Les compétences transversales	14
5. La politique de management	14
V. PRINCIPES D'INTERVENTION ET BIENTRAITANCE	16
1. Les principes d'intervention	16
2. Les modalités de mise en œuvre de la bientraitance	17

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

VI. L'OFFRE DE SERVICE	21
1. Définition de la prestation de « service » et accompagnement	21
2. L'Offre de services et son organisation	22
3. Les moyens alloués à l'offre de service	26
VII. LA PLACE DE L'ENTOURAGE DANS L'ACCOMPAGNEMENT	28
1. Définition de l'entourage	28
2. La prise en compte de l'entourage dans les étapes de l'accompagnement	28
VII. LE PLAN D'ACTION ET LES OBJECTIFS FIXES	31
Conclusion	38
Annexe	39

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

I. Historique du service

1. Les éléments constitutifs de la construction du service

A partir de 1997, le Conseil Général du Gard a initié - dans le cadre du 1^{er} schéma départemental - la mise en place d'instances de concertation réunissant professionnels et associations du secteur du handicap ainsi que des représentants des personnes handicapées. Ces instances ont mené une réflexion sur l'évaluation des besoins des personnes en situation de handicap ainsi que la structuration et la création de services au bénéfice de celles-ci.

Dans le cadre de la politique sociale du Département à l'égard des personnes handicapées, l'objectif était de pouvoir offrir aux personnes adultes handicapées un ensemble de services d'accompagnement à l'autonomie – dénommés SAVA¹ - sur les principaux bassins de vie gardois. Ces services devaient constituer un dispositif expérimental d'accompagnement généraliste couvrant l'ensemble du territoire.

Cette réflexion politique a aboutit – notamment - à la création, sur le bassin alésien, d'un groupe de travail associant représentants de la DGADS², acteurs associatifs et professionnels du secteur du handicap. La volonté du Conseil Général était de pouvoir mettre en place un service autonome des associations déjà présentes sur le bassin. Ainsi, le groupe de travail a accompagné la création de l'association du Collectif Associatif du Bassin Alésien – dit CABA - en avril 1999 afin de gérer le Service d'Accompagnement Vers l'Autonomie du bassin alésien.

Parallèlement à l'ouverture du SAVA d'Alès, l'association CABA a participé activement à la création d'un référentiel des SAVA définissant les objectifs et moyens d'actions des services ainsi que la population ciblée. Cet outil est encore aujourd'hui pour le service une base de référence importante dans la compréhension et l'exécution du travail d'accompagnement auprès des personnes handicapées.

2. L'évolution de l'association et de ses services

En 2001, dans le cadre de la politique des « emplois – jeunes » mis en place par le gouvernement de l'époque, le SAVA s'étoffe d'un nouveau dispositif encore existant aujourd'hui : le SAM³.

Son objectif principal est de favoriser l'intégration sociale des personnes au moyen d'activités éducatives, de loisirs ou culturelles réalisées en groupe.

Cette évolution permet de renforcer la notion d'accompagnement **global** de la personne, telle que souhaitée par l'association.

¹ Service d'Accompagnement Vers l'Autonomie

² Direction Générale Adjointe du Développement Social

³ Service d'Activité et de Médiation



CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

Par ailleurs, l'évolution législative des services d'accompagnement et la parution en mars 2005 du décret n° 2005-211⁴ va modifier le cadre réglementaire des deux dispositifs – SAVA et SAM - développés au sein du CABA.

En effet, en 2006, l'association dépose un dossier de demande d'agrément pour l'intégration de ces deux dispositifs au sein d'un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (S.A.V.S.) après l'obtention d'un avis favorable du CROSMS⁵. L'arrêté d'autorisation de création d'un SAVS est établi par le Président du Conseil Général en juillet 2006.

Cette évolution réglementaire constitue une étape importante pour l'association en terme d'ancrage dans le paysage médico-social du bassin alésien et de reconnaissance de la qualité du travail d'accompagnement mené par les professionnels du service.

De même, l'évolution et le développement de l'association et ses services n'ont été possibles que grâce à une proximité entre le Conseil d'Administration et la Direction facilitant ainsi les décisions stratégiques.

L'autre grande évolution de l'association est liée à la typologie du public accompagné par les deux dispositifs. Le recul de plusieurs années d'activité a permis de mettre en exergue une hausse constante de personnes souffrant d'un handicap psychique, constat partagé sur les autres bassins de vie gardois. Cette population qui nécessite un accompagnement spécifique – notamment médico-social – a conduit le Conseil d'Administration de l'association à intégrer en son sein une association représentative de ce type de handicap.

Enfin, en septembre 2011, le CABA s'est doté d'un nouveau service – après obtention des agréments nécessaires – un S.A.M.S.A.H.⁶ pour un public de personnes atteintes de troubles psychiques, répondant ainsi aux besoins identifiés sur le territoire.

3. Le projet associatif

Le projet associatif a fait l'objet d'un premier travail de réflexion en 2001, notamment au moment de la création du dispositif SAM et l'arrivée d'un certain nombre « d'emplois-jeunes » au sein de l'association.

Cette ébauche de projet soulignait les objectifs que visait le CABA, à savoir :

- la mise en œuvre de solutions alternatives à des hébergements en établissement pour les personnes handicapées permettant l'inscription d'un projet de vie « au cœur de la ville »

⁴ Décret instituant les modalités d'organisation et de fonctionnement des Services d'Accompagnement à la Vie Sociale et les Services d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés

⁵ Comité Régional de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale

⁶ Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés



CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

- le développement de projets ayant pour ambition de rompre l'isolement – notamment social – des personnes accompagnées et leur permettre d'être pleinement citoyen, conformément à l'esprit de la loi de 2005.

Il serait opportun que le Conseil d'Administration se saisisse des résultats des travaux liés à la réactualisation du projet de service du SAVS pour finaliser le travail d'élaboration du projet associatif

4. L'implantation du SAVS au cœur de la ville

Par rapport aux objectifs que l'association se fixe (cf chapitre 1.3. sur le projet associatif) et aux missions qui lui sont confiées par les organismes en charge de la politique des personnes handicapées, l'implantation du service présente un certain nombre d'atouts.

En effet, les locaux se situent au cœur du centre-ville, bien desservi par un réseau de transports en commun, en proximité d'un certain nombre d'organismes publics facilitant ainsi les démarches administratives éventuelles. Néanmoins, pour le public habitant sur le bassin alsésien mais hors de l'agglomération, les déplacements restent compliqués.

Par ailleurs, cette localisation est proche des lieux importants de loisirs et de culture (théâtre, cinémas, musée...) ce qui facilite le travail du lien social et de l'accès à ces sources d'enrichissement culturel.

En outre, les locaux du service et leur organisation permettent un accès facilité aux personnes à mobilité réduite (locaux de plain-pied) ainsi que la mise en œuvre d'un accompagnement individuel (4 salles d'entretien individuel) ou collectif mettant l'accent sur l'information et la convivialité.

Enfin, il existe un équipement adapté aux missions dévolues au service : cuisine équipée pour repas collectif, matériel informatique et moyens de communications à disposition (accès internet, téléphone) garantissant une autonomie possible des personnes dans la gestion de leurs démarches administratives, notamment.

Dans le cadre du développement de ses services, l'association a eu la chance de pouvoir conserver les bureaux initiaux et y adjoindre des locaux adjacents sans avoir à changer d'adresse et entraîner des désagréments pour le public accompagné.



CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

II. Les missions du service

1. Un cadre de référence

Les missions du service sont définies par un cadre réglementaire précis. De plus, les évolutions législatives ou réglementaires ont modifié les missions de base définies pour le service à la création de celui-ci.

Les textes de référence donnant une définition des missions du service sont :

- Le référentiel des SAVA : 1^{er} document à avoir déterminé avec précision les missions du SAVA d'Alès. Ce référentiel a été travaillé en 1999 avec l'ensemble des SAVA existants à cette époque.
- Le décret n° 2005-223 du 11 mars 2005 précisant les conditions d'organisation et de fonctionnement des SAVS et SAMSAH.
- Le dossier de demande d'autorisation d'ouverture du SAVS soumis au CROSMS⁷ et dont l'avis favorable a été notifié en mai 2006.
- L'arrêté portant autorisation du SAVS et qui indique également les codes « catégorie », « discipline » et « activité » du service conformément au CASF⁸.
- Le texte de la convention triennale liant l'association CABA - et ses services - et le Conseil Général du Gard. L'objet de cette convention est d'organiser le fonctionnement et le financement des deux services : SAVS et SAMSAH.

Par ailleurs, le projet de service du SAVA –SAM datant de 2005 est également une source d'information quant aux missions du service.

Le tableau ci-dessous reprend pour l'ensemble de ces textes les éléments qui fondent les missions du service.

⁷ Comité Régional de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale

⁸ Code de l'Action Sociale et des Familles



CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

2. Une définition des missions

Textes de référence	Définition des missions
Référentiel SAVA	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir - Intervenir sous forme d'aide, de conseil, d'accompagnement - Mettre en place un processus d'évaluation initiale et continue - Construire la proposition d'intervention - Passer contrat clairement
Arrêté portant autorisation du service	<p>Notifie le code FINESS⁹</p> <ul style="list-style-type: none"> - Code catégorie = 446 – SAVS - Code discipline = 509 – Accompagnement à la vie sociale des adultes handicapés - Code type d'activité = 16 – Prestations en milieu ordinaire
Décret n°2005-223 du 11/03/2005	<p>Articles D312-155-5 et D312-155-6 : « Les SAVS ont pour vocation de contribuer à la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité ». « Les services [...] prennent en charge des personnes adultes [...] dont les déficiences et incapacités rendent nécessaires [...] une assistance ou un accompagnement pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence ; un accompagnement social en milieu ouvert et un apprentissage à l'autonomie ».</p>

⁹ Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux



CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

<p>Dossier d'autorisation soumis au CROSMS</p>	<p>Définit le cadre d'interventions des deux dispositifs du service que sont le SAVA et le SAM :</p> <p>SAVA : « Ce service grâce à un accompagnement en milieu ordinaire de logement ou de travail, a pour finalité d'éviter à des adultes handicapés, capables d'une certaine autonomie, le placement dans des structures lourdes. Il a également pour mission d'aider les plus autonomes d'entre eux à acquérir une certaine autonomie dans le travail ou dans le logement ».</p> <p>SAM : « Ce service a pour vocation la création et le développement de nouvelles activités correspondant à des besoins émergents ou non satisfaits ainsi que la promotion d'activités innovantes en faveur des personnes adultes handicapées vivant sur le bassin alésien ».</p>
<p>Convention triennale Conseil Général - CABA</p>	<p>« Ces services se veulent une alternative aux prises en charge lourdes de type hébergement collectif. Les adultes handicapés qui sollicitent un de ces services doivent pouvoir obtenir un accueil, une aide, un soutien ou un suivi si cela est nécessaire pour réaliser un projet personnalisé : la mise en œuvre de ce projet de vie se concrétise par une démarche qui vise à développer les capacités d'autonomie dans une perspective d'insertion sociale ».</p>

Au regard de l'ensemble de ces éléments et de l'évolution des dispositifs internes au SAVS du bassin alésien, il est important de pouvoir donner une définition la plus exhaustive possible des missions du service.

Ainsi, le SAVS a pour mission – sur le territoire alésien – d'accompagner les adultes handicapés dans l'élaboration et la construction de leur projet de vie en prenant en compte leurs déficiences et leurs capacités.

Cet accompagnement **global** concerne tout ou partie des domaines de la vie quotidienne et doit favoriser la recherche d'autonomie, l'inclusion sociale¹⁰ et permettre ainsi l'accès à une vie citoyenne pleine et entière. De ce fait, l'accompagnement se réalise dans le milieu ordinaire.

La personne accompagnée est actrice de son projet de vie et à ce titre, associée aux étapes nécessaires pour la mise en œuvre de celui-ci. Par ailleurs, en tant qu'utilisateur d'un service relevant de la loi 2002-2¹¹, elle a la possibilité de participer aux projets développés par les deux dispositifs du SAVS.

¹⁰ Nous préférons le terme d'inclusion sociale à celui d'insertion ou d'intégration car la notion d'inclusion sociale renvoie à l'idée que les personnes sont des membres **valorisés** de la société. Selon l'IDRIS (Index International et Dictionnaire de la Réadaptation et de l'Intégration Sociale, l'insertion sociale est l'« *action visant à faire évoluer un individu isolé ou marginal vers une situation caractérisée par des échanges **satisfaisants** avec son environnement.* »

¹¹ La loi 2002-2 du 02 janvier 2002 prévoit la participation et l'expression des personnes handicapées accueillies dans un établissement ou service par le biais notamment du Conseil de la Vie Sociale



CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

III. Le public accueilli

1. *Eléments sur la population gardoise et alésienne*

Les sources de données sur la population handicapée gardoise et alésienne sont peu nombreuses. Néanmoins, il est possible de dresser un tableau des principales caractéristiques de celle-ci.

Ainsi, un des éléments les plus remarquables est la proportion des bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) qui est supérieure à la moyenne nationale (2,7% des 20-59 ans contre 2,2%)¹² et dont un tiers vit sur le territoire de l'UTASI¹³ Cévennes Aigoual. Par ailleurs, le taux de demande d'AAH est supérieur à la moyenne nationale (25% contre 18%)¹⁴ en lien avec une situation sociale dégradée. Enfin, on constate que la population handicapée gardoise est vieillissante : 60% des bénéficiaires d'AAH ont entre 40 et 59 ans et 70% des bénéficiaires d'une Pension d'Invalidité (PI) d'un régime de protection sociale ont plus de 50 ans¹⁵.

Les données issues du rapport d'activité 2012 de notre SAVS donnent également des éléments significatifs de la population accueillie sur le service. Ainsi, en termes de typologie de handicap, il existe une sur représentation du handicap psychique parmi les personnes accompagnées puisque 51 % des adultes suivis par le SAVA et 53% sur le SAM présentent ce type de handicap. Le constat d'une population handicapée vieillissante est confirmé puisque la classe d'âge des 46 ans à plus de 55 ans représente respectivement pour le SAVA et le SAM 48% et 62%. 72% d'entre elles ont un logement autonome mais leur situation sociale est précaire puisque les deux tiers perçoivent l'AAH. Par ailleurs, la répartition homme/femme se fait au bénéfice de ceux-ci (66% au SAVA et 53% au SAM).

Enfin, un élément témoigne de la vivacité de notre réseau partenarial et de la qualité de la prise en charge que nous proposons puisque 74% des personnes accompagnées par le SAVA sont adressées par le réseau partenarial.

2. *Analyse des données sur le public et impact sur l'offre de service*

Les éléments statistiques décrits précédemment ont permis de dresser un portrait de la population accueillie sur le service. Les caractéristiques de ce public ainsi que ses conditions de vie sur le bassin alésien ont une incidence sur l'offre de services mise en œuvre ainsi que sur les compétences et expertises à maîtriser pour le personnel.

Ainsi, le faible dynamisme économique du bassin d'emploi et le fait que les principales ressources financières des bénéficiaires du SAVS soient allocatives

¹² Cf Schéma départemental d'organisation sociale et médico-sociale en faveur de l'autonomie des personnes 2011-2014 – page 12

¹³ Unité Territoriale d'Action Sociale et d'Insertion

¹⁴ Cf Rapport sur l'état des lieux des schémas départementaux 2004-2009 – page 15

¹⁵ Idem



CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

oriente le projet du service vers des prestations tournées davantage sur la gestion des ressources – en lien avec les services mandataires – ou la mise en place d'activités en lien avec le quotidien (sport, cuisine) que sur la mise en œuvre d'un projet professionnel. C'est dans ce cadre de réflexion que le dispositif SAM a vu le jour.

Par ailleurs, étant donné les faibles ressources financières, les activités proposées par ce dispositif doivent être adaptées : peu onéreuses, pour une population handicapée vieillissante mais permettant l'intégration sociale de la personne. De plus, une expertise est nécessaire sur l'ensemble des dispositifs d'aides sociales – ainsi que des partenaires ou organismes sociaux qui les délivrent. Le développement de ces compétences par les professionnels est assuré par un accès à une base documentaire importante et la participation régulière avec les partenaires ou organismes à des réunions thématiques.

En outre, la variabilité des handicaps des personnes oblige les professionnels du service à une connaissance généraliste des conséquences du handicap sur la vie quotidienne afin de pouvoir correctement évaluer leurs besoins et répondre à leurs attentes. La sur représentation du handicap psychique a – quant à elle - permis au service de développer un partenariat opérationnel avec le secteur psychiatrique du bassin.

La population accueillie sur le service et en capacité de travailler est majoritairement orientée vers le milieu protégé ; c'est pourquoi un partenariat important a été développé avec les E.S.A.T.¹⁶ situés sur le bassin alésien voire au-delà.

3. Les critères de prise en charge du public

Ils sont de deux types :

- ✓ Les critères de pré-admissibilité.
- ✓ Les critères liés au processus d'évaluation.

Les critères de pré-admissibilité sont liés à un certain nombre d'éléments objectifs vérifiables immédiatement et qui conditionnent la mise en place d'un rendez-vous de premier accueil.

Ces éléments sont :

- résider sur le bassin alésien
- être porteur d'un titre – à jour - de la MDPH, quel que soit le handicap
- ne pas vivre en établissement
- être âgé entre 18 et 60 ans

Le processus d'évaluation/diagnostic mis en œuvre après le rendez-vous de premier accueil permet de vérifier la libre adhésion de la personne au projet

¹⁶ Etablissement et Services d'Aide par le Travail

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

d'accompagnement ainsi que la faisabilité de celui-ci dans le cadre de la mission définie du service à savoir le développement de l'autonomie.

4. Les critères de fin d'accompagnement

Le SAVS n'a pas vocation à poursuivre un accompagnement sur une durée très longue. C'est pourquoi le critère fondamental de fin d'accompagnement des personnes correspond à la réalisation des objectifs poursuivis dans le cadre du projet d'accompagnement. Néanmoins, un étayage est envisageable sur le long terme lorsqu'il est nécessaire.

Dans le cadre du principe de libre adhésion, les personnes accompagnées ont la liberté de mettre fin à tout moment à leur accompagnement même si cet arrêt peut être problématique pour leur situation.

De même, les professionnels du SAVS ont la possibilité d'arrêter de manière temporaire ou définitive l'accompagnement en cas de non-respect du règlement de fonctionnement ou parce qu'une réorientation vers une autre structure est indispensable du fait de la problématique de la personne.

Les autres motifs de fin d'accompagnement sont :

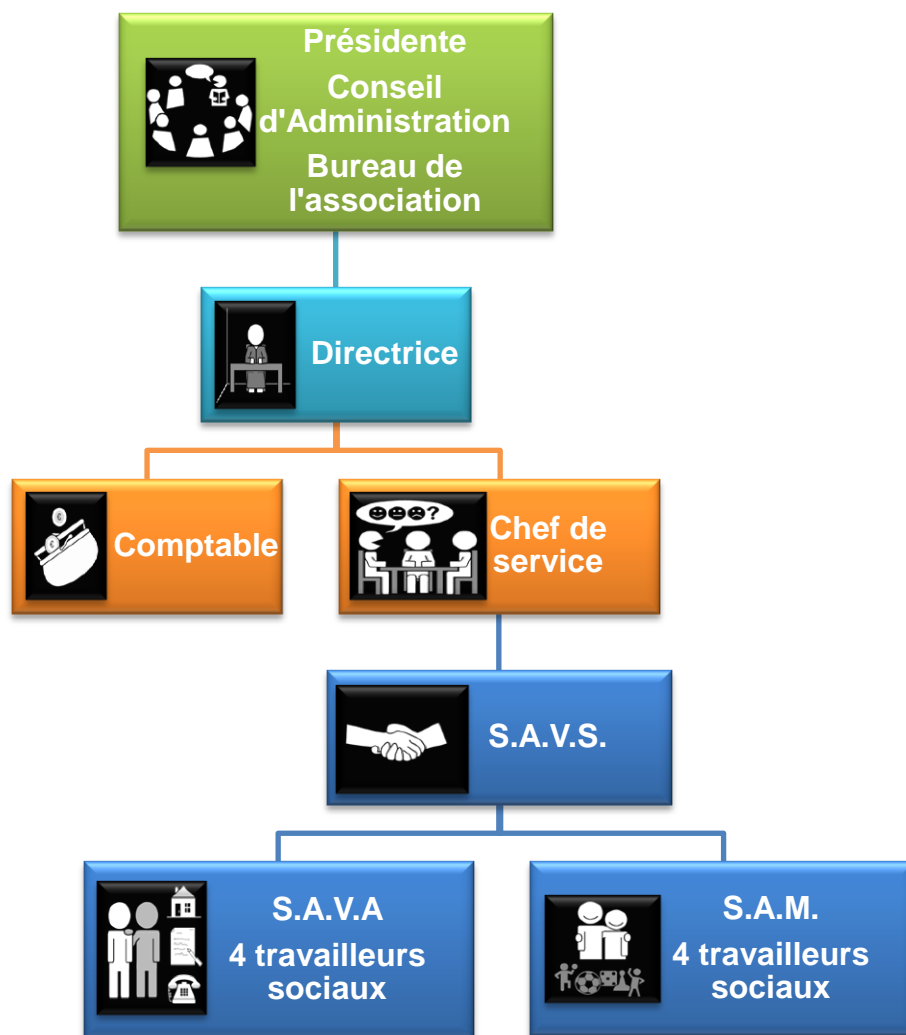
- Le décès
- Le déménagement hors du bassin alésien
- L'absence d'un document de la MDPH sur le statut de personne handicapée
- L'hébergement en établissement.



CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

IV. Organigramme, compétences et politique de management

1. L'organigramme du SAVS



CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

2. Les compétences mobilisées par l'équipe éducative

Il convient de distinguer deux types de compétences :

- ❖ Celles en lien direct avec le travail d'accompagnement du public
- ❖ Les compétences transversales qui sont utiles pour la réalisation des missions éducatives et pour le développement de l'association

Les compétences en lien avec l'emploi sont – pour la majorité extraites du référentiel des SAVA qui date de 2000. Ce sont :

- La capacité à analyser une situation
- La capacité à élaborer un diagnostic
- La capacité à construire une proposition d'accompagnement ou de réorientation

} En lien avec l'utilisateur

D'autres compétences de l'équipe éducative sont indispensables pour mener à bien la mission d'accompagnement :

- La capacité à mobiliser le réseau de partenaires
- La capacité à coordonner les différents intervenants sur une situation et à mettre en œuvre une médiation avec ceux-ci si besoin est.

Enfin, certaines compétences relèvent du savoir-faire ou du savoir-être :

- Etre autonome dans la gestion de son travail
- Savoir s'organiser
- Etre en capacité de rédiger des écrits professionnels
- Savoir gérer plusieurs tâches en même temps
- Savoir gérer des conflits

} Savoir-faire

- Faire preuve d'empathie
- Etre en capacité de prendre de la distance par rapport aux situations

} Savoir-être

3. Les compétences des fonctions support

Les fonctions « support » sont les fonctions en lien avec la mission éducative du service et qui permettent l'exercice de celle-ci dans les conditions les plus optimales.

Il s'agit :

- de la Direction représentée par sa directrice



CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

- du service comptabilité géré par une comptable
- de la fonction de cadre intermédiaire en la personne d'un chef de service.

La Direction est chargée d'appliquer les décisions politiques, stratégiques et opérationnelles prises par le Conseil d'Administration. Elle informe celui-ci des orientations et du contexte institutionnel et législatif dans lequel évolue le service. Elle est force de propositions quant aux orientations souhaitables pour le développement de l'association. Par ailleurs, elle a en charge – en lien avec le Conseil d'Administration – la gestion budgétaire, financière, RH et opérationnelle du service. Elle est le garant des prestations de service proposées aux usagers et conduit une politique d'amélioration continue de la qualité.

Le service comptabilité - de par sa capacité de gestion des budgets des services et d'organisation de l'intendance – permet la bonne marche quotidienne du SAVS. La comptabilité a également en charge le fonctionnement et le contrôle de la caisse pour toutes les activités de loisirs et de culture.

La principale compétence du chef de service est d'être le référent éducatif pour l'ensemble des travailleurs sociaux – notamment lors de situations problématiques. Elle possède également la capacité à gérer les conflits – y compris entre salariés. C'est l'interface essentiel entre l'ensemble des travailleurs sociaux et la Direction et – par ce fait – est en capacité de référer les demandes ou obligations des deux parties.

4. Les compétences transversales

Les compétences transversales indispensables à posséder sont :

- La maîtrise des outils informatiques (bureautique et base de données)
- La capacité à participer à des groupes de travail, des projets
- La capacité à restituer l'information récoltée dans le cadre de réunions partenariales, formations, congrès...

5. La politique de management

L'amélioration continue des prestations offertes aux usagers suppose une politique de management permettant le recueil des besoins en compétence des professionnels et donc leur professionnalisation. Certains outils de cette politique sont déjà existants, d'autres seront développés dans la partie « objectifs à cinq ans » du présent projet de service.

Ainsi, dans le cadre du suivi des projets d'accompagnement des personnes suivies par le service, des « entretiens trimestriels de suivi de la file active » sont menés par la chef de service avec l'ensemble des travailleurs sociaux. Ils permettent de faire le point sur l'ensemble des dossiers en cours, d'évoquer les situations problématiques et de mesurer l'avancée des projets par rapport aux objectifs fixés. Par ailleurs, des

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

évaluations sur les activités de loisirs et culture mises en place sont également organisées.

En outre, dans le cadre plus général d'une politique de développement des compétences, il a été mis en place – à partir de 2013 – des outils de recueil des besoins en formation accompagnés d'une note d'orientation établie par la Direction qui permet aux salariés d'être informés des actions prioritaires de formation définies pour l'année à venir et de faire leurs propositions individuelles de formation.

Enfin, l'association développe depuis de nombreuses années une politique d'accueil de stagiaires sur des postes qualifiants (éducateur spécialisé, moniteur-éducateur, stagiaire CAFDES...). Elle assure ainsi un rôle important de professionnalisation du secteur médico-social.

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

V. Principes d'intervention et bientraitance

1. Les principes d'intervention

La formalisation des principes d'intervention a pour objectif d'expliciter des pratiques professionnelles en usage dans le service, de définir les valeurs associatives qui guident l'accompagnement et de réaffirmer les droits des usagers.

Il s'agit d'une étape importante pour le service en l'absence de charte associative ou de chapitre exclusivement dédié aux principes d'intervention dans le précédent projet de service.

Le travail de réflexion mené avec l'ensemble des professionnels qui concourent au développement du service a permis de déterminer un certain nombre de principes d'intervention fondant l'action du service :

- L'affirmation de la place de l'utilisateur - au cœur des missions - comme principal interlocuteur et acteur de son projet de vie. Ce positionnement de l'utilisateur s'appuie sur un principe fondamental pour le service : celui de la liberté d'engagement dans l'accompagnement. Cet accompagnement – qui peut être individuel ou collectif - s'élabore à partir de la demande de la personne. Afin de faciliter l'expression de celle-ci, les professionnels développent une écoute attentive, bienveillante, respectueuse des habitudes morales, culturelles ou religieuses.
- Le principe d'égalité de traitement pour les usagers. Cette égalité ne signifie pas que les réponses apportées par l'ensemble des professionnels soient identiques mais « adaptées » à la situation et à la demande des usagers.
- La recherche et la coordination de tous les moyens d'inclusion sociale. L'objectif visé par ce principe d'intervention est de mettre en œuvre tous les moyens afin de valoriser l'utilisateur notamment dans son rôle social.
- Le respect des droits des usagers tels que définis dans l'article L 311-3 du CASF¹⁷. Pour rappel, ces droits sont :
 - Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité
 - Le droit à une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité
 - Le libre choix des prestations
 - Le droit à la confidentialité des informations concernant sa situation
 - La participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement
 - Le droit à l'accès à l'information du document relatif à sa prise en charge

¹⁷ Code de l'Action Sociale et des Familles



CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

- L'information sur ses droits fondamentaux et les voies de recours disponibles

2. Les modalités de mise en œuvre de la bientraitance

Pour traiter de ce thème, nous nous sommes appuyés sur la définition de la bientraitance donnée par l'ANESM¹⁸ dans sa recommandation de juin 2008 et des axes de travail qu'elle définit : « *La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service.*

Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance.

La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs ».

Par ailleurs, l'ANESM propose trois axes de travail susceptibles d'instaurer une culture de la bientraitance dans les établissements et services médico-sociaux :

- ✓ L'utilisateur co-auteur de son parcours
- ✓ La qualité du lien entre professionnels et usagers
- ✓ L'enrichissement du service et des accompagnements par des contributions internes et externes pertinentes.

Au travers de ces axes, l'ensemble des professionnels du service a mené une réflexion afin de déterminer les outils, procédures, etc, existants ou à créer capables de garantir la bientraitance.

Axe de travail n°1 : L'utilisateur co-auteur de son parcours :

- La typologie des accompagnements proposés : différents types de parcours d'accompagnement ont été référencés dans le cadre d'un travail de concertation de l'ensemble des SAVA du Gard et ont été décrits dans le projet de service du SAVS de 2005. Cette typologie est – de ce fait – la garantie d'une personnalisation du projet d'accompagnement. Pour rappel, cette typologie reprend trois types de parcours :

accueil – information (AI) : la personne sollicite le service de sa propre initiative comme un lieu ressource lorsqu'elle en éprouve le besoin, pour une difficulté passagère. Aucun projet personnalisé n'est formalisé, la durée et les modalités de l'accompagnement (visites à domicile et accompagnements extérieurs sont possibles) varient en fonction des besoins de la personne. Un référent est nommé pour faciliter le suivi. Si les sollicitations deviennent trop fréquentes, le Service pourra proposer à la personne d'établir un projet d'accompagnement.

¹⁸ Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

D'autres situations suivantes relèvent également de l'Accueil Information :

- la personne se trouve dans la phase en amont de l'établissement d'un projet personnalisé; son engagement dans ce projet demande à être vérifié, ou bien sa demande reste floue, confuse et traduit une difficulté de positionnement, de relation
- le projet personnalisé a été réalisé et avant de mettre un terme définitif à l'accompagnement, le service maintient une période pendant laquelle la personne peut continuer à rencontrer le professionnel référent du projet pour s'assurer de la qualité de l'étayage mis en place.

accompagnement projet (AP) : la demande de la personne est bien identifiée. L'accompagnement qui en résulte participe à une amélioration du cadre de vie de la personne (logement, inclusion sociale), à une concrétisation d'un projet (travail, vie familiale...). Les objectifs sont bien cernés et supposent une obligation de moyens. La durée de l'accompagnement est déterminée avec l'utilisateur et une évaluation est réalisée à l'issue de celui-ci.

accompagnement à long terme (ALT) : dans ce type de parcours, la personne bénéficie d'un étayage – notamment à l'issue d'un accompagnement projet – qui permet une certaine stabilité dans les différentes dimensions de sa vie. Des difficultés peuvent néanmoins être encore présentes et un accompagnement peut être nécessaire pour coordonner les différents intervenants et permettre ainsi le maintien au domicile de la personne. L'accompagnement s'inscrit dans une durée plus longue et peut être renouvelé à plusieurs reprises.

A tout moment, les modalités de l'accompagnement en cours peuvent être modifiées en faveur d'un accompagnement plus adapté, dans le cadre d'une concertation avec l'utilisateur et les professionnels du service.

- Le projet personnalisé : sa construction et son évaluation régulière – en présence de l'utilisateur - permet l'expression de la demande, des besoins et ressentis de la personne. La proposition d'accompagnement est adaptée à la situation de chacun et ce projet peut être travaillé dans le cadre de différentes modalités : permanence-accueil, entretiens au sein du service ou à domicile, visites à l'extérieur...
- Le Document Individuel de Prise en Charge : il est élaboré **avec** la personne, reprend la demande initiale, l'évaluation de la personne et de sa situation, les objectifs à atteindre sur une durée donnée, les moyens mis en place conjointement par la personne (fréquence des rendez-vous...), le travailleur social et le service, l'approche possible du partenariat, les indicateurs de résultats. Il est signé par la personne sauf si sa situation ne le permet pas, le travailleur social référent et la Direction. Cet outil n'est pas proposé aux usagers qui ne sollicitent le service que dans le cadre de demandes ponctuelles et ne souhaitent pas s'engager dans un accompagnement qui peut leur apparaître comme contraignant. Cet outil existe déjà au sein du dispositif du SAVA, une réflexion devra être entamée pour une extension de celui-ci sur le dispositif SAM.



CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

- Un processus structuré et formalisé d'évaluation des besoins des personnes afin d'apporter une réponse adaptée : il s'agit de développer des outils objectivables d'évaluation et de diagnostic des capacités d'autonomie des personnes accompagnées autres que ceux qui existent déjà (entretiens, observations, recueil d'informations auprès des partenaires). Ces outils devront – en outre- favoriser l'expression des usagers.

Axe de travail n°2 : La qualité du lien entre professionnels et usagers :

- L'accueil des usagers par un personnel éducatif assurant, ainsi, une réponse compétente, rapide et adaptée.
- La procédure d'accueil du premier rendez-vous au cours duquel sont remis à la personne le livret d'accueil ainsi qu'un document listant les différents points qui ont été abordés et signé par le cadre éducatif et le travailleur social accueillant.
- Le cahier de liaison : il permet une articulation des actions des professionnels au travers d'un partage des informations pertinentes concernant les usagers.
- Le dossier de l'utilisateur : constitué des pièces administratives fournies par l'utilisateur et auquel il a un accès sans limite. Ce dossier « usager » inexistant au SAM sera à créer.
- L'affichage d'informations sur les droits des usagers : dans chaque service (SAVA et SAM), un espace a été dédié à l'information des droits des usagers comprenant la charte des droits et des libertés de la personne accueillie, un exemplaire du livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, le mode d'emploi de la « boîte à idées » et des « personnes ressources », la note de service réglant les comportements inopportuns ou violents.
- L'intervention de la Direction en cas de comportement inadapté de la part d'un ou plusieurs usagers : ceci garantit la sécurité des usagers et des professionnels au sein du service. Par ailleurs, les personnes sont informées de la procédure au moyen d'une note de service affichée dans les locaux.
- La boîte à idées : elle se trouve dans les espaces d'informations dédiés. Les usagers sont invités à y déposer remarques ou questions relatives au fonctionnement du service. Ils peuvent se faire aider en cela par les personnes « ressources ». Ces remarques sont ensuite examinées dans le cadre de réunions trimestrielles du « groupe d'expression ».
- Le groupe d'expression trimestriel : sur le modèle d'un conseil de la vie sociale, ce groupe réunit des personnes volontaires pour représenter les usagers. A ces réunions, sont débattues les questions relatives au fonctionnement du service. Une réunion préparatoire est organisée en amont afin que les usagers – aidés d'un travailleur social – puissent préparer l'ordre du jour et désigner les représentants présents lors de la réunion.
- Les personnes « ressources » : il s'agit d'utilisateurs qui se sont portés volontaires pour aider d'autres personnes accompagnées par le service qui rencontrent des difficultés à s'exprimer à l'oral ou par écrit. Elles sont chargées notamment de les soutenir dans la rédaction de leurs remarques ou



CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

suggestions destinées à la boîte à idées, de les aider à remplir les enquêtes de satisfaction annuelles ou de leur permettre d'avoir un accès plus facilité aux différentes informations écrites les concernant.

Axe de travail n°3 : L'enrichissement du service et des accompagnements par des contributions internes et externes pertinentes :

- Les réunions au sein de la structure : réunions de services, interservices ou institutionnelles permettent des échanges d'informations et un regard partagé sur la vie de la structure, des accompagnements à réaliser (cahier « nouvelles demandes ») ou déjà en cours et des projets à mettre en œuvre.
- La participation aux réunions partenariales, colloques, congrès qui facilite la prise d'informations sur l'évolution de l'environnement institutionnel, législatif, etc, ainsi que sur le développement de projets ou structures innovants.
- L'accueil de stagiaires au sein du service inscrit dans la politique RH de l'association et dont le regard extérieur est source d'enrichissement pour les professionnels et le service.
- Les séances d'analyse des pratiques à mettre en place lorsque les financements pour ce type d'intervention seront accordés. Il s'agit d'une demande récurrente de la Direction auprès des financeurs afin de permettre à l'ensemble des professionnels une meilleure compréhension de leurs pratiques et de leur positionnement dans les accompagnements qu'ils réalisent.
- Enfin, une réflexion sur l'amélioration de la participation de l'entourage des usagers à l'accompagnement proposé est à engager.

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

VI. L'offre de service

1. Définition de la prestation de « service » et accompagnement

Un service est une « mise à disposition de compétences et/ou de moyens pendant un temps déterminé afin de satisfaire les besoins d'un bénéficiaire »¹⁹.

C'est au regard de cette définition que le travail de réflexion mené dans le cadre de la réactualisation du projet de service a permis de décliner l'offre de service en s'appuyant sur la notion fondamentale d'accompagnement **global** de la personne.

En effet, la mise en œuvre du projet de vie des usagers suppose un accompagnement **global** de ceux-ci susceptible de leur permettre de faire face, voire d'atténuer les difficultés rencontrées dans les différentes dimensions de leur vie. Cet accompagnement peut se réaliser au travers de différentes modalités, individuelles ou collectives.

Dans ce cadre, il nous a semblé intéressant de décliner l'offre de service au travers des différentes étapes du processus de l'accompagnement - de la première prise de contact à l'arrêt de celui-ci. Ce découpage contribue à mettre davantage l'accent sur les objectifs visés que sur les différentes typologies de parcours qui peuvent être proposées, celles-ci n'étant que des modalités de l'accompagnement. Par ailleurs, cette analyse de l'offre de service permet également de répertorier les bénéfices attendus de chaque étape pour les usagers et ainsi de les placer au cœur des actions du SAVS.

Cette déclinaison par étape est répertoriée dans les grilles présentées ci-dessous qui présentent également les engagements qualitatifs mis en place par le service.

¹⁹ cf *Services Publics : s'engager sur la qualité du service* –ministère de la fonction publique et de la réforme de l'état, délégation interministérielle à la réforme de l'état – février 2001

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

2. L'Offre de services et son organisation

Intitulé du service à rendre	Initialisation du service (Par qui ?)	Objectifs/apports éducatifs visés par le service	Modalités / moyens / partenariat	Résultats attendus par le bénéficiaire	Engagements qualités
Prise en compte d'une demande d'accueil/prise en charge	Le demandeur ou avec l'accord du demandeur, un membre de son entourage, un partenaire, un représentant légal sollicite le service pour une 1 ^{ère} rencontre (SAM ou SAVA)	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer à toute personne sollicitant le service la possibilité d'une rencontre dans les délais les plus courts possibles - La procédure de traitement de demande de RV permet de montrer à la personne que sa demande est légitime, importante et appelle une réponse. L'établissement d'un lien de confiance passe par cette parole « entendue ». 	La demande de RV de 1 ^{er} accueil peut être réceptionnée par téléphone, courrier, mail ou visite inopinée. Le professionnel du service qui réceptionne la demande, recueille les éléments les plus pertinents (Nom, coordonnées ...) et informe l'utilisateur, son représentant ou le partenaire ou proche que le service le recontacte. La demande est examinée lors de la réunion de service hebdomadaire afin de désigner le professionnel présent lors de l'accueil	Prise en compte de sa demande et réponse à cette demande dans un temps « acceptable »	- Fixer un RV dans les 15 jours après la date de demande

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

Premier accueil	Le service : cadre éducatif et travailleur social référent de la situation	<ul style="list-style-type: none"> - Validation des critères de pré-admissibilité - Présentation des missions du service et de son fonctionnement - Présentation des droits de la personne - recueil des besoins exprimés et de la demande 	<ul style="list-style-type: none"> - Entretien dans les locaux du service ou au domicile des personnes ou dans un lieu tiers - Participation d'un travailleur social et du cadre éducatif à l'entretien - Présence possible d'un tiers légitimé par la personne - Retour d'informations aux partenaires intervenants sur la situation après l'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> - Pouvoir s'exprimer et bénéficier d'une écoute attentive et bienveillante - Obtenir une réponse à la demande d'accompagnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Désignation d'un (des) référent(s) pour l'accompagnement - Accueil et entretiens réalisés par 2 ou 3 professionnels - Remise du livret d'accueil - L'ensemble des thèmes abordés au cours de ce 1^{er} accueil figure sur un document (hormis les éléments concernant la demande) signé par le professionnel et le cadre éducatif et qui est remis à l'usager à l'issue de l'entretien
Evaluation / Diagnostic de la situation et des capacités d'autonomie	Le référent désigné en lien avec l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer les capacités d'autonomie dans différentes dimensions (vie quotidienne, vie sociale, démarches administratives...) - évaluer la faisabilité de l'accompagnement par le service - Faire le point sur les ressources existantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Prise de contact avec les partenaires pour recueil d'informations et établir les bases d'un partenariat sur la situation - observations et rencontres - regard partagé sur la situation en réunion d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> - Construction d'une relation de confiance / soutien et du cadre de l'accompagnement - Confirmation d'une possibilité d'accompagnement ou de réorientation 	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer le diagnostic par la construction d'outils d'évaluation/diagnostic objectivables à construire
Construction d'un pré-projet	- le(s) référent(s) de l'usager	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation à l'équipe des informations recueillies et du diagnostic réalisé - Définition des axes et modalités de l'accompagnement 	<ul style="list-style-type: none"> - regard partagé sur le pré-projet en réunion d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> - Construction du projet en adéquation avec la demande, le diagnostic et le regard croisé de l'équipe sur la situation 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre cette phase au sein du dispositif SAM et construire les passerelles nécessaires avec le SAVA - Regard croisé sur le pré-projet

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

- Rédaction du projet d'accompagnement en rapport avec le projet de vie	- le(s) référent(s) de l'utilisateur - le cadre éducatif	- Co-construire avec la personne et formaliser les axes et modalités de l'accompagnement	- Rédaction du Document Individuel de Prise en Charge - Engagement du bénéficiaire notamment par le biais de la signature du DIPC	- visibilité de l'accompagnement, des moyens mis en œuvre et des objectifs fixés	- Engagement formalisé du service - Remise du projet à la personne - Signature du projet par la Direction - Fixation d'une durée de l'accompagnement se concluant par une évaluation
- Mise en œuvre de l'accompagnement	- le(s) référent(s) de l'utilisateur	- Mettre en œuvre l'accompagnement selon les modalités définies - Améliorer l'autonomie des personnes - Coordonner les différents intervenants	- Visites à domicile - Entretiens dans les locaux du service - Accompagnement dans des démarches à l'extérieur - Participation à des activités - Réception dans le cadre de la permanence-accueil ou de l'espace rencontre - Rencontres dans le cadre du partenariat retenu sur la situation	- Soutien - Relation éducative - Conseils - Amélioration des conditions de vie	- Fréquence des RV - Evaluation trimestrielle de l'avancement des projets par le cadre éducatif - traçabilité des actions menées grâce à l'outil informatique utilisé (tableur et projet de base de données)
- Evaluation du projet d'accompagnement	- le(s) référent(s) de l'utilisateur - le cadre éducatif - la personne accompagnée	- Mesurer les écarts entre les moyens énoncés et la réalisation de ceux-ci - Mesurer les écarts par rapport aux objectifs établis - Déterminer de la suite donnée à l'accompagnement (poursuite, modifications, arrêt)	- Entretien avec le(s) référent(s), le cadre éducatif et la personne - Présentation en équipe de l'évaluation - Participation / informations des partenaires	- Prise en compte de la parole de l'utilisateur sur les modalités de l'accompagnement - Mesure sur l'avancée et/ou difficultés / projet de vie	- Fiche d'évaluation du projet remise à la personne - Révision possible du projet en fonction de l'évaluation

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

- Processus de fin d'accompagnement	- le(s) référent(s) de l'utilisateur - le cadre éducatif - la personne accompagnée	- Analyse de la situation lorsqu'une fin d'accompagnement est envisagée - Officialiser et formaliser la fin d'accompagnement	- Envoi d'un courrier notifiant à l'utilisateur la fin d'accompagnement (qu'elle soit à l'initiative du service ou de la personne) - Information aux partenaires de la fin d'accompagnement	- Prise en compte de la parole de l'utilisateur quant à la fin d'accompagnement - Eventuelle réorientation vers un service plus adapté	- Formalisation de la fin d'accompagnement - Validation par la Direction de la fin d'accompagnement - Présence du cadre éducatif lors de l'entretien de fin d'accompagnement
-------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

3. Les moyens alloués à l'offre de service

❖ **Une organisation du travail en adéquation avec les besoins des usagers**

L'organisation du temps de travail mise en place répond aux besoins des usagers et ce sur les deux dispositifs SAVA et SAM. En effet, des temps de permanence-accueil – tenus par des travailleurs sociaux - sont prévus chaque jour du lundi au vendredi (hormis le jeudi) afin de pouvoir répondre à des demandes individuelles en dehors des rendez-vous programmés. Par ailleurs, les amplitudes d'ouverture sont importantes (de 9h00 à 18h00 pour le SAVA et avec des horaires de soirée jusqu'à 23h00 pour le dispositif SAM).

En outre, des temps d'échanges collectifs sont programmés à des moments où le besoin de lien social peut être ressenti comme fondamental par les usagers : le samedi – qui permet aux personnes exerçant un emploi en milieu ordinaire ou protégé de rencontrer d'autres usagers, le lundi après la coupure du dimanche, souvent vécue comme angoissante... Des séjours mensuels sont également co-organisés avec les usagers. Développés autour d'un thème ou simple séjour de rupture, ils permettent aux bénéficiaires de faire une « pause » dans leur quotidien.

❖ **Des moyens techniques appropriés**

Pour mettre en œuvre une offre de service de qualité, le SAVS s'est doté de différents moyens techniques afin que l'accompagnement individuel ou collectif soit réalisé dans les conditions les plus optimales tant pour les usagers que le personnel.

Ainsi, il existe au SAVA, trois bureaux d'entretiens individuels dotés – pour la plupart - de téléphone. Les usagers y sont reçus pour des entretiens mais peuvent aussi les utiliser pour téléphoner (services mandataires, sociaux...) en toute autonomie et sur demande spécifique. Il existe également deux postes informatiques mis à disposition des usagers. Par ailleurs, ceux-ci ont la possibilité – en cas de fermeture du service – de laisser un message sur les répondeurs. Ceux-ci sont interrogés plusieurs fois par jour par les professionnels qui traitent les messages selon leur degré d'importance. Le service est également doté de moyens de communication modernes (fax, internet) et de photocopieuses.

En outre, pour une meilleure lisibilité et communication auprès des personnes accompagnées, la gestion des rendez-vous est réalisée informatiquement par le biais d'un agenda partagé. Une réflexion sur une gestion informatisée du dossier « usager » a été menée et un projet d'investissement a été déposé en ce sens auprès des autorités de tarification.

Enfin, différents véhicules permettent d'accompagner les personnes dans le cadre d'activités collectives et individuelles. Néanmoins, l'autonomie dans les transports est systématiquement recherchée et valorisée. Une reconduite des personnes à leur domicile a – cependant - lieu à l'issue des activités de soirée.

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

Pour mener à bien leurs missions, les professionnels du service ont à leur disposition, un ensemble de ressources documentaires sur les dispositifs d'aide sociale, les différents types de handicap... L'organisation et la veille de ces ressources devront néanmoins être optimisées.

❖ *Un partenariat efficient*

Les professionnels du service interviennent sur un ensemble de dimensions (organisation de la vie quotidienne, appui à l'insertion professionnelle, soutien dans les relations sociales ou familiales ...) qui constituent la vie de l'utilisateur et par rapport auxquelles, il rencontre des difficultés. L'assistance dans ces domaines est seule garante d'une autonomie partiellement ou complètement retrouvée.

Ainsi, pour agir sur ces différentes dimensions, les travailleurs sociaux du SAVS s'appuient sur un ensemble de partenaires opérationnels qui co-interviennent sur la situation des personnes accompagnées (services mandataires, sociaux, médicaux...). Par ailleurs, ils développent ou initient un réseau en lien avec les objectifs individualisés définis dans l'accompagnement. Enfin, la fonction de coordination des intervenants et/ou actions est primordiale dans l'accompagnement qu'ils mettent en œuvre afin de garantir aux usagers une assistance et logistique adaptées dans leur cadre de vie quotidien. La lisibilité sur ce partenariat en termes de degré de coopération, notamment devra – néanmoins – être optimisée.

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

VII. La place de l'entourage dans l'accompagnement

1. Définition de l'entourage

L'article D 312-155-5 du décret 2005-233 du 11 mars 2005 stipule que les SAVS ont vocation à favoriser « le maintien ou la restauration [des] liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels ». La place de l'entourage doit donc être une composante importante dans l'accompagnement mis en œuvre.

De qui est composé l'entourage des personnes accompagnées par le SAVS ? Est-il constitué de la famille, des personnes considérées comme aidantes par l'utilisateur, des partenaires qui co-interviennent sur la situation ? Quelle place le service doit-il accorder à l'entourage ?

Avant de déterminer la place de l'entourage dans le processus d'accompagnement des usagers, les travaux de réflexion menés dans le cadre de la réactualisation du projet de service ont porté sur la définition de la notion d'entourage. Ainsi, l'entourage est constitué par l'ensemble des personnes et/ou partenaires ayant un lien social, amical, familial, professionnel ... avec la personne accompagnée. Dans ce cadre, l'entourage est considéré comme « aidant » par l'utilisateur dans la ou les problématiques qu'il rencontre.

A titre indicatif, on peut nommer : la famille, les voisins, les commerçants de proximité, les amis, les soignants, les aides à domicile, les représentants légaux, les propriétaires/bailleurs sociaux, les employeurs, les services sociaux, les partenaires culturels, associatifs, sportifs...

2. La prise en compte de l'entourage dans les étapes de l'accompagnement

Après avoir défini l'entourage, l'ensemble des professionnels du service s'est interrogé sur les moyens à mettre en œuvre afin d'intégrer celui-ci aux grandes étapes de l'accompagnement de l'utilisateur.

❖ Le premier accueil :

Lors de cette phase, la présence d'un tiers « légitimé » par la personne susceptible d'être accompagnée est envisageable. Celui-ci doit être reconnu comme « aidant » par l'utilisateur et, à ce titre, être en capacité d'apporter des informations sur la situation et ainsi l'éclairer.

La désignation – par l'utilisateur - de ce tiers n'est pas neutre. Elle informe sur la demande et les attentes de la personne. Ainsi, plébisciter la présence d'un membre de la famille, d'une assistante sociale, d'un professionnel de santé référent ou d'un

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

représentant de son employeur donne des indications au professionnel du SAVS et peut permettre l'élaboration de premières hypothèses de travail d'accompagnement. La présence de ce tiers permet donc l'expression de la parole de la personne notamment par rapport à la demande émergente.

Le ou les professionnels du service présents lors de cette phase se doivent d'être attentifs à ce que ce « tiers » comprenne et respecte le rôle qui lui est assigné.

En ce qui concerne les représentants légaux – lorsque la personne bénéficie d'un régime de protection en lien avec son handicap – ceux-ci peuvent être associés à cette phase sur accord de la personne sans que cela revête un caractère obligatoire – conformément au principe d'intervention de libre adhésion à l'accompagnement proposé.

Néanmoins, selon la demande exprimée et les domaines d'interventions sur lesquels les professionnels vont travailler (ex : recherche de logement), la participation des représentants légaux est requise et explicitée à l'utilisateur du fait des décisions juridiques qu'ils peuvent être amenés à prendre (régime de tutelle).

❖ **L'accompagnement :**

Dans le cadre de l'accompagnement mis en œuvre, des objectifs sont définis avec l'utilisateur en lien avec les attentes et besoins ainsi que les constats issus de la phase d'évaluation/diagnostic. Dans ce processus, la participation de l'entourage à l'accompagnement et aux objectifs est essentielle. Néanmoins, celle-ci doit se faire en accord avec l'utilisateur. Ces « tiers légitimés » peuvent être différents de ceux rencontrés durant la phase d'accueil. Ainsi, un certain nombre de partenaires et/ou professionnels peuvent être associés du fait de leurs compétences en matière de logement, d'aides sociales diverses, de suivi médical... Dans ce cadre, les relations mises en place avec ceux-ci vont permettre :

- des échanges/informations autour de la situation de l'utilisateur et de l'évolution de son accompagnement
- une collaboration entre les professionnels par rapport aux démarches à entreprendre
- une intervention – lorsqu'elle est nécessaire – par rapport à la mise en œuvre de mesures (aides diverses) ne relevant pas des compétences des professionnels du SAVS.

A l'issue de l'accompagnement, lors de la phase d'évaluation de celui-ci, l'association de ces professionnels/partenaires à l'entretien d'évaluation peut être envisagée – avec l'accord de l'utilisateur. Elle doit alors permettre d'objectiver les apports positifs de l'accompagnement et éclairer sur les écarts éventuels avec les objectifs poursuivis.

Durant le processus d'accompagnement, la famille et/ou proches de l'utilisateur – si celui-ci en exprime le besoin - peuvent également être associés dans un rôle de

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

soutien dans les différentes étapes de l'accompagnement. Une information réactualisée du déroulé de celui-ci et des difficultés éventuelles rencontrées devra être apportée par les professionnels du SAVS.

❖ **L'information sur les droits des usagers :**

Dans le cadre des droits accordés aux usagers par la loi 2002-2 il est apparu nécessaire d'entamer une réflexion sur la participation de l'entourage – tel que défini au sein du SAVS - à une meilleure connaissance et compréhension des outils déclinés au sein de la structure afin d'être un relais pour l'utilisateur dans la compréhension de ces droits.

Ainsi, la présence d'un traducteur (Langue des Signes ou autre) est requise si nécessaire. Celui-ci doit être, néanmoins, approuvé par l'utilisateur.

Pour les personnes accompagnées dont le handicap (surdité) ou la connaissance de la langue française n'est pas un frein à la compréhension de leurs droits, il convient de rechercher avec elles un tiers capable de les soutenir dans ce travail de compréhension et d'exercice de leurs droits. Une réflexion sur les moyens ou procédures à mettre en œuvre pour la participation de l'entourage vis-à-vis de ces droits est à engager.

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

VIII. Le plan d'actions et les objectifs fixés

La valeur ajoutée d'un projet de service est la vision projective qui y est développée au travers d'un plan d'action qui doit être mis en œuvre sur les cinq années qui suivent l'établissement ou la réactualisation de celui-ci. Le plan d'action permet de donner corps aux perspectives qui ont été réfléchies et décidées.

Les objectifs établis suite au travail de réactualisation du projet de service visent :

- ✓ l'amélioration de la qualité des prestations fournies à l'ensemble des usagers et notamment du cadre de l'accompagnement
- ✓ l'amélioration de l'organisation interne et du management.

L'évaluation interne du service devant être réalisée en 2017, il conviendra – dans le cadre de cette évaluation – de repérer les écarts s'ils existent par rapport au plan d'action planifié et d'en expliquer les causes.

Le plan d'action présenté ci-après développe pour chacun des domaines visés par l'amélioration :

- les actions à entreprendre,
- les dispositifs concernés (SAVA ou SAM),
- les personnes en charge de l'action,
- les échéances à respecter.

Une méthodologie de projet sera développée pour l'ensemble des objectifs. Dans ce cadre, les actions listées feront l'objet d'une note de cadrage établie par la direction (modèle voir annexe). Un comité de pilotage sur le suivi du plan d'actions sera réalisé une fois par an sur la durée du projet de service soit février 2019.

Le tableau ci-dessous répertorie les objectifs poursuivis par domaine d'intervention.

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

Domaines	Objectifs	Dispositif concerné		Personnes en charge de l'objectif	Planification
		SAVA	SAM		
RH	- Mettre en œuvre une procédure et des outils afin de réaliser des entretiens professionnels annuels	X	X	Direction Chef de service	Octobre à décembre 2014
	- Mettre en place une procédure formalisée d'intégration pour les nouveaux professionnels embauchés qui soit garante de la continuité de la qualité de service (mise en place d'un kit d'intégration : livret d'accueil et documents administratifs, procédures...) - Mettre en place une procédure d'intégration des stagiaires accueillis	X	X	Direction	Juillet à août 2015
	- Revoir l'ensemble des procédures de travail pour une cohérence avec le nouveau projet de service (y compris pour les fins d'accompagnement)	X	X	Direction Chef service	Janvier à avril 2015

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

RH	- Favoriser la professionnalisation du personnel par une rationalisation et planification des Validations des Acquis de l'Expérience	X	X	Direction	Pas d'échéance particulière
Droits des usagers	- Définir une procédure et des moyens pour la transmission des informations sur les droits des usagers et l'accord formalisé quant au processus d'accompagnement en y intégrant l'entourage de ceux-ci	X	X	Gpe de travail interservices	Février à mars 2014
Organisation/Moyens	- Sur ressources documentaires : mettre en place un « point documentaire » avec référencement et veille juridique	X	X	Direction Réfèrent documentation	Mai à juin 2015
	- Améliorer l'organisation des séjours par une planification en tenant compte des saisons, des événements festifs prévus sur Alès. Les apports éducatifs visés doivent être aussi explicités (séjour rupture ou autre, pour quel public...)		X	Equipe SAM Chef de service	Janvier 2014
	- Aménager les locaux du SAVS pour améliorer l'accueil et la prise en charge (avec la participation des usagers)	X	X	Equipe SAVS Chef de service Direction	Pas d'échéance particulière

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

Organisation - Moyens	- Définir un certain nombre de critères de performances (ex : délai moyen entre 1 ^{er} accueil et démarrage de prise en charge, entre demande de RV et 1 ^{er} accueil ; délai moyen de dépassement des évaluations prévues, taux moyen d'atteinte des objectifs fixés dans le cadre du DIPC...) et la procédure définissant le recueil, l'examen de ces critères ainsi que le plan d'actions correctif si besoin est	X	X	Direction et chef de service	Octobre à décembre 2015
	- Mettre en place un logiciel de gestion de l'activité	X	X	Equipe SAVS Chef de service Direction	Septembre à décembre 2014
	- Inventorier l'ensemble du matériel utilisé et mettre en place une procédure d'utilisation du matériel	X	X	Equipe SAM et SAVA	Juillet à août 2015

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

Accompagnement	- Redéfinir l'accompagnement global et les modalités individuelles et/ou collectives de prise en charge (construction des passerelles entre les dispositifs, mise en œuvre d'un dossier usager au SAM...)	X	X	Equipe SAVS Chef de service Direction	Avril à juin 2014
	- Formaliser la phase de diagnostic ainsi que les outils de diagnostic permettant l'élaboration du projet d'accompagnement	X	X	Direction Chef de service et équipe SAVS	Juillet à septembre 2014
	- Réactualiser le Document Individuel de Prise en Charge en fonction de la nouvelle déclinaison de l'accompagnement	X	X	Direction Chef de service et équipe SAVS	Octobre à décembre 2014
	- Ré-écrire l'ensemble des projets d'activités à l'aide de la grille intégrant l'ensemble des dimensions explorées (éducative, santé, culture...) pour chacune des activités		X	Chef de service et équipe SAM	Janvier à mars 2014

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

Partenariat	- Etablir et mettre en place un répertoire thématique des partenaires en y intégrant le degré de coopération. Etablir une veille annuelle quant à ce répertoire.	X	X	Chef de service et équipe SAVS	Février à mars 2015
	- Renforcer les partenariats opérationnels par des partenariats institutionnels en formalisant des conventions	X	X	Direction	Pas d'échéance particulière
Institution	- Finaliser le travail de formalisation du projet associatif	Ensemble des services de l'association		Conseil d'administration	

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COFIL - CA	Février 2014	Février 2019

Conclusion

Le travail de réactualisation du projet de service du SAVS a permis de mettre en œuvre une méthodologie de projet et un travail collectif avec l'ensemble des professionnels de ce service.

Cela a été source d'enrichissement pour chacun et a permis d'inscrire le service dans une démarche de questionnement, de réflexion et de formalisation.

Les travaux menés ont également permis de s'approprier la démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations et de l'accompagnement proposés aux usagers.

Enfin, la vision projective du service introduite par le plan d'action a été et sera source de dynamisme.



CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

ANNEXES

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

Modèle de note de cadrage pour groupe de travail

Chef de projet	
Origine du projet	
Objectifs poursuivis	
Gains attendus	
Rappel de l'existant	
Cadre de réflexion	
Démarche	
Outils d'appui	
Responsabilité chef de projet	
Echéances	

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019

CABA - SAVS	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Février 2014	Février 2019