

# PROJET DU SERVICE d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés

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](http://www.caba.asso.fr)

La réactualisation du projet de service du SAMSAH fait suite aux résultats de l'évaluation interne menée par le service sur le 1<sup>er</sup> semestre 2015.

Cette réactualisation a été réalisée 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 le chef de service ont participé aux travaux menés par la Direction.

Des représentants des usagers du service ainsi que du Groupement d'Entraide Mutuelle d'Alès 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

# Sommaire

<b>I. Historique :</b>	<b>2</b>
<b>II. Les missions du service :</b>	<b>3</b>
<b>III. L'exercice du droit des usagers au sein de l'association :</b>	<b>5</b>
<b>IV. Organigramme, compétences et politique de management :</b>	<b>6</b>
a. Organigramme fonctionnel du service	6
b. Les compétences mobilisées par l'équipe sanitaire et sociale :	7
c. Les compétences des fonctions support :	8
d. La politique de management :	8
<b>V. L'accompagnement au sein du SAMSAH :</b>	<b>9</b>
a. Le public accompagné :	9
b. La notion de référent :	11
c. Les valeurs et principes d'intervention :	12
d. Le partage d'informations :	13
e. L'accompagnement : l'offre de service	14
f. Les moyens alloués au service	21
g. Les outils de la bientraitance :	21
h. La politique de prévention des risques et de la maltraitance :	24
<b>VI. Le développement partenarial :</b>	<b>24</b>
<b>VII. Le plan d'actions et les objectifs fixés :</b>	<b>25</b>
<b>VIII. Conclusion</b>	<b>28</b>

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

## I. Historique :

Le Collectif Associatif du Bassin Alésien – dénommé CABA et association loi 1901 – a été créé en avril 1999 par la volonté du Conseil Général et des associations gestionnaires des établissements médico-sociaux du bassin alésien. L'objectif de cette création de structure était de pouvoir proposer aux adultes handicapés résidant sur le territoire alésien un dispositif expérimental d'accompagnement généraliste qui représente une alternative aux structures d'hébergement classique.

Ainsi, le Service d'Accompagnement vers l'Autonomie – SAVA - a été ouvert dans les semaines qui ont suivi permettant un maillage sur l'ensemble du département du Gard puisque pré-existaient un SAVA à Nîmes ainsi qu'à Bagnols sur Cèze.

L'objectif du SAVA était d'offrir aux personnes porteuses de handicap un accompagnement individuel dans les différentes sphères de leur vie quotidienne afin de leur permettre d'acquérir une plus grande autonomie.

En 2001, le SAVA s'étoffe d'un nouveau dispositif le SAM – Service d'Activités et de Médiation – qui a pour mission de favoriser le lien social des personnes handicapées – notamment accompagnées par le SAVA – au travers de la mise en place d'activités collectives de loisirs et d'accès à la culture.

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

Après la parution du décret n°2005-211 du 11/03/2005 instituant les modalités d'organisation et de fonctionnement des Services d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) et les Services d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH), décision est prise par le Conseil d'Administration du CABA d'obtenir un agrément SAVS pour les deux dispositifs expérimentaux que sont le SAVA et le SAM. Cet agrément est attribué au CABA en juillet 2006.

Parallèlement, l'activité développée sur le SAVS au cours des années a permis d'élaborer une typologie du public accompagné et **le constat d'une prédominance** de personnes présentant un handicap psychique. L'accompagnement de ces individus se doit d'être spécifique du fait d'une problématique multiple et complexe :

- déficit d'adaptabilité à la vie en milieu ordinaire
- troubles de la relation avec autrui
- diminution voire disparition des « habilités sociales »

Par ailleurs, dans le cadre de l'élaboration du schéma départemental du Gard en 2005, une étude a démontré la nécessité de création d'une structure adaptée sur le bassin alésien.

Au regard de ces caractéristiques et besoins particuliers, l'association a cherché alors à proposer une réponse appropriée pour l'accompagnement de personnes porteuses d'un handicap psychique.

Pour cela, elle a d'abord intégré au sein de son Conseil d'Administration – en avril 2008 - des représentants d'une association, l'ASPE – représentative du secteur de la santé mentale – et qui a la particularité de réunir en son sein deux autres associations : SAUTO CABRE qui réunit des professionnels du pôle de psychiatrie du Centre Hospitalier d'Alès et intervient dans la gestion des activités extra-médicales des patients suivis et l'UNAFAM qui accompagne et soutient les familles dont les membres présentent une pathologie psychique.

Dans un deuxième temps, un dossier a été déposé auprès du CROSMS<sup>1</sup> et a bénéficié d'un avis technique favorable de la part du CREA-ILR<sup>2</sup> en septembre 2008 pour la création d'un SAMSAH (Service

<sup>1</sup> Comité Régional de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale

<sup>2</sup> Centre Régional pour l'Enfance et l'Adolescence Inadaptée – Languedoc Roussillon

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés) à orientation handicap psychique. Le CROSMS a émis un avis favorable en date du 15/12/2008.

L'arrêté conjoint n°2009-180-35 du Conseil Général et de la DASS du Gard a été établi en date du 29/06/2009. Il permet la création d'un SAMSAH de 10 places pour personnes handicapées psychiques sur le bassin alésien. Au préalable, le premier projet du service avait été rédigé. Il déterminait les grandes orientations du service à venir.

Il a fallu néanmoins attendre septembre 2011 – après la visite de conformité réalisée en date du 29/08/2011 – pour que le SAMSAH ouvre réellement ses portes et accueille ainsi ses premiers bénéficiaires.

Il est à noter que la création du SAMSAH au sein du CABA n'a pu être réalisée que dans le cadre d'une mutualisation d'un certain nombre de moyens avec le SAVS : locaux, personnel d'encadrement et comptable etc...

## II. Les missions du service :

Au-delà des missions du SAMSAH inscrites dans différents textes réglementaires, celles-ci sont en lien avec l'ébauche de projet associatif réalisée en 2001 et dont les objectifs visaient :

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

Le travail d'élaboration d'un nouveau projet associatif par le Conseil d'Administration est actuellement en cours.

Les missions du SAMSAH sont également définies par un certain nombre de textes réglementaires :

Textes de référence	Définition des missions
<b>Arrêté portant autorisation du service</b>	Notifie le code FINESS <sup>3</sup> - Code catégorie = 446 – SAVS - Code discipline = 510 – Accompagnement Médico Social pour Adultes Handicapés - Code type d'activité = 16 – Prestations sur le lieu de vie - Catégorie clientèle = 205 – Déficience du psychisme - Capacité = 10 places

<sup>3</sup> Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

<p><b>Décret n°2005-223 du 11/03/2005</b></p>	<p><i>-Article D. 312-155-9 :</i> « Les SAMSAH ont pour vocation, dans le cadre d'un accompagnement médico-social adapté comportant des prestations de soins, la réalisation des missions visées à l'article D. 312-155-5. »</p> <p><i>- Article D 312 -155-10 :</i> « Les services [...] prennent en charge des personnes adultes handicapées dont les déficiences et incapacités nécessitent, en sus des interventions mentionnées à l'article D312-155-6 et dans les proportions adaptées aux besoins de chaque usager des soins réguliers et coordonnés, un accompagnement médical et paramédical en milieu ouvert ».</p> <p><i>- Article D.312-155-11 :</i> « Le projet individualisé d'accompagnement comprend, en sus des prestations mentionnées à l'article D.132-155-7, tout ou partie des prestations suivantes :</p> <p>a) la dispensation et la coordination de soins médicaux et paramédicaux à domicile ou un accompagnement favorisant l'accès aux soins et l'effectivité de leur mise en œuvre ;</p> <p>b) un accompagnement et un suivi médical et paramédical en milieu ordinaire de vie, y compris scolaire, universitaire et professionnel »</p> <p><i>- Article D.312-155-12 :</i> « Les prestations [...] sont mises en œuvre par une équipe pluridisciplinaire comprenant [...] tout ou partie des professionnels suivants :</p> <p>a) des auxiliaires médicaux régis par le livre III de la quatrième partie du code de la santé publique ;</p> <p>b) des aides-soignants.</p> <p>L'équipe pluridisciplinaire comprend ou associe dans tous les cas un médecin ».</p>
<p><b>Dossier d'autorisation soumis au CROSMS – août 2008</b></p>	<p>« L'objectif du service est de proposer en amont des dispositifs sociaux existants, un accompagnement médico-social privilégiant l'accès aux soins et leur mise en œuvre effective. Il s'adresse aux personnes en rupture de suivi médical pour lesquelles la dimension du soin est un axe nécessaire de l'accompagnement sans lequel le projet de vie ne peut aboutir. »</p>
<p><b>Convention triennale Conseil Général – CABA pour le SAVS et SAMSAH</b></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>

Ainsi, dans le cadre du travail de réflexion mené sur la réactualisation du projet de service du SAMSAH, les missions effectives ont été réaffirmées, à savoir :

- la réalisation du projet de vie par un accompagnement adapté et individualisé
- l'accueil, l'aide, le soutien, la médiation, le suivi définis dans le cadre d'un projet d'accompagnement notamment pour les actes essentiels et ceux permettant la mise en œuvre d'une plus grande autonomie
- l'accompagnement médical en milieu ouvert favorisant l'accès aux soins et la mise en place d'un parcours de soins coordonné
- la promotion de la santé et de l'éducation thérapeutique de l'utilisateur

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

### **III. L'exercice du droit des usagers au sein de l'association :**

Le respect des droits de l'utilisateur inscrit dans la loi 2002-2 du 02/01/2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale est un axe fort développé par le CABA au sein de ses différents services. L'évaluation interne du SAMSAH réalisée sur le 1<sup>er</sup> semestre 2015 a permis de lister les moyens et outils développés par l'association pour promouvoir ces droits :

- les documents remis aux personnes intégrant un parcours d'accompagnement : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, plaquettes des services. La délivrance de ces documents fait l'objet d'une procédure dans le cadre de la phase d'accueil.
- un panneau d'informations dédié aux droits des usagers a été aménagé dans chacun des services/dispositifs. Y est affiché la charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement ainsi qu'un descriptif des outils mis en place pour faciliter l'expression des usagers : boîte à idées, personne « ressource »...
- une réunion mensuelle d'informations destinée aux personnes nouvellement accueillies dans les services qui leur permet ainsi qu'à leur entourage de pouvoir bénéficier d'une information sur leurs droits en tant qu'utilisateur d'établissement social ou médico-social. Cet atelier est animé par des professionnels des différents services
- un groupe d'expression trimestriel – équivalent au Conseil de la Vie Sociale – qui réunit 3 représentants d'utilisateurs des services, un membre du personnel social ou médical et la Direction afin de débattre des demandes concernant le fonctionnement des services, son amélioration, etc... Un compte-rendu sous forme ludique est réalisé et mis à disposition. Un exemplaire est désormais également remis aux membres du Conseil d'Administration suite à une suggestion des professionnels du SAMSAH dans le cadre de l'évaluation interne menée au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2015
- des boîtes à idées : positionnées dans chacun des services/dispositifs, elles sont dépouillées une fois par trimestre lors d'une réunion préparatoire à la réunion du groupe d'expression trimestriel. Elle réunit les représentants des usagers et un membre du personnel social ou médical. Les usagers ont la possibilité d'y déposer des demandes d'activités, d'évoquer des dysfonctionnements des services...
- les questionnaires annuels de satisfaction : remaniés en 2013 afin d'en faciliter la compréhension ainsi que les réponses à apporter. Ils sont ensuite analysés dans le cadre du rapport annuel d'activité et débattus en équipe afin d'apporter des améliorations. Les résultats sont également présentés par la Direction lors d'un groupe d'expression trimestriel et affichés dans les services.
- les « personnes ressources ». Ce sont des usagers qui – sur la base du volontariat – peuvent aider d'autres usagers qui souhaitent s'exprimer sur les services ou dans le cadre des questionnaires annuels de satisfaction et qui n'en ont pas la possibilité (difficultés à écrire, à formuler, à comprendre...)
- les Documents Individuels de Prise en Charge qui déterminent les besoins, objectifs et moyens mis en œuvre dans le cadre de l'accompagnement mis en place avec les usagers des services. Les DIPIC utilisés au SAMSAH seront à remanier à l'issue du travail de réactualisation du projet de service notamment pour y inclure un rappel des droits des usagers comme préconisé dans le rapport de l'évaluation interne.

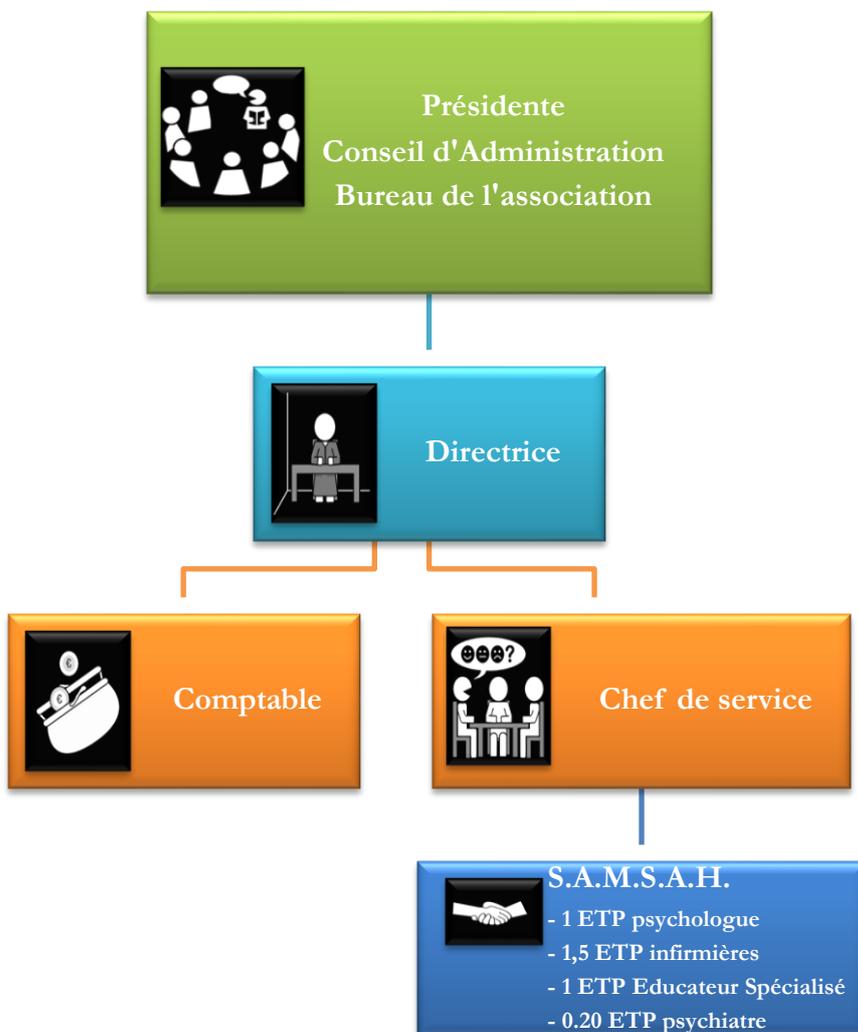
<b>CABA SAMSAH</b>	<b>-</b>	<b>Nature du document</b>	<b>Rédacteur</b>	<b>Validation</b>	<b>Date de validation</b>	<b>Date de révision</b>
		Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

Au-delà de ces différents outils, des axes de travail ont été définis dans le cadre de la réactualisation du présent projet de service :

- améliorer la connaissance des droits des usagers par les professionnels
- promouvoir davantage les outils d'expression existants auprès des usagers du SAMSAH afin d'améliorer leur participation
- ajouter dans le règlement intérieur des salariés un chapitre sur le respect des droits des usagers.

#### IV. Organigramme, compétences et politique de management :

##### a. *Organigramme fonctionnel du service*



CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

b. **Les compétences mobilisées par l'équipe sanitaire et sociale :**

Il convient de distinguer trois types de compétences :

- ❖ Celles en lien direct avec le travail d'accompagnement du public
- ❖ Celles en lien avec la formation des professionnels : champ sanitaire ou social
- ❖ Et les compétences transversales qui sont utiles pour la réalisation des missions éducatives et pour le développement de l'association

Le SAMSAH est composé d'une équipe pluridisciplinaire dans laquelle les professionnels réalisent des missions générales pour l'accompagnement de l'utilisateur mais aussi exécutent des missions spécifiques en lien avec leur fonction au sein de l'équipe.

Les compétences générales en lien avec l'accompagnement sont :

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

Les compétences en lien avec des missions spécifiques sont :

- ✓ Pour le personnel sanitaire (infirmier, psychiatre, psychologue) :
  - La capacité à évaluer l'état psychique ou somatique de l'utilisateur
  - La capacité à co-construire ou promouvoir un projet de soins somatique/psychiatrique / psychologique
  - La capacité à soutenir l'utilisateur dans son parcours de soins somatique/psychiatrique / psychologique
- ✓ Pour le personnel éducatif :
  - La capacité à évaluer la situation socio-éducative
  - La capacité à soutenir l'utilisateur dans sa prise d'autonomie dans les différentes sphères de la vie quotidienne

En lien avec l'utilisateur

D'autres compétences 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
- Faire preuve d'empathie, de discrétion
- Etre en capacité de prendre de la distance par rapport aux situations

Savoir-faire

Savoir-être

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

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...

**c. 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
- du service comptabilité géré par une comptable
- de la fonction de cadre intermédiaire en la personne d'une 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 SAMSAH.

Le chef de service est le référent éducatif pour l'ensemble des professionnels des services – notamment lors de situations problématiques. Sa mission principale est l'encadrement des équipes et la coordination des actions socio-éducatives mises en œuvre auprès des usagers du SAMSAH. Garant du respect du projet de service, il s'assure de la cohérence et de la continuité de l'application du projet de service.

Il possède également la capacité à gérer les conflits – y compris entre salariés. C'est l'interface essentiel entre l'ensemble des professionnels et la Direction et – par ce fait – est en capacité de référer les demandes ou obligations des deux parties.

**d. 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.

Ainsi, un certain nombre d'outils ont été mis en œuvre par la Direction afin d'optimiser la gestion des compétences des salariés :

- Une fiche de recueil des souhaits de formation accompagnée par une note d'orientation rédigée par la Direction et qui donne les grandes orientations en matière de formation pour l'année n+1. Ces documents sont remis courant septembre aux professionnels afin qu'ils puissent indiquer leurs souhaits de formation dans le cadre du plan de formation annuel de l'entreprise. Ces éléments sont examinés pour déterminer le plan de formation ainsi que les souhaits émis dans le cadre des entretiens annuels d'appréciation.

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

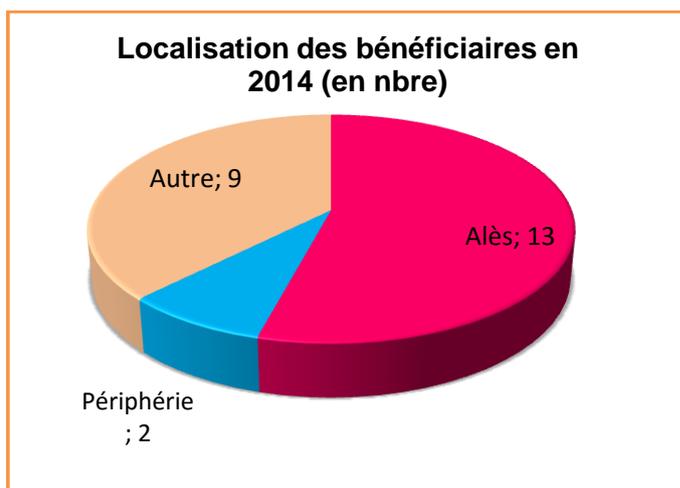
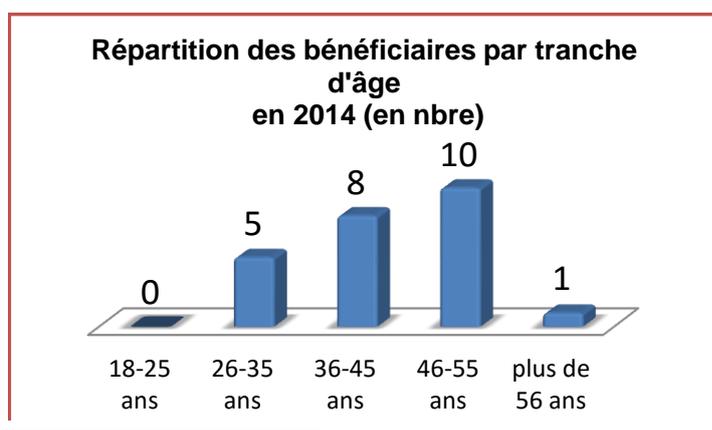
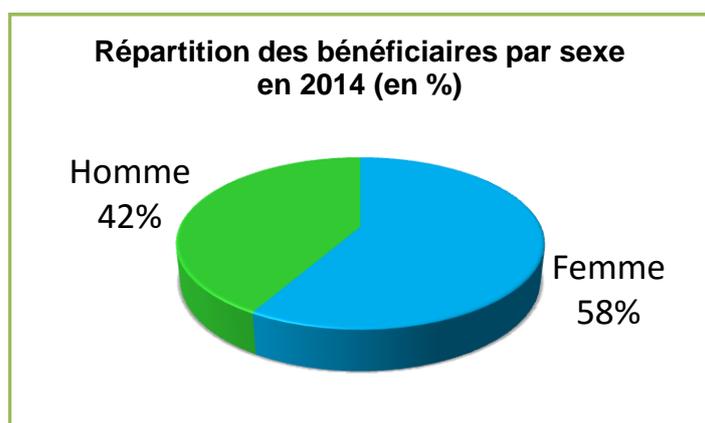
- Les entretiens annuels d'appréciation représentent un moment d'échange privilégié entre les salariés et leur supérieur hiérarchique direct. Un document à remplir est remis en amont des entretiens aux salariés pour faciliter l'expression sur le bilan de l'année écoulée, l'atteinte des objectifs fixés, les souhaits de professionnalisation et d'évolution...

## V. L'accompagnement au sein du SAMSAH :

### a. *Le public accompagné :*

Il n'existe pas de statistiques sur la population souffrant d'un handicap psychique sur le territoire alésien ni sur le département du Gard. Les statistiques que nous possédons dressent un tableau de la population handicapée gardoise. Ainsi, la proportion des bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) est supérieure à la moyenne nationale (2,7% des 20-59 ans contre 2,2%)<sup>4</sup> et dont un tiers vit sur le territoire de l'UTASI<sup>5</sup> Cévennes Aigoual. Par ailleurs, le taux de demande d'AAH est supérieur à la moyenne nationale (25% contre 18%)<sup>6</sup> 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 ans

Les statistiques issues du rapport d'activité de notre SAMSAH en 2014 donnent des indications sur le profil des personnes accompagnées :

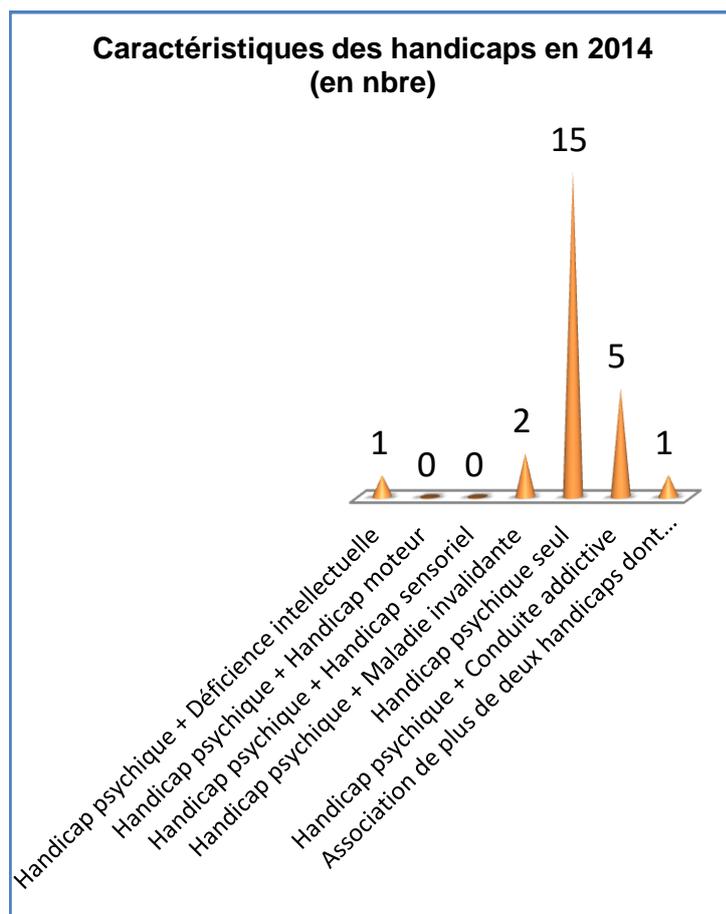


<sup>4</sup> Cf Schéma départemental d'organisation sociale et médico-sociale en faveur de l'autonomie des personnes 2011-2014 – page 12

<sup>5</sup> Unité Territoriale d'Action Sociale et d'Insertion

<sup>6</sup> Cf Rapport sur l'état des lieux des schémas départementaux 2004-2009 – page 15

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022



Même si les personnes accompagnées par le service peuvent cumuler plusieurs type de handicap, c'est le handicap psychique qui prédomine. Les personnes présentent en majorité des **troubles de l'humeur et/ou anxieux** (syndrome dépressif, états maniaques, maladie bipolaire, syndrome psycho-traumatique, pathologies phobo-obsessionnelles, etc) ou des **troubles du comportement** (conduites alimentaires ou addictives, psychopathie, paraphilies, etc). Par ailleurs, à ces troubles peuvent être associés des **troubles de la personnalité : troubles psychotiques** (schizophrénie ou autres psychoses délirantes) ou **pathologie des états limites**.

**Les critères d'admissibilités du SAMSAH sont :**

- ✓ Détenir une notification d'orientation SAMSAH par la CDAPH<sup>7</sup>
- ✓ Etre majeur (plus de 20 ans)
- ✓ Souffrir d'un handicap psychique
- ✓ Résider sur la zone d'intervention du service et en logement autonome ou familial
- ✓ Etre en capacité de communiquer avec l'extérieur
- ✓ Adhérer à l'éventualité d'un accompagnement SAMSAH

<sup>7</sup> Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

**Les critères de fin d’accompagnement du SAMSAH sont :**

Le service n’a pas vocation à poursuivre un accompagnement sur une durée très longue. Les orientations vers le SAMSAH préconisées par la CDAPH sont généralement d’une durée de 2 ans. 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 et le gain d’une autonomie suffisante.

Par ailleurs, 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 SAMSAH 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 territoire d’intervention
- Le non-renouvellement d’une orientation SAMSAH par la CDAPH
- L’hébergement en établissement.

**b. La notion de référent :**

La notion de référent est au cœur même de l’accompagnement mené par les professionnels du SAMSAH. Cette notion est d’ailleurs abordée dans le décret n°2009-322 du 20/03/2009 relatif aux « établissements et services accueillant ou accompagnant des personnes handicapées adultes n’ayant pu acquérir un minimum d’autonomie » et indique que le rôle du référent est « d’assurer la cohérence et la continuité de l’accompagnement ».

La réflexion menée dans le cadre de la réactualisation du projet de service – et initiée par l’évaluation interne – a permis de déterminer les rôles de chacun en terme de référence pour proposer un accompagnement des usagers qui soit le plus efficient possible.

Ainsi, la notion d’équipe pluridisciplinaire « référente » - déjà énoncée dans le précédent projet de service – est réaffirmée. Par ce principe, la notion d’accompagnement global de l’usager est assurée. Ceci est essentiel au regard de la spécificité du handicap psychique dont les répercussions touchent l’ensemble des sphères de la vie quotidienne et également de « limiter » les éléments transférentiels qui peuvent naître dans une relation duelle.

Cette notion « d’équipe référente » nécessite une rigueur et une organisation structurée de la communication entre les membres de celle-ci et permettre – ainsi - la cohérence et la continuité de l’accompagnement. La mise en place en 2015 du dossier informatisé de l’usager participe à cette communication.

Néanmoins, le recul de quatre années d’activité du service a permis d’identifier la nécessité de mettre en place à différents moments de l’accompagnement un professionnel « référent » dans le cadre d’un accompagnement spécifique sur un domaine répondant ainsi à une problématique particulière. Cette référence est alors en lien avec la formation du professionnel concerné et sa fonction au sein de l’équipe (psychologue, infirmier, éducateur). Cette désignation du référent doit permettre de répondre à des angoisses massives de ce type de public pouvant émerger au cours de l’accompagnement face à certaines difficultés qui surgissent et éviter ainsi les ruptures d’accompagnements.

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

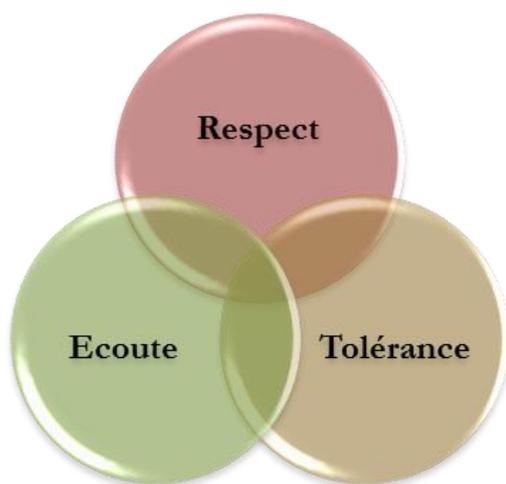
La mise en place de « référent domaine » doit également permettre d'améliorer la lisibilité avec les partenaires professionnels intervenant également sur la situation des personnes accompagnées. Cette nécessité d'une plus grande lisibilité a d'ailleurs été relevée dans le cadre de l'évaluation interne.

Par ailleurs, un « référent administratif » sera dorénavant désigné pour chaque usager accompagné. Il aura en charge l'élaboration et le suivi du dossier administratif de la personne (suivi des notification MDPH, respect des échéances de l'évaluation des projets...).

Enfin, le rôle de coordination des interventions des différents professionnels du chef de service est réaffirmé.

**c. Les valeurs et principes d'intervention :**

Les valeurs de l'association – qui sont réaffirmées dans le projet associatif actuellement en cours de réécriture – ont également été débattues dans le cadre de l'évaluation interne du SAMSAH au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2015. Elle sont de plus essentielles à la définition de principes d'intervention qui vont guider l'accompagnement et permettre de réaffirmer les droits des usagers.



Ces valeurs humaines défendues par le CABA construisent les principes d'intervention des services auxquels se réfèrent l'ensemble des professionnels :



CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

- L'utilisateur est libre dans son adhésion à l'accompagnement mis en œuvre. Cet accompagnement s'élabore à partir de la demande de la personne. Ainsi, il peut à tout moment l'interrompre temporairement ou définitivement sans justification.
- La reconnaissance de « l'utilisateur-acteur » est mise en œuvre à travers une valorisation de sa parole et du respect de son autonomie décisionnelle et fonctionnelle.
- Le respect des droits des usagers est inscrit dans la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale. L'ambition du service est également de promouvoir ces droits par un ensemble d'outils mis à disposition des usagers. Ces outils sont explicités dans le chapitre dédié aux droits des usagers. Par ailleurs, les professionnels du service étant amenés à se rendre au domicile des personnes et au-delà des droits cités dans la loi, le travail de réactualisation a permis à l'équipe de réfléchir à la notion d'espace privé et de définir les limites du respect de cet espace. Ainsi, le respect de l'espace privé par les professionnels - et de la manière dont la personne fait usage de cet espace – doit se construire au regard des règles sociales admises. Par ailleurs, la notion de réciprocité du respect entre le professionnel et l'utilisateur est essentielle.
- L'objectif est de mettre en œuvre tous les moyens afin non seulement de permettre à l'utilisateur de s'insérer socialement mais aussi de le valoriser dans son rôle social. C'est la notion d'inclusion sociale. Cela passe notamment par un décloisonnement des pratiques avec les partenaires extérieurs.

#### d. *Le partage d'informations :*

Le partage d'informations au sein du service mais également de l'association ou avec les partenaires et acteurs professionnels extérieurs doit s'envisager dans le cadre législatif et réglementaire du secret professionnel, notamment.

Pour rappel, sont soumis au secret professionnel un certain nombre de professionnels médicaux et paramédicaux – dont les infirmières, les psychologues et psychiatres. Le personnel éducatif du CABA n'est pas soumis au secret professionnel au regard des missions qu'il réalise contrairement à d'autres professionnels éducatifs (personnels des services pénitentiaires et de probation, de la Protection Maternelle et Infantile...).

C'est l'article 226-13 du Code Pénal qui punit la révélation d'une information à caractère secret par une personne soumise au secret professionnel. Par ailleurs, l'obligation de secret professionnel est à distinguer de la notion de discrétion professionnelle (statutaire pour le personnel de la fonction publique) et passible de sanctions disciplinaires.

Au regard de ces obligations, quelle peut être la marge de manœuvre pour les professionnels du service en terme de partage d'informations ? Le travail de réflexion mené – notamment – dans le cadre de la réactualisation du projet de service a permis de définir un cadre de partage des informations qui - tout en étant respectueux de la parole de l'utilisateur – permet aux professionnels d'échanger un certain nombre d'informations sur la situation de l'utilisateur et son évolution.

La première limite du cadre est la possibilité offerte par l'arsenal législatif de lever le secret professionnel pour les informations pouvant nuire gravement aux personnes ou à l'utilisateur lui-même : article 434-3 et 223-6 du Code Pénal. Ainsi, une situation de mise en danger autorise le partage voire la divulgation d'informations.

Par ailleurs, dans le cadre de la phase d'accueil mise en place dans le processus d'accompagnement, les missions du service ainsi que les préalables nécessaires à la mise en œuvre d'un accompagnement sont largement explicités et débattus avec la personne. Ainsi, la nécessité d'un partage d'informations au sein du service entre les professionnels est argumentée par rapport à la notion « d'équipe référente ».

CABA - SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

Pour ce qui concerne le partage d'informations avec les autres professionnels de l'association ou extérieurs, ce qui doit être déterminant c'est le bénéfice que va en retirer l'utilisateur dans le cadre de son projet de vie, de l'accompagnement mis en place et des objectifs qui ont été fixés avec lui dans cet accompagnement. Néanmoins, le refus de la personne d'une communication des informations utiles à l'accompagnement ne doit pas signifier l'arrêt des orientations souhaitées dans le cadre de l'accompagnement mais doit constituer un levier pour faire lever les résistances aux changements susceptibles de modifier la vie des usagers. Ceci est particulièrement vrai lorsque les informations sont en lien avec une situation de vulnérabilité repérée par les professionnels. Ces règles de partage d'informations sont explicitées dans le cadre d'une procédure interne concernant l'ensemble des services du CABA.

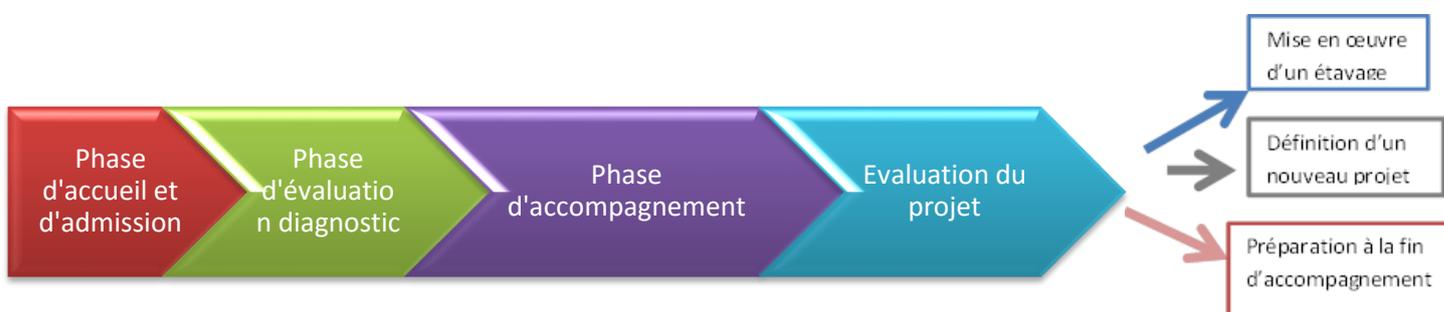
Enfin, il convient d'être vigilant quant à la manière de communiquer ces informations selon le type d'information (à caractère médical ou pas), l'interlocuteur (interne, externe, professionnel du secteur du handicap, de la protection des majeurs, etc) et l'utilisation qui pourrait en être faite.

**e. L'accompagnement : l'offre de service**

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 »<sup>8</sup>.

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.

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 à chaque étape ainsi que de répertorier les bénéfices attendus pour les usagers et ainsi les placer au cœur des actions du SAMSAH.



Cette déclinaison par étape est répertoriée dans les grilles présentées ci-dessous qui présentent également les bénéfices attendus par les usagers pour chaque étape.

<sup>8</sup> 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 SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

**Phase de l'accompagnement : Accueil et admission**

Initialisation de la phase (Par qui ?)	Objectifs visés dans le déroulement de la phase	Description des prestations réalisées au cours de la phase	Intervenant(s) au cours de la phase	Modalités mises en œuvre au cours de la phase	Résultats attendus par le bénéficiaire	Partenariat professionnel/avec l'entourage à mettre en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La personne à réception de sa notification d'orientation MDPH</li> <li>- Un tiers de l'entourage professionnel de la personne</li> <li>- Le service à réception de sa notification d'orientation MDPH</li> </ul>	<p><u>Pour le service :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concilier les attentes de la personne et les missions du service</li> <li>- Favoriser la mise en œuvre d'une relation entre la personne et le service</li> </ul> <p><u>Pour la personne :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trouver un lieu d'écoute où déposer ses attentes et ses souhaits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter l'association, le service et le parcours proposé ainsi que les modalités d'accompagnement</li> <li>- Informer sur les droits des usagers</li> <li>- Recueillir et analyser la demande</li> <li>- Recueillir les éléments de la situation de vie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadre éducatif et psychologue pour le rendez-vous de 1<sup>er</sup> accueil</li> <li>- Les autres membres de l'équipe pluridisciplinaire lors des autres rendez-vous d'accueil et d'admission</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendez-vous de 1<sup>er</sup> accueil</li> <li>- Autres rendez-vous de la phase d'accueil</li> <li>- Atelier d'informations sur les droits des usagers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une écoute de sa demande</li> <li>- Une explicitation de l'aide que le service peut lui apporter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La MDPH (si besoin)</li> <li>- Le Tiers à l'origine de la demande</li> </ul>

**Phase de l'accompagnement : Evaluation et diagnostic des capacités et besoins**

Initialisation de la phase (Par qui ?)	Objectifs visés dans le déroulement de la phase	Description des prestations réalisées au cours de la phase	Intervenant(s) au cours de la phase	Modalités mises en œuvre au cours de la phase	Résultats attendus par le bénéficiaire	Partenariat professionnel/avec l'entourage à mettre en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le service</li> <li>- L'utilisateur</li> </ul>	<p><u>Pour le service :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Co-construire une relation de confiance afin de susciter l'adhésion de la personne à un possible accompagnement</li> <li>- Contribuer à l'éclosion d'un « projet d'envie » pour la personne afin d'acquérir un mieux-être dans sa vie quotidienne</li> <li>- Evaluer les difficultés et capacités en terme d'autonomie</li> </ul> <p><u>Pour la personne :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'exprimer sur ses difficultés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueillir et analyser les besoins et ressources de la personne et du réseau existant et à solliciter</li> <li>- Approfondir l'explicitation des droits des usagers au travers des outils d'expression et d'évaluation mis en œuvre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'équipe pluridisciplinaire et cadre éducatif</li> <li>- L'entourage de l'utilisateur (familial, professionnel, amical)</li> <li>- L'utilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modalités d'accompagnement développées par le service : réception, accueil, visite, extérieur (RAVE)</li> <li>- Réunions de synthèse pluridisciplinaire pour l'élaboration du livret professionnel</li> <li>- Temps de réunions organisées par l'institution : analyse des pratiques, de service, interservices, institutionnel</li> <li>- Contact avec les différents partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une prise en considération de ses besoins et de ses difficultés</li> <li>- Une réponse à ses difficultés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble des partenaires professionnels intervenant sur la situation</li> </ul>

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COFIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

**Phase de l'accompagnement : Elaboration du projet d'accompagnement personnalisé**

Initialisation de la phase (Par qui ?)	Objectifs visés dans le déroulement de la phase	Description des prestations réalisées au cours de la phase	Intervenant(s) au cours de la phase	Modalités mises en œuvre au cours de la phase	Résultats attendus par le bénéficiaire	Partenariat professionnel/avec l'entourage à mettre en œuvre
- Le service	<p><u>Pour le service :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Co-construire avec l'utilisateur un projet d'accompagnement</li> <li>- Formaliser ce projet au moyen d'un Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) et le co-signer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les domaines de la vie quotidienne dans lesquels le service interviendra</li> <li>- Déterminer les moyens du service à mettre en œuvre par rapport aux objectifs définis avec l'utilisateur</li> <li>- Délimiter le réseau à mobiliser en rapport avec le projet d'accompagnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'équipe pluridisciplinaire et cadre éducatif</li> <li>- L'utilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions de synthèse pluridisciplinaire autour des résultats du livret professionnel</li> <li>- Réunions de service</li> <li>- Rendez-vous avec l'utilisateur pour la co-construction avec les professionnels SAMSAH du secteur sanitaire</li> <li>- Rendez-vous avec l'utilisateur pour la co-construction avec les professionnels SAMSAH du secteur social et éducatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation active à l'élaboration de son projet d'accompagnement</li> <li>- Visibilité de l'accompagnement proposé</li> </ul>	<p>Le réseau professionnel ou personnel n'est pas activé lors de cette phase durant laquelle l'autonomie décisionnelle de l'utilisateur est privilégiée et favorisée par une écoute active et une détermination conjointe des objectifs de l'accompagnement</p>

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COPI - CA	Mars 2016	Mars 2022

**Phase de l'accompagnement : Mise en œuvre de l'accompagnement selon le projet établi**

Initialisation de la phase (Par qui ?)	Objectifs visés dans le déroulement de la phase	Description des prestations réalisées au cours de la phase	Intervenant(s) au cours de la phase	Modalités mises en œuvre au cours de la phase	Résultats attendus par le bénéficiaire	Partenariat professionnel/avec l'entourage à mettre en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le service</li> <li>- L'utilisateur</li> </ul>	<p><u>Pour le service :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser et promouvoir l'autonomisation de l'utilisateur et son inclusion sociale</li> </ul> <p><u>Pour la personne :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer sa qualité de vie au niveau social (familial, professionnel...) et sanitaire (parcours de soins...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiliser et soutenir les ressources de l'utilisateur et de son réseau</li> <li>- Développer ses habilités sociales</li> <li>- Coordonner les interventions/actions sociales et sanitaires auprès de l'utilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'équipe pluridisciplinaire</li> <li>- L'utilisateur</li> <li>- Le réseau professionnel et personnel de l'utilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les réceptions de l'utilisateur dans les locaux du service dans le cadre de rendez-vous programmés ou pas</li> <li>- Les visites sur le lieu de vie de l'utilisateur</li> <li>- Les rencontres avec les partenaires professionnels en présence ou pas de l'utilisateur</li> <li>- Les rencontres avec l'entourage personnel de l'utilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un soutien dans le développement de son autonomisation</li> <li>- Un soutien dans le développement de ses habilités sociales</li> <li>- La réalisation des objectifs fixés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble des partenaires énoncés dans le projet (acteurs sociaux et sanitaires)</li> <li>- Les autres partenaires non déterminés lors de l'élaboration du projet mais indispensables au déroulement de l'accompagnement</li> </ul>

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COFIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

**Phase de l'accompagnement : Evaluation du projet d'accompagnement personnalisé**

Initialisation de la phase (Par qui ?)	Objectifs visés dans le déroulement de la phase	Description des prestations réalisées au cours de la phase	Intervenant(s) au cours de la phase	Modalités mises en œuvre au cours de la phase	Résultats attendus par le bénéficiaire	Partenariat professionnel/avec l'entourage à mettre en œuvre
- Le service	<p><u>Pour le service :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesurer les écarts entre les objectifs et les moyens définis dans le projet et la situation actuelle</li> </ul> <p><u>Pour la personne :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser l'expression de la personne sur son accompagnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer un temps de dialogue avec l'utilisateur sur l'accompagnement mis en œuvre</li> <li>- Etablir un bilan de l'accompagnement réalisé</li> <li>- Réajuster les objectifs de l'accompagnement et/ou définir un nouveau projet et/ou déterminer les modalités d'une fin d'accompagnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'équipe pluridisciplinaire et cadre éducatif</li> <li>- L'utilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendez-vous de préparation et d'évaluation de bilan</li> <li>- Rendez-vous de réactualisation du projet ou d'élaboration d'un nouveau projet</li> <li>- Rendez-vous de détermination des relais à activer en cas de fin d'accompagnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'exprimer sur son ressenti par rapport à l'accompagnement</li> <li>- Une participation active à la suite donnée à l'évaluation</li> </ul>	

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COFIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

**Phase de l'accompagnement : Mise en œuvre de la fin d'accompagnement**

Initialisation de la phase (Par qui ?)	Objectifs visés dans le déroulement de la phase	Description des prestations réalisées au cours de la phase	Intervenant(s) au cours de la phase	Modalités mises en œuvre au cours de la phase	Résultats attendus par le bénéficiaire	Partenariat professionnel/avec l'entourage à mettre en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le service</li> <li>- L'utilisateur</li> </ul>	<p><u>Pour le service :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer de la solidité de l'étayage ou des ressources propres de l'utilisateur garantissant son autonomie</li> </ul> <p><u>Pour la personne :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre conscience des enjeux liés à la fin d'accompagnement</li> <li>- Co-élaborer un projet de fin d'accompagnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir avec l'utilisateur des objectifs en vue de la fin d'accompagnement</li> <li>- Etablir un bilan de l'accompagnement réalisé</li> <li>- Déterminer le partenariat et l'étayage à mettre en œuvre</li> <li>- Déterminer les moyens de consolidation des ressources propres de la personne et du réseau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'équipe pluridisciplinaire et cadre éducatif</li> <li>- L'utilisateur</li> <li>- L'entourage personnel et professionnel de l'utilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendez-vous de préparation de fin d'accompagnement pour permettre un temps d'expression de l'utilisateur</li> <li>- Rendez-vous d'élaboration de projet de fin d'accompagnement</li> <li>- Rencontre des partenaires et de l'entourage intervenants dans le projet de fin d'accompagnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'exprimer sur son ressenti par rapport à la fin de l'accompagnement</li> <li>- Mettre en œuvre les relais si nécessaire</li> <li>- Être réassuré par rapport à ses capacités ou celles du réseau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La MDPH à laquelle est adressé un rapport de fin d'intervention</li> <li>- Le tiers à l'origine de l'orientation</li> <li>- Le réseau identifié (professionnel et personnel)</li> </ul>

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COFIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

#### f. *Les moyens alloués au service*

L'organisation du temps de travail mise en place répond aux besoins des usagers puisque en plus des rendez-vous programmés à domicile ou à l'extérieur, des temps de permanence-accueil sont tenus le matin ou l'après-midi du lundi au vendredi. Ces permanences sont assurées par les professionnels du service et les usagers peuvent s'y rendre selon des besoins spécifiques (permanence psychologue, infirmier, éducatif) ou s'ils ont des demandes individuelles en dehors des rendez-vous programmés qui demandent écoute et réactivité.

Par ailleurs, pour proposer une offre de service de qualité, le SAMSAH a la possibilité d'utiliser les bureaux d'entretiens individuels du SAVS 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. Les usagers ont également la possibilité – en cas de fermeture du service – de laisser un message sur le répondeur. 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.

La base de données qui permet une gestion informatisée du dossier « usager » garantit une traçabilité des actes réalisés et une gestion efficiente des rendez-vous par le biais de l'agenda intégré.

Enfin, différents véhicules permettent l'accompagnement des personnes. Néanmoins, l'autonomie dans les transports est systématiquement recherchée et valorisée.

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.

#### g. *Les outils de la bientraitance :*

Dans l'évaluation interne réalisée sur le premier semestre 2015, la cotation obtenue sur la dimension du référentiel abordant la question de la maltraitance et de la prévention des situations à risques était la plus faible avec un taux de satisfaction de 37%.

Dans le cadre de la réflexion autour de ce thème, nous nous sommes appuyés sur la définition de la bientraitance donnée par l'ANESM<sup>9</sup> 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.

---

<sup>9</sup> Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

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

Les outils existants sont :

- La procédure d'admission : au cours de laquelle la personne évoque sa situation et s'exprime sur ses difficultés. La réception et l'analyse de cette demande par l'équipe pluridisciplinaire au cours des différents entretiens de la phase d'accueil/admission permet à la personne d'être actrice dans la démarche qui doit aboutir à un accompagnement.
- Les outils d'informations sur les droits des usagers mis en œuvre par l'association : un ensemble de supports d'information sur les droits des personnes handicapées – en respect de la loi 2002-2 – sont remis aux usagers au cours de la phase d'accueil. Pour compléter ces supports, une proposition leur est faite d'assister à une réunion d'informations sur leurs droits. Cette réunion peut être délivrée sous forme d'atelier collectif ou en individuel selon les souhaits des usagers. L'ensemble de ces outils ont vocation à faciliter la connaissance et la revendication de leurs droits.
- La remise d'un premier Document Individuel de Prise en Charge – nommé DIPC 1<sup>ère</sup> phase – qui propose la participation à un atelier d'informations sur les droits des usagers et explicite aux personnes la mise en place d'une phase d'évaluation de leurs besoins et capacités. Ce document indique également à l'utilisateur la possibilité qui lui est offerte d'interrompre la prise en charge à tout moment et sans explication. Il est co-signé avec la personne.
- La phase d'évaluation/diagnostic : différents outils sont proposés dans le cadre de cette phase. Ces outils ont été élaborés pour favoriser l'expression directe des usagers sur leurs difficultés. Ils permettent notamment une « auto-évaluation » de leurs difficultés dans l'ensemble des sphères de leur vie quotidienne et également de s'exprimer sur le réseau qu'ils ont mis en place pour compenser ces difficultés.
- La co-construction du projet d'accompagnement personnalisé : formalisé dans un DIPC – 2<sup>nd</sup> phase. Ce document co-élaboré avec l'utilisateur fixe les objectifs envisagés avec lui susceptibles de lui permettre de progresser dans son autonomie quotidienne.
- L'évaluation du projet d'accompagnement et la suite qui y est donnée : elle a lieu au cours d'un entretien avec un membre de l'équipe et le cadre éducatif. Elle permet de valoriser les avancées et d'explicitier les difficultés.
- Les outils internes qui établissent la posture professionnelle à adopter dans sa pratique : fiche de poste, séances d'analyse des pratiques, réunions de services et inter-services...
- Les réunions de services au cours desquelles sont évoquées les situations des usagers et qui permettent de relayer leurs demandes notamment auprès du cadre éducatif présent.

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

- La qualité du lien entre professionnels et usagers passe – selon l'ANESM – par une communication efficiente. Cette efficacité se mesure – notamment – par les outils de traçabilité existants. Au sein du SAMSAM, cette traçabilité est mise en œuvre par le biais de la base de données et de la saisie des interventions réalisées sur cette base ainsi que par l'existence d'un cahier de liaison entre les différents membres de l'équipe et par les ordres du jour et comptes-rendus des réunions SAMSAM réalisés.
- La communication concernant l'ensemble de l'association – quant à elle - est assurée auprès des usagers par le biais de la réunion trimestrielle du groupe d'expression et des comptes-rendus et communiqués écrits qui en sont faits. Cette réunion est l'équivalent interne du Conseil de la Vie Sociale. Elle rassemble

CABA SAMSAM	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

des représentants des usagers des services (au nombre de 3) ainsi qu'un professionnel du CABA et la Direction. Y sont abordées, les questions concernant les demandes d'activités collectives, le fonctionnement des services et les changements introduits, les projets de l'association, etc. Les représentants des usagers élaborent l'ordre du jour à partir – notamment – des écrits déposés dans les différentes boîtes à idées disposés dans les services.

- L'affichage d'informations sur les droits des usagers : dans le service, 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.
- Les personnes « ressources » : il s'agit d'usagers 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 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.
- 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. Néanmoins un chantier est à mettre en œuvre pour déterminer une politique de prévention des risques inhérent à la spécificité de ce public qui présente des vulnérabilités particulières.
- La participation de l'utilisateur aux réunions de coordination partenariale – organisées par le service ou les partenaires - est systématique et permet une prise en compte de sa parole.

**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 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. Un retour de ces participations et de leurs apports est systématiquement réalisé en réunion institutionnelle.
- Le plan annuel de formation mis en œuvre qui permet la professionnalisation du personnel du service. Un retour sur le contenu de la formation et ces apports est systématiquement réalisé en réunion institutionnelle.
- 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. Cet accueil doit faire l'objet de la formalisation d'une procédure en 2016.
- Les séances d'analyse des pratiques dont l'objectif vise la compréhension de situations singulières pour favoriser une posture professionnelle cohérente et ajustée au contexte.
- Les entretiens annuels d'appréciation : moments d'échanges privilégiés entre les professionnels du service et le cadre éducatif, ils permettent de définir ensemble les moyens à mettre en œuvre pour assurer une plus grande professionnalisation
- La procédure d'accueil et d'intégration des nouveaux salariés et les outils mis en œuvre pour la faciliter : elle comprend l'accueil par l'équipe de direction, la remise d'un ensemble de documents sur la structure

CABA SAMSAH	Nature du document	Rédacteur	Validation	Date de validation	Date de révision
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

et le service ainsi que la programmation de deux rendez-vous avant la fin de la période d'essai afin de faire le point sur l'intégration du salarié à l'aide d'un questionnaire remis lors de l'embauche.

#### h. **La politique de prévention des risques et de la maltraitance :**

Dans le cadre de l'évaluation interne, la dimension qui évalue le domaine de la prévention des risques est celle qui avait obtenu le taux de satisfaction le plus bas, à savoir 37%. Ce score reflète l'absence d'une politique institutionnelle globale de prévention des risques et de la maltraitance. Cette absence de proactivité a une incidence sur la qualité des accompagnements et est susceptible d'engendrer une usure professionnelle rapide.

C'est pourquoi il est nécessaire de programmer un chantier dont l'objectif sera de définir et décliner une véritable politique de prévention des situations en lien avec la vulnérabilité particulière des personnes présentant un handicap psychique.

Dans le cadre de la réactualisation du projet de service, des axes de travail ont été définis qui devront être explorés dans un chantier à programmer. Ces axes devront à la fois permettre la mise en œuvre d'une politique préventive mais également déterminer les moyens d'actions lorsqu'il y a situation de maltraitance/ à risque effective. Les axes porteront sur :

- La détermination des critères des situations de maltraitance et à risque : condition préalable pour pouvoir repérer et agir
- Le repérage et l'évaluation des situations de maltraitance
- La détermination d'une procédure d'alerte et d'intervention sur les situations de maltraitance et à risque (isolement, rupture de liens, de soins, auto-agressions...) intégrant la prise en compte de l'entourage
- Le repérage des circuits d'intervention contre la maltraitance (processus de signalement) et des professionnels (police, justice...)
- La détermination d'une procédure d'accompagnement/ de soutien des usagers dans le traitement des situations de maltraitance/à risque
- Le développement d'un partenariat avec les acteurs susceptibles d'intervenir sur les situations à risque
- La mise à disposition/remise de supports d'information sur les moyens de lutter contre la maltraitance

## **VI. Le développement partenarial :**

Le développement du partenariat est apparu – dans le cadre de l'évaluation interne du service – comme un axe de travail important car même si le taux de satisfaction sur ce critère était élevé (75 %), l'évaluation a déterminé des thèmes de travail spécifiques :

- définir la politique institutionnelle en matière de développement de partenariat : attitude proactive ou réactive
- référencer les partenaires professionnels en lien avec les missions du service : sanitaires, sociaux, éducatifs...
- définir les conditions de développement et de maintien de ce réseau partenarial opérationnel et institutionnel
- définir les orientations du service en termes de communication externe de son savoir, savoir-faire et compétences.

<b>CABA SAMSAH</b>	<b>Nature du document</b>	<b>Rédacteur</b>	<b>Validation</b>	<b>Date de validation</b>	<b>Date de révision</b>
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

Dans le cadre de la réflexion menée pour la réactualisation du projet de service, des axes de travail ont été définis qui devront être explorés dans un chantier à programmer. Ces axes identifient différents types de partenariat qui constitueront la politique institutionnelle en matière de partenariat et de communication :

1. le partenariat opérationnel en lien avec l'accompagnement des usagers : il s'agit – dans un premier temps - de repérer et référencer l'ensemble des acteurs sanitaires, sociaux, professionnels et éducatifs susceptibles de restaurer et/ou maintenir la santé psychique et somatique ainsi que les habilités sociales et/ou professionnelles. Les professionnels de la médiation (conjugale, parentale...) sont également concernés par ce partenariat opérationnel ainsi que les structures favorisant le lien social (acteurs de la culture, du sport...). La connaissance mutuelle des offres de service respective doit favoriser – dans un second temps – la coordination entre les acteurs pour faciliter la fluidité du parcours de vie des personnes accompagnées.
2. le partenariat permettant de développer la lisibilité du service : la réflexion doit porter sur l'intérêt du service à participer à un certain nombre d'actions susceptibles de communiquer sur le savoir et les compétences du service et accroître sa renommée et sa légitimité. La lisibilité passe aussi par l'organisation de l'actualisation des documents de communication du service et leur distribution auprès des partenaires importants.
3. le partenariat susceptible de développer l'offre de service du SAMSAH par la mise en place d'actions ou d'activités non réalisées à ce jour : il s'agit d'envisager la mise en place d'actions – individuelles ou collectives – au sein du service pour favoriser des thématiques comme la promotion de la santé, la gestion du quotidien... Une réflexion sur le développement de lieux de permanence en dehors des locaux du service devra également être menée.

## **VII. 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 s'inscrivent dans une démarche continue de la qualité et visent :

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

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

- les objectifs fixés
- les professionnels en charge de l'action,
- le rétro-planning des différents chantiers.

Par ailleurs, une méthodologie de projet sera développée pour l'ensemble des objectifs. Dans ce cadre, les objectifs listés feront l'objet d'une note de cadrage établie par la direction . Un comité de pilotage sur le suivi du plan d'actions sera réalisé à la moitié de la durée de vie du projet de service prévu pour 5 ans.

<b>CABA SAMSAH</b>	<b>Nature du document</b>	<b>Rédacteur</b>	<b>Validation</b>	<b>Date de validation</b>	<b>Date de révision</b>
-	Projet service	Direction	COPIL - CA	Mars 2016	Mars 2022

<b>Domaines</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Professionnels en charge de l'objectif</b>	<b>Planification</b>
<b>Droits des usagers</b>	- Améliorer la connaissance des droits des usagers par les professionnels	Chef de service Equipe SAMSAH	De mars à mai 2016
	- Promouvoir auprès des usagers du SAMSAH les outils développés par le service en matière de droits pour favoriser leur participation	Chef de service Equipe SAMSAH	
<b>Organisation</b>	- Déterminer la procédure de mise en place d'un référent « administratif »	Direction Chef de service Equipe SAMSAH	Février 2016
	- Déterminer la procédure de mise en place d'un référent « domaine »	Direction Chef de service Equipe SAMSAH	
<b>Accompagnement</b>	- Reprendre l'ensemble des procédures existantes pour ajout/actualisation	Direction Chef de service Equipe SAMSAH	De septembre à décembre 2016
	- Reprendre l'ensemble des documents qui formalise l'accompagnement pour modifications en lien avec le nouveau projet de service (DIPC 1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>nde</sup> phase ; documents d'évaluation du projet...)	Direction Chef de service Equipe SAMSAH	
	- Définir et mettre en œuvre une politique de prévention des situations à risques et de maltraitance selon les axes définis dans le cadre de la réactualisation du projet de service	Chef de service Equipe SAMSAH	1 <sup>er</sup> semestre 2017
<b>Développement partenarial</b>	- Définir et mettre en œuvre une politique de développement partenarial et de communication selon les axes définis dans le cadre de la réactualisation du projet de service	Chef de service Equipe SAMSAH	2 <sup>nd</sup> semestre 2017
<b>Institution management</b> /	- Finaliser la réécriture du projet associatif et associer les professionnels aux décisions stratégiques	Conseil d'administration	2016
	- Actualiser le document unique de prévention des risques	Direction	2 <sup>nd</sup> semestre 2016



## VIII. Conclusion

Le travail de réactualisation du projet de service du SAMSAH 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 et ceci dans un cadre structurant fortement apprécié.

Le retour des professionnels sur ce travail est qu'il a permis de valoriser et légitimer certaines pratiques professionnelles tout en facilitant la réflexion sur une amélioration pour d'autres.

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.