## PROJET DU SERVICE

D'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés

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



Collectif Associatif du Bassin Alésien 55 grand rue Jean Moulin 30100 Ales

## **SOMMAIRE**

I.	Historique	2
II.	Les missions du service	3
III.	Le public accueilli et son accompagnement au sein du SAMSAH	5
	a. Le public accompagné	5
	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	
IV.	L'exercice du droit des usagers au sein de l'association	23
	a. Les outils de la bientraitance	23
	b. La politique de prévention des risques et de la maltraitance	26
V.	Organigramme, compétences et politique de management	27
	a. Les compétences mobilisées par l'équipe sanitaire et sociale	28
	b. Les compétences des fonctions support	29
	c. La politique de management	29
	d. La communication intra et inter services	30
	e. Les moyens alloués au service	30
VII	Le plan d'actions et les objectifs fixés	32
CON	NCLUSION	34
4 4 / 4	NEVEC	25

## I. <u>Historique</u>

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 représentant 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 préexistaient un SAVA à Nîmes ainsi qu'à Bagnols sur Cèze.

L'objectif du SAVA vise à 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, 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.

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.

Dans un deuxième temps, un dossier a été déposé auprès du CROSMS¹ et a bénéficié d'un avis technique favorable de la part du CREAI-LR² en septembre 2008 pour la création d'un SAMSAH (Service 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 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, un 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...

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

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

En septembre 2022, le service du SAMSAH « handicap psychique » s'est doté d'un nouveau dispositif, un SAMSAH TSA (arrêté du 25/04/2022). Ce projet d'extension/transformation du SAMSAH ambitionne l'accompagnement d'adultes de 20 ans (18 ans par dérogation) présentant des TSA, ayant une aptitude au travail et/ou à l'autonomie, domiciliés en milieu ordinaire.

Le SAMSAH TSA du CABA propose un accompagnement médico-social dont les objectifs sont de faciliter, ou de maintenir, l'insertion sociale, préprofessionnelle, professionnelle et en formation, de personnes autistes. Il contribue à la réalisation de leur projet de vie grâce à des interventions adaptées. L'accompagnement proposé se construit avec chaque personne, en fonction des retentissements de son handicap, de ses besoins et aspirations, en partenariat avec son entourage et les intervenants extérieurs au service, avec l'accord du bénéficiaire.

## II. Les missions du service

Les missions du SAMSAH s'inscrivent en premier dans les valeurs et les objectifs du projet associatif rédigé en 2021.

#### Des valeurs:

- ➡ D'humanisme, chaque être humain peut évoluer, s'épanouir dans toute société par une écoute bienveillante. Nous adoptons une attitude humaniste envers les usagers, dans un souci de dignité des personnes et également envers les salariés en leur offrant une qualité de vie au travail qui profite aussi aux personnes accompagnées.
- De **citoyenneté**, l'accessibilité à tous les droits et devoirs pour tous. Celle aussi de favoriser l'accès aux soins pour tous en impulsant une dynamique **inclusive** ouverte à tout type de handicap.
- De **coopération** territoriale avec l'ensemble des partenaires pour une politique **inclusive** efficiente. C'est un principe fondateur de notre existence, c'est notre essence.

La formalisation du projet associatif représente l'opportunité de définir les perspectives et orientations de l'action associative. Elle doit, bien entendu, se fixer comme unique objectif d'assurer une qualité renforcée de nos prestations et donc un bien-être accru des personnes accompagnées.

Ainsi l'ensemble des services du CABA décline ses missions en 4 axes :

- ⇒ Le projet de vie de la personne
- ⇒ Une action territoriale coopérative
- ⇒ Des réponses à l'évolution des politiques publiques
- ⇒ L'innovation comme découvreur de nouvelles pratiques professionnelles

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

Textes de référence	Définition des missions
Arrêté portant autorisation du service	FINESS: 30 001 383 6  - Code catégorie = 445 – SAMSAH  - Code discipline = 966 – Accueil et accompagnement médicalisé personnes handicapées  - Code type d'activité = 16 – Prestations en milieu ordinaire  - Catégorie clientèle = 206 – Déficience du psychisme  - Capacité = 10 places  - Catégorie clientèle = 437 - Troubles du spectre de l'autisme  - Capacité = 5 places
Décret n°2005-223 du 11/03/2005	- Article D. 312-155-9: « 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. »  - Article D 312 -155-10: « 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 ».  - Article D.312-155-11: « Le projet individualisé d'accompagnement comprend, en sus des prestations mentionnées à l'article D.132-155-7, tout ou partie des prestations suivantes:  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;  b) un accompagnement et un suivi médical et paramédical en milieu ordinaire de vie, y compris scolaire, universitaire et professionnel »  - Article D.312-155-12: « Les prestations [] sont mises en œuvre par une équipe pluridisciplinaire comprenant [] tout ou partie des professionnels suivants:  a) des auxiliaires médicaux régis par le livre III de la quatrième partie du code de la santé publique;  b) des aides-soignants.  L'équipe pluridisciplinaire comprend ou associe dans tous les cas un médecin ».
Dossier d'autorisation soumis au CROSMS – août 2008 (concernant le SAMSAH Handicap psychique)	« 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. »
Décret n°2009-322 du 20/03/2009	Le décret du 20 mars 2009 précité vise à assurer un meilleur accueil ou accompagnement des personnes handicapées adultes n'ayant pu acquérir un minimum d'autonomie. Sont ainsi expressément concernées les personnes qui présentent une situation complexe de handicap, avec altération des capacités de décision et d'action dans les actes essentiels de la vie quotidienne.

Arrêté portant sur la modification de l'autorisation du service d'accompagnement médico-social pour adultes en situation de handicap, par extension de capacité - Avril 2022 (concernant le SAMSAH TSA)	La capacité autorisée du service est portée de 10 à 15 places pour les adultes présentant un handicap psychique (10 places) ou des troubles du spectre de l'autisme (5 places). A mettre dans le 1 <sup>er</sup> encart au-dessus
Loi HSPT, LOI n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires	L'article 131 supprime le comité régional de l'organisation sociale et médico-sociale et définit une nouvelle procédure d'autorisation, s'appliquent aux nouvelles demandes d'autorisation, d'extension ou de transformation des établissements et services médico-sociaux déposées
L'article 75 de la loi n°2015-1702 de financement de la sécurité sociale (LFSS)	La Loi prévoit pour 2016 l'obligation de signature d'un CPOM pour les établissements prenant en charge des usagers avec handicap

Il s'ajoute à ce cadre législatif, les orientations du nouveau schéma départemental du Gard 2022-2027 et la révision du Plan Régional de Santé Occitanie en cours d'écriture.

Ainsi, le SAMSAH a pour mission sur le territoire alésien d'accompagner les personnes dans l'élaboration et la construction de leur projet de vie en prenant en compte leurs déficiences et leurs capacités. Cet accompagnement global a pour vocation, dans le cadre d'un accompagnement médico-social adapté d'apporter des prestations de soins, un accompagnement tout ou partie des domaines de la vie quotidienne, en plus des missions favorisant le maintien ou la restauration des liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilite l'accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité. Ce service favorise la recherche d'autonomie, l'inclusion sociale et permettre ainsi l'accès à une vie citoyenne pleine et entière. L'accompagnement se réalise ainsi 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.

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 :

- ⇒ Le respect de la dignité des personnes par l'application d'un principe de bienveillance dans les accompagnements des personnes
- ⇒ 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'usager

## III. Le public accueilli et son accompagnement au sein du SAMSAH

## a. Le public accompagné

« L'usager est à la fois un bénéficiaire de prestations, un citoyen, et un acteur de son propre parcours (RBPP, Les principes fondant le projet d'établissement ou de service).

#### Des définitions

## Le handicap psychique:

Les personnes accompagnées présentent un trouble psychique durable, de type dépression chronique, bipolarité ou psychose, avec troubles associés pour la plupart sur un versant de polyadditions et/ou de maladie métabolique invalidante. Les personnes accueillies témoignent d'une variabilité de l'humeur, d'une tendance forte au repli au domicile, d'une image de soi altérée en profondeur, de périodes d'angoisse massive. Ces troubles psychiques les impacts de façon significative dans les actes essentiels du quotidien (aller faire ses courses, relever sa boite aux lettres et traiter les courriers, patienter dans une salle d'attente aux côtés d'autres personnes, s'occuper de sa santé, réaliser une activité de plaisir, etc.). Ceci a une incidence sur leurs rapports interpersonnels et les interactions avec le monde extérieur.

Le SAMSAH est alors un dispositif d'appui pour les personnes accompagnées, visant à les réassurer dans leurs ressources propres à gérer le quotidien, ainsi qu'à les encourager à s'autonomiser toujours davantage dans leur vie de tous les jours. Le service est un lieu-ressource d'écoute, de conseil, de soutien, de tremplin.

## Les Troubles du Spectre Autistique (TSA):

La SAMSAH TSA accompagne des personnes adultes de 20 ans (18 ans par dérogation) présentant des TSA, ayant une aptitude au travail et/ou à l'autonomie, domiciliés en milieu ordinaire. Les personnes porteuses du syndrome d'Asperger prédominent dans le public accompagné. C'est un désordre du développement d'origine neurobiologique qui affecte essentiellement la manière dont les personnes communiquent et interagissent avec les autres. En effet, ces personnes décodent avec difficulté les situations de la vie quotidienne. Leur corps, leur cerveau et leurs cinq sens reçoivent les informations correctement, mais un défaut d'analyse empêche un traitement de ces données. Il en résulte, pour la personne atteinte, une appréciation confuse de la vie et de l'environnement. Elle a donc besoin d'être guidée dans la complexité de la vie sociale.

Comment reconnaît-on une personne qui a le syndrome d'Asperger ?

Les classifications internationales s'accordent sur les caractéristiques principales suivantes :

- → des difficultés dans le domaine des relations et des interactions sociales : se faire des amis, comprendre les règles tacites de conduite sociale et les conventions sociales, attribuer à autrui des pensées ou se représenter un état émotionnel
- → une difficulté à reconnaître les émotions et à les gérer
- → des particularités dans la communication verbale et non verbale : ton de la voix, langage précieux, difficulté à comprendre les métaphores, le sens figuré, l'ironie, contact oculaire pauvre, difficulté dans la conversation et la réciprocité émotionnelle
- → dans le domaine de la compréhension : le détail prime sur le global, difficulté d'accès au sens, une compréhension essentiellement par des moyens visuels ou tactiles et non abstraits
- → des intérêts restreints (en nombre ou très forts en intensité, répétition de cet intérêt)
- → de la maladresse motrice
- → un besoin de routine et une difficulté d'adaptation aux changements et aux imprévus, une tendance aux comportements répétés et stéréotypés.
- → des perceptions sensorielles souvent exacerbées, par exemple hypersensibilité au bruit, à la lumière, aux odeurs, intolérance à certaines textures. Cette surcharge sensorielle peut varier en intensité et dans le temps.
- → Particularité sensorielle avec hypersensibilité ou hyposensibilité

## Quelques chiffres:

5,2 millions C'est le nombre de personnes ayant au moins un droit ouvert à la MDPH au 31 décembre 2020, en France. Source : *Echanges annuels, CNSA 2021 (échantillon : 92 MDPH)*.

- ⇒ 67,5 millions d'habitants en 2020
- ⇒ 748 437 habitants dans le Gard en 2019 (Insee statistiques)

En 2019, 60 616 personnes ont ouvert des droits auprès de la MDPH du Gard dont 16 674 sur UTASI Cévennes Aigoual soit 28% par rapport aux autres UTASI du GARD (chiffre les+ élevé) 14 334 bénéficiaires de l'AAH dans le Gard. Les bénéficiaires de l'AAH et de l'ACTP se concentrent principalement dans le nord du département et sur l'agglomération nîmoise.

Répartition des bénéficiaires de l'AAH par âge en pourcentage en 2019

	20/29	30/39	40/49	50/59	60 ans
	ans	ans	ans	ans	et +
Gard	12%	17%	24%	35%	12%
France	15%	20%	29%	30%	6%

Source Rapport d'activité MDPH de 2019

14 334 c'est le nombre de bénéficiaires de l'AAH au 31 décembre 2019. Les bénéficiaires de l'AAH se concentrent principalement dans le nord du département et sur l'agglomération nîmoise, toujours selon le rapport 2019 de la MDPH.

## Le territoire d'intervention du SAMSAH

Le territoire d'intervention du SAVS est identique à celui du SAMSAH, à savoir le bassin alésien qui s'étend de Génolhac à Barjac, en passant par Anduze et Lédignan. Ce territoire s'étend sur 9 des 23 cantons gardois.

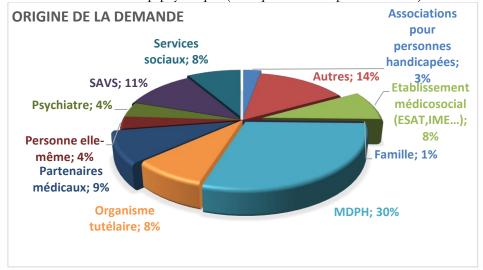


L'agglomération alésienne compte près de 132 000 habitants sur 73 communes. Alès en est la ville la plus peuplée avec 40 870 habitants. Le territoire d'intervention du SAMSAH (147 624 habitants) n'est pas calqué sur l'agglomération du Grand-Alès. *Chiffres Insee, 2019*.

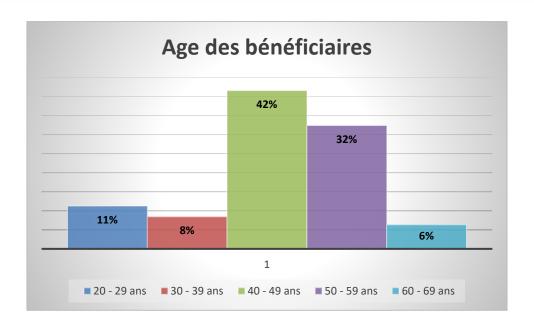
Nous observons une concentration de nos accompagnements sur le secteur d'Alès, plus de 70% des suivis du SAMSAH. La mise en route depuis octobre 2021 d'un déploiement de permanence accueil sur

les secteurs de la Grand Combe et Anduze tend à répondre un accompagnement au plus proche des attentes des personnes sur ces territoires.

Les statistiques des 5 dernières années nous renseignent sur certaines caractéristiques des personnes accompagnées au SAMSAH handicap psychique (manque de recul pour les TSA).

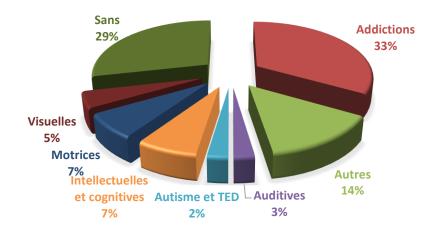


Nous observons la vivacité de notre réseau partenarial et la qualité de la prise en charge que nous proposons, puisque 70% des personnes accompagnées sans compter le SAVS sont adressées par le réseau partenarial.

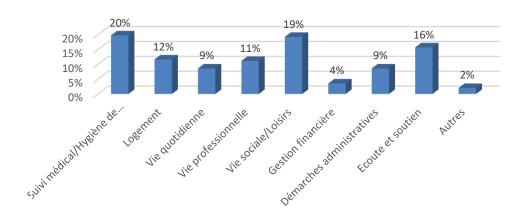


En 2019 près du tiers des ayant droits auprès de la MDPH est âgé de 60 ans et plus. La problématique du vieillissement est complexe car elle correspond à des situations et des profils différents, des besoins de prise en charge et des choix de vie divers. Les besoins des personnes ayant toujours vécues au domicile de leurs proches avec des aidants eux-mêmes vieillissants sont, en effet, différents des personnes vivant en collectivité. Il semble que cette tranche d'âge ne s'adresse pas au SAMSAH. L'isolement des personnes, le peu de connaissance de ces services peuvent être des éléments de réponse.

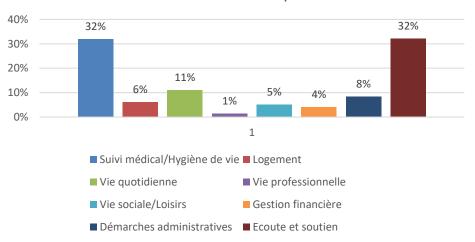
# TYPE DE DÉFICIENCES ASSOCIÉES AU HANDICAP PSYCHIQUE



## Type de demandes des bénéficiaires



## Nombre d'interventions par domaine





Même si les personnes accompagnées par le service peuvent cumuler plusieurs types de handicaps, c'est le handicap psychique qui prédomine. Les personnes présentent en majorité des troubles de l'humeur et/ou de l'anxiété (syndrome dépressif, états maniaques, maladie bipolaire, syndrome psychotraumatique, 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. Ces pathologies éloignent les personnes accompagnées des dispositifs de retour ou de maintien dans l'emploi. Dans un premier temps, notre accompagnement propose des actions soignantes puis s'oriente vers une démarche de retour à l'emploi ou de socialisation. La jeunesse du dispositif TSA ne permet pas de présenter des statistiques.

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

- ✓ Détenir une notification d'orientation SAMSAH par la CDAPH³
- ✓ Etre majeur (plus de 20 ans)
- ✓ Souffrir d'un handicap psychique ou TSA
- ✓ 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

Il s'agit d'accueillir des personnes en capacité d'être autonomes pour bénéficier de l'accompagnement de nos services.

L'autonomie peut se définir comme l'aptitude à agir avec réflexion, en toute liberté de choix. L'autonomie est une façon d'agir, de penser et de choisir. Elle n'est pas une donnée immédiate de l'existence, mais le résultat d'un devenir. Le développement de l'autonomie ne suppose pas des individus livrés à eux-mêmes. Il dépend aussi de l'existence de conditions sociales et politiques favorables. Cela suppose une interaction avec l'environnement et les expériences qui permettent, l'intégration de normes sociales, des ressources qui ne sont pas données d'emblée. L'autonomie appelle une prise en charge, un ensemble d'interventions éducatives et soignantes afin que la personne soit elle seule en capacité de ses choix et d'en prendre conscience. Enfin, elle varie en fonction de l'âge et la place de la personne dans son environnement.

Le processus d'évaluation/diagnostic mis en œuvre après les rendez-vous de premier accueil permet de vérifier la libre adhésion de la personne au projet 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. Recherche d'un projet d'autonomie, d'orienter vers l'autonomie.

10

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées

## Les critères de fin d'accompagnement du SAMSAH sont :

Ce service n'a pas vocation à poursuivre un suivi sur une durée très longue. 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.

Les professionnels du SAMSAH ont également la possibilité d'arrêter de manière temporaire ou définitive l'accompagnement en cas de non-respect du règlement de fonctionnement ou en cas d'une réorientation vers une autre structure indispensable, en raison de la problématique de la personne.

Les autres motifs de fin d'accompagnement sont :

- o Le décès
- o Le déménagement hors du territoire d'intervention
- o Le non-renouvellement d'une orientation SAMSAH par la CDAPH
- o L'hébergement en établissement spécialisé

#### 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 ».

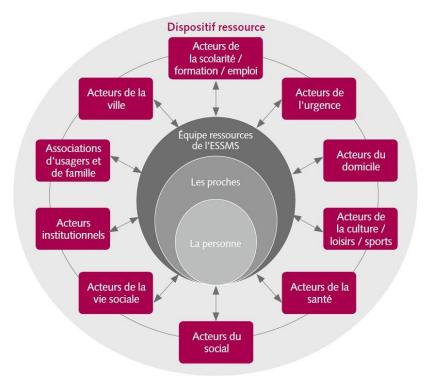
La notion d'équipe pluridisciplinaire « référente » déjà énoncée dans le précédent projet de service est réaffirmée. Par ce principe, la notion d'accompagnement global de l'usager est assurée. Ceci est essentiel au regard de la spécificité du handicap psychique et des personnes porteuse de troubles du spectre autistique 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 pour permettre ainsi la cohérence et la continuité de l'accompagnement. La mise en place en du dossier informatisé de l'usager par la solution numérique « Mediateam », participe à cette communication. En 2022 nous avons répondu à l'appel à projet ESMS numérique. Notre candidature a été retenue. Le déploiement de ce dispositif s'opéra au cours des années 2023-2024.

Néanmoins, lors des cinq années d'activité du service, nous avons identifié 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, accompagnant éducatif et social). Cette désignation du référent doit permettre de répondre aux angoisses massives de ce type de public pouvant émerger au cours de l'accompagnement et éviter ainsi les ruptures d'accompagnements.

Cette équipe référente est chargée de coordonner les besoins, la stratégie, les interventions auprès des différents intervenants dans le projet de vie de la personne. C'est aussi un soutien dans l'auto-détermination de la personne, dans l'exercice de ses droits et de ses proches. L'équipe coordinatrice propose des solutions innovantes, inclusives adaptées aux situations complexes.

Ainsi l'équipe référente-coordinatrice établit la cartographie du dispositif ressource préconisé par la HAS<sup>4</sup> ·



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 sont réaffirmées dans le projet associatif de 2021. Elles sont de plus essentielles à la définition de nos principes d'intervention qui vont guider l'accompagnement et permettre de réaffirmer les droits des usagers.

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



→ L'usager 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.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> RBPP HAS: Synthèse pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap

- → La reconnaissance de « l'usager-acteur » est mise en œuvre à travers une valorisation de sa parole et du respect de son autonomie décisionnelle et fonctionnelle. Notre action vise à créer des espaces d'expression propre à la personne.
- → Le respect des droits des usagers est inscrit dans la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médicosociale. 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, la notion de réciprocité du respect entre le professionnel et l'usager est essentielle.
- → L'objectif est de mettre en œuvre tous les moyens afin non seulement de permettre à l'usager 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 et d'acquérir ou maintenir une autonomie sociale, psychique et / ou professionnelle la plus large possible.

## d. Le partage d'informations

Le partage d'informations s'effectue au sein du service, de l'association avec les partenaires et acteurs professionnels extérieurs et 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 sanctionne 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.

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'usager 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. La nécessité d'un partage d'informations au sein du service entre les professionnels est argumentée par rapport à la notion « d'équipe référente ».

En 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'usager 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 procèdure 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>5</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 pour les placer au cœur des actions du SAMSAH.



Cette déclinaison par étape est répertoriée dans le schéma ci-dessous :

<sup>&</sup>lt;sup>5</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

#### PHASE D'ACCUEIL et D'ADMISSION et ACCOMPAGNEMANT SAMSAH TSA

- Demande de RDV auprès du service par la personne elle-même, un partenaire, un membre de l'entourage
- ✓ Proposition de RDV par l'équipe du SAVS d'une PH fréquentant la permanence-accueil ou café-rencontre et pour laquelle un accompagnement peut être nécessaire

Fixation
d'une date de
RV 15 jours
après recueil
de données et
validation de
la direction
demande de
RDV

#### 1er RDV

- Vérification des critères d'admissibilité
- Présentation de la structure, ses missions
- Présentation des modalités d'accompagnement possibles
- Fixation d'une date dans les 15 jours après motivation écrites (mail...) ou orales de la personne

#### 2ème RDV

- DIPC
- Doc personne 1/3 digne de confiance
- Remise Doc Loi 2002 Etablissement et signature DIPC

#### Autres RV d'accueil

- Présentation succincte des droits des usagers puis participation à l'atelier droit des usagers ou RV individuel d'informations au service TSA ou à domicile
- Evaluation des besoins
- Approche sur les 1<sup>ers</sup> objectifs de travail
- Explication des modalités d'accompagnement
- 3 mois d'observation (TSA) 6 mois pour Psy/ phase évaluation diagnostic
- Evaluation par l'équipe + direction
- ⇒ Décision de poursuite ou non
- ⇒ Si poursuite 3 mois pour co écrire l'avenant au DIPC : le PP dans les 6 mois
- Si arrêt accomp w sur une réorientation

## Phase d'accompagnement

- Poursuite de l'écriture du PP. Possibilité d'écriture d'avenants
- Accompagnement par l'équipe pluridisciplinaire
  - ⇒ Mise en route des ateliers et entretiens
- Evaluation du PAP 1 an après l'écriture

La personne ou le service ne donne pas suite à ce 1<sup>er</sup> RDV Information par mail ou courrier Si pas de place : Liste d'attente gérée par direction

Le 1<sup>er</sup> RDV est réalisé par CSE et Psy Le 2<sup>ème RDV</sup> est réalisé par CSE et TS/IDE

Les autres RV d'accueil sont réalisés par L'équipe Si absence de contact durant 3 mois : relance courrier Si toujours pas de contact physique 3 mois après : sortie des effectifs validée par la direction.

courrier. Information transmise à la MDPH

## PROCEDURE POUR L'ENTRETIEN DE 1ER ACCUEIL

Nom de la prestation de service réalisé	Contenu de la prestation	Participants	Engagements qualité
1 <sup>er</sup> entretien d'accueil	<ul> <li>Proposer un entretien de 1er accueil à la personne lui permettant d'avoir une vision globale des services offerts par le SAMSAH</li> <li>Recueillir les 1ers éléments de la demande de la personne et de ses besoins individuels et/ou collectifs = 1ère évaluation</li> <li>Déterminer à l'issue de ce 1er accueil, des 1ers besoins</li> </ul>	- La personne - Son entourage ou représentant	<ul> <li>Entretien structuré de présentation du dispositif concerné pour une meilleure écoute et prise en compte des besoins de la personne</li> <li>Respect de la liberté d'engagement de la personne dans un accompagnement : la personne est considérée comme admise à partir du 2ème RV</li> </ul>

## PROCEDURE POUR L'ENTRETIEN DE 2EME ACCUEIL

Nom de la prestation de service réalisé	Contenu de la prestation	Participants	Engagements qualité
2/3/4ème entretien d'accueil	<ul> <li>Au 2ème RDV, présentation du DIPC</li> <li>Evoquer la notion de droits des usagers</li> <li>Puis aux prochains RDV :</li> <li>Présenter l'atelier d'informations des droits des usagers et l'intérêt d'une participation de l'usager</li> <li>Expliciter la démarche de diagnostic et évoquer les outils permettant celui-ci</li> <li>Recueillir l'adhésion de la personne au processus présenté</li> </ul>	- Son entourage ou représentant	<ul> <li>Remise du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement</li> <li>Signature du DIPC au 2ème RDV</li> <li>Présentation des droits des usagers</li> </ul>

## PROCEDURE POUR LA REALISATION DE LA PHASE D'EVALUATION / DIAGNOSTIC

Rappel : la phase de diagnostic débute après la phase d'admission c'est-à-dire après le 2ème RV d'accueil.

Nom de la prestation de service réalisé	Contenu de la prestation	Participants	Engagements qualité
Evaluation des capacités et besoins des usagers en terme d'autonomie	L'évaluation /diagnostic est réalisée au travers de différents outils :  - L'outil d'expression des besoins (appelé « outil bonhomme »)  - L'outil place de l'entourage  - Le recueil d'informations auprès des professionnels et de l'entourage  - Les observations faites dans le cadre de démarches/activités réalisées avec l'usager	<ul> <li>L'usager</li> <li>Un membre de l'équipe</li> <li>Les professionnels et/ou l'entourage intervenant sur la situation</li> </ul>	<ul> <li>La phase d'évaluation est réalisée avec l'aval de l'usager. Celui-ci est informé de la mise en œuvre de celle-ci par le biais du DIPC qu'il signe à l'issue de la phase d'accueil et d'admission</li> <li>Une synthèse est réalisée à l'issue de la phase d'évaluation/diagnostic. Elle informe sur les principales difficultés repérées dans des domaines ciblés de la vie quotidienne de l'usager. Cette synthèse est reprise dans le PAP</li> <li>Les outils proposés dans le cadre de cette évaluation/diagnostic permettent d'objectiver autant que possible les difficultés de la personne en favorisant l'expression directe de l'usager sur celles-ci</li> </ul>
			- L'évaluation/diagnostic permet de définir les objectifs, axes de travail, outils et moyens afin de permettre à l'usager une plus grande autonomie

## PROCEDURE POUR LA PASSATION DE L'OUTIL D'EXPRESSION DES BESOINS

Nom de la prestation de service réalisé	Contenu de la prestation	Participants	Engagements qualité
Passation de l'outil d'expression des besoins (outil « bonhomme »)	<ul> <li>Cet outil doit permettre à l'usager de s'exprimer sur les difficultés qu'il rencontre dans différentes sphères de sa vie quotidienne au travers d'une représentation symbolisée de sa personne et des dimensions de sa vie.</li> <li>L'outil doit être présenté et explicité à l'usager assez rapidement (si possible dès le 3ème RV) afin d'éviter stress et représentations mais après avoir établi une relation de confiance</li> <li>La passation est réalisée sur une à deux séances de 1h30 maxi dans un délai de deux mois après l'entrée dans la phase d'évaluation/diagnostic</li> <li>Les dimensions sont évoquées les unes après les autres dans leur ordre de présentation</li> <li>Pour faciliter l'expression des usagers, les questions contenues dans le livret de passation peuvent servir de support.</li> <li>L'usager a la possibilité de faire des annotations sur l'outil bonhomme</li> <li>Les réponses de l'usager sont inscrites dans le livret de passation</li> </ul>	- L'usager - Un membre de l'équipe	<ul> <li>Remise de la copie de l'outil bonhomme rempli par l'usager</li> <li>Remise de la copie du livret de passation avec les réponses de l'usager</li> </ul>

## PROCEDURE POUR LA CO-ECRITURE DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Rappel: la phase d'écriture du Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) débute après la phase d'évaluation.

Nom de la prestation de service réalisé	Contenu de la prestation	Participants	Engagements qualité
Rédaction du projet d'accompagnement en rapport avec le projet de vie	<ul> <li>Présentation à l'équipe des informations recueillies et du diagnostic réalisé</li> <li>Définition des axes et modalités de l'accompagnement</li> <li>Présentation à la personne la trame du PAP SERAFIN PH en adéquation avec la carte des besoins-prestations (voir ci-dessous)</li> <li>Co-construire avec la personne et formaliser les axes et modalités de l'accompagnement</li> <li>Rédaction du PAP avec le bénéficiaire</li> <li>Engagement du bénéficiaire et du SAMSAH dans l'accompagnement des objectifs définis</li> </ul>	<ul> <li>L'usager</li> <li>Un membre de l'équipe</li> <li>Les professionnels et/ou l'entourage intervenant sur la situation</li> </ul>	<ul> <li>Construction du projet en adéquation avec la demande de l'usager, le diagnostic et le regard croisé de l'équipe sur la situation</li> <li>Engagement formalisé du service</li> <li>Remise du projet à la personne</li> <li>Signature du projet par la Direction</li> <li>Fixation d'une durée de l'accompagnement se concluant par une évaluation</li> <li>Une amélioration de la trame du PAP a démarré à l'écriture de ce projet de service</li> </ul>
Mise en œuvre de l'accompagnement	<ul> <li>Mettre en œuvre l'accompagnement selon les modalités définies</li> <li>Améliorer l'autonomie des personnes</li> <li>Coordonner les différents intervenants</li> </ul>	<ul><li>L'usager</li><li>L'équipe</li><li>Les professionnels et/ou l'entourage intervenant</li></ul>	<ul> <li>Fréquence des RDV</li> <li>Evaluation trimestrielle de l'avancement des projets par le cadre éducatif</li> <li>Traçabilité des actions menées sur le DUI SI</li> </ul>
Evaluation du projet d'accompagnement	<ul> <li>Mesurer les écarts entre les moyens énoncés et la réalisation de ceux-ci</li> <li>Mesurer les écarts par rapport aux objectifs établis</li> <li>Déterminer de la suite donnée à l'accompagnement (poursuite, modifications, arrêt)</li> </ul>	<ul> <li>L'usager</li> <li>L'équipe</li> <li>Les professionnels et/ou l'entourage intervenant sur la situation</li> </ul>	<ul> <li>Fiche d'évaluation du projet remise à la personne</li> <li>Révision possible du projet en fonction de l'évaluation</li> </ul>
Processus de fin d'accompagnement	<ul> <li>Analyse de la situation lorsqu'une fin d'accompagnement est envisagée</li> <li>Officialiser et formaliser la fin d'accompagnement</li> <li>Envoi d'un courrier notifiant à l'usager la fin d'accompagnement (qu'elle soit à l'initiative du service ou de la personne)</li> <li>Information aux partenaires de la fin d'accompagnement</li> </ul>	<ul><li>L'équipe</li><li>Le cadre éducatif</li><li>La personne accompagnée</li></ul>	<ul> <li>Formalisation de la fin d'accompagnement</li> <li>Validation par la Direction de la fin d'accompagnement</li> <li>Présence du cadre éducatif lors de l'entretien de fin d'accompagnement</li> </ul>

## Cartographie des besoins SAMSAH

	<b>BESOINS</b>	OBJECTIFS		<u>PRESTATIONS</u>
1.1	Besoin en matière de fonctions	♦ Stimuler les fonctions cognitives et mentales	2.1	♦ Soins de surveillance infirmiers ou délégués :
1.1.1.1	mentales	Développer des activités de cognition sociale	2.1.1.2	Elaboration du projet de soin/Veille
			2.1.1.3	♦ Prestations des psychologues :
11110	D			Soutien en lien avec les fonctions mentales et psychiques
1.1.1.10	Besoin pour entretenir et prendre soin de sa santé.	Prendre rendez-vous chez les professionnels de la santé	2.1.1.3	<ul> <li>Prestations des psychologues :</li> <li>Présence et écoute de la personne dans la gestion du stress</li> </ul>
	prendre som de sa sante.	◆ Coordonner les soins		lors des rdv médicaux
			2.4.1	◆ Prestation de coordination : Aide à la mise en œuvre
				au maintien de la coordination des soins, préserver, restaurer,
				maintenir, prévenir les soins ou éduquer
1.2	Besoin en lien avec les relations	• Favoriser ou permettre les moyens de communication et	2.2.1.2	♦ Accompagnements pour la communication avec autrui
1.2.1.2	et les interactions avec autrui.	les interactions de la personne avec d'autres personnes		et les relations avec les autres : favoriser- permettre la
				mise en place d'outils de communication. Faciliter la lecture de documents, créer des instances d'échanges
				avec d'autres
1.2.1.4	Besoins pour prendre des	Soutenir la personne dans la gestion du stress	2.2.1.3	◆ Accompagnements pour prendre des décisions adaptées
	décisions adaptées et pour la	♦ Aider à prendre des décisions		pour la sécurité : travail sur le repérage espace/temps,
	sécurité.	S'orienter dans le temps et l'espace		prévention sur le risque de mise en danger, gestion du
4.2	D (1 1 1 1 1		2.2.4	stress
<b>1.3</b> 1.3.1.1	Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté.	Elaborer et faire évoluer un projet personnalisé.	<b>2.3.1</b> 2.3.1.1	♦ Accompagnement pour exercer ses droits : à l'expression du projet personnalisé : Favoriser l'expression de la
1.5.1.1	et a la choyennete.	Participer à des actions de vie sociale	2.3.1.1	personne et l'élaboration conjointe de son projet
		Être informé des droits liés au fait d'être accompagné par un service médico-social		◆ Accompagnement à l'exercice des droits et liberté :
		Participer aux réunions annuelles (instances de	2.3.1.2	Transmission d'information concernant :
		participation) mises en place par le SAMSAH-CABA		- Le droit au respect de la dignité, intégrité, vie privée,
		• Être informé des droits et libertés concernant les		intimité, sécurité - Le droit à la confidentialité des données les concernant.
		convictions politiques, les pratiques religieuses et le vote		<ul> <li>Le droit à la confidentialité des données les concernant.</li> <li>Le libre accès à l'information les concernant.</li> </ul>
		◆ Transmettre des informations concernant :		- L'obligation de les informer de leurs droits fondamentaux
		- Le droit au respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité		et voies de recours
		- Le droit à la confidentialité des données les		Transmission d'information et aide à la compréhension
		concernant		concernant les droits et libertés en lien avec les convictions
		- Le libre accès à l'information les concernant		politiques, les pratiques religieuses et la citoyenneté  Accompagnement des personnes aux formes de
		- L'obligation de les informer de leurs droits		participation mises en place par le CVS (les associer au
		fondamentaux et voies de recours		fonctionnement du service)

1.3.2.1	Besoins pour vivre dans un logement.	<ul> <li>Aide à l'acquisition d'un nouveau logement</li> <li>Maintenir en l'état ou améliorer le logement (entretien, travaux)</li> <li>Aide au maintien à domicile (voisinage)</li> </ul>	<b>2.3.2</b> 2.3.2.1	♦ Accompagnement pour vivre dans un logement : à la recherche d'un logement et au maintien : développer des habitudes de vie, aide à l'installation, au comportement et compétences permettant de vivre dans un logement, gestion
1.3.2.2	Besoins pour accomplir les activités domestiques.	<ul> <li>Savoir confectionner des repas équilibrés</li> <li>Gérer les stocks de nourriture</li> <li>Acquérir de la nourriture, des vêtements, des produits ménagers, des produits exceptionnels, etc</li> </ul>	2.3.2.2	♦ Accompagnement pour accomplir des activités domestiques : Aide à / conseil concernant la préparation des repas/ aux courses, gestion des stocks, vigilance et conseil concernant l'état de propreté du logement
1.3.3.2	Besoins en lien avec le travail et l'emploi.	<ul> <li>Se maintenir dans une activité professionnelle</li> <li>Elaborer un projet professionnel, obtenir ou quitter une activité professionnelle</li> <li>Accéder à la formation</li> <li>Proposer des activités de mise en situation semi professionnelles (bénévolat)</li> </ul>	2.3.3.2	<ul> <li>♦ Accompagnements pour préparer sa vie professionnelle :         Aide à l'élaboration d'un projet professionnel         accompagnement à l'orientation- réorientation prof         (dont la recherche de stage), à la recherche d'une activité         professionnelle, à l'information et à l'accès à la formation</li> <li>♦ Accompagnements pour mener sa vie professionnelle :         Soutien dans l'exercice de l'activité professionnelle ou à         caractère professionnel, maintien à l'autonomie dans         l'exercice professionnel</li> </ul>
1.3.3.4	Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle.	<ul> <li>Instaurer et entretenir des relations familiales</li> <li>Être soutenu dans le rôle de parent (aide notamment à la scolarité des enfants)</li> <li>Entretenir des relations étroites ou tendres avec d'autres personnes</li> </ul>	2.3.3.5	♦ Accompagnement de la vie familiale, de la parentalité, de la vie affective et sexuelle : Aide aux liens avec la famille, médiation des relations familiales, guidance parentale (écoute, conseil, accompagnement), respect des droits et liberté en terme de sexualité (ateliers, planning familial)
1.3.4.1	Besoins pour participer à la vie sociale.	<ul> <li>Maintenir le lien avec le voisinage</li> <li>Accéder aux loisirs, aux sports et aux associations/Partir en vacances</li> <li>Nouer des relations amicales</li> </ul>	2.3.4.1	<ul> <li>Accompagnement du lien avec les proches et le voisinage: Créer, maintenir, intensifier ou mettre fin à des liens amicaux, voisinage, soutien aux relations de son entourage</li> <li>Accompagnement pour la participation aux activités sociales et de loisirs: Accompagnement pour la mise en œuvre d'activités, de participations à une activité sportive ou pour l'adhésion à une association, préparation et mise en place de vacances-séjours</li> </ul>
1.3.4.2	Besoin pour se déplacer avec un moyen de transport.	<ul> <li>Se déplacer avec un moyen de transport/ être conduit en voiture</li> <li>Conduire un véhicule</li> </ul>	2.3.4.3	♦ Accompagnement pour le développement de l'autonomie pour les déplacements : développement/maintien de l'autonomie des déplacements, soutien des connaissances des réseaux de transports, des règles de

				circulation routière, accompagnement à la conduite de véhicules
1.3.5.1	Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance	• Constituer, suivre les dossiers "papiers" et	2.3.5.1	• Accompagnement pour l'ouverture des droits : droits
	économique.	"informatiques" permettant d'accéder aux droits		communs, spécifiques (AAH,PCH) prestations
	cconomique.	communs (salaire, retraite, MDPH, assurance maladie, mutuelle, protection)	2.3.5.2	familiales, retraite, chômage, logement, instruction suivi dossiers admi.
		◆ Apprendre à gérer ses ressources		◆ Accompagnements délivrance d'informations et de
			2.3.5.3	conseils en matière d'économie (valeur de l'argent, gestion d'un budget, consommation) interface avec les interlocuteurs
				<ul> <li>Protection des adultes : Information et compréhension des différentes mesures de protection juridique des</li> </ul>
				majeurs, aide à l'élaboration et à la mise en œuvre de la demande de mise sous protection/ coordination

## IV. L'exercice du droit des usagers au sein de l'association

Le respect des droits de l'usager 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.

Voici 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...
- Une réunion mensuelle d'information droits des usagers 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'usager d'établissement social ou médico-social. Cet atelier est animé par des professionnels des différents services
- Un Conseil de la Vie Sociale qui réunit des représentants d'usagers des services, un membre du personnel social ou médical, la direction et un membre de l'association gestionnaire en application du décret du 25/04/2022<sup>6</sup>, 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.
- Des boîtes à idées : positionnées dans chacun des services/dispositifs, elles sont dépouillées une fois par trimestre lors des CVS Les usagers ont la possibilité d'y déposer des demandes d'activités, d'évoquer des dysfonctionnements des services...
- Les questionnaires annuels de satisfaction sont un temps de concertation. Ils sont analysés, débattus en équipe et lors des CVS afin d'apporter des améliorations dans l'accompagnement des personnes.
- Les Documents Individuels de Prise en Charge qui déterminent selon les besoins, les objectifs et moyens mis en œuvre dans le cadre de l'accompagnement mis en place avec les usagers des services. Les DIPC et leurs avenants (PAP) utilisés au SAVS seront à remanier à l'issue du travail de réactualisation du projet de service notamment pour y inclure un rappel des droits des usagers et notifications des besoins et prestations selon les nomenclatures SERAFIN PH.

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 SAVS afin d'améliorer leur participation et développer des outils de type FALC (facile à lire et à comprendre)
- → Ajouter dans le règlement intérieur des salariés un chapitre sur le respect des droits des usagers

#### a. Les outils de la bientraitance

En 2018, une réflexion sur la prévention de la maltraitance s'est engagée avec l'ensemble des salariés du CABA. Ainsi, une politique institutionnelle a formalisé les principes de notre intervention avec pour objectif d'expliciter des pratiques professionnelles en usage dans le service, de définir les valeurs associatives guidant l'accompagnement et de réaffirmer les droits des usagers.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Décret 2022-688 du 25/04/2022 portant modification du conseil de vie sociale et autres formes de participation

Pour être respectueuse des droits des usagers sans jamais être intrusive, l'équipe éducative avait besoin de construire un cadre qui s'appuierait sur des valeurs communes : respect de l'intimité, individualisation de l'accompagnement, promotion du lien social, absence de discrimination, reconnaissance de la parole et de l'écoute, promotion de l'autonomie, accessibilité aux lieux et aux informations.

Collectivement, les professionnels du service sont engagés dans la logique des recommandations de l'ANESM et notamment celle concernant la bientraitance. Elle "relève d'une culture partagée du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité". Elle nécessite une collaboration incessante entre tous les acteurs de l'accompagnement.

L'équipe éducative doit être particulièrement attentive au respect de l'intimité et de la vie privée de chaque bénéficiaire du service. Elle se doit d'individualiser l'accompagnement et de favoriser le lien social pour éviter l'isolement et toute discrimination. Elle doit aussi par une écoute attentive permettre la reconnaissance de la parole de tous.

Ce travail de réflexion a permis de déterminer un certain nombre de principes d'intervention fondant l'action du service :

- → L'affirmation de la place de l'usager au cœur des missions comme principal interlocuteur et acteur de son projet de vie. Ce positionnement de l'usager 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'usager notamment dans son rôle social.

Dans le cadre de la réflexion autour de ce thème, nous nous sommes appuyés sur la définition de la bientraitance donnée par la HAS (anciennement l'ANESM<sup>7</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'usager 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'usager 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'usager co-auteur de son parcours :

\_

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

#### 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 les professionnels 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'information 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 Document Individuel de Prise en Charge DIPC qui informe des droits du bénéficiaire dans son accompagnement. Ce document indique également à l'usager 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 par un avenant au DIPC, nommé « Projet d'Accompagnement Personalisé » (PAP). Ce document co-élaboré avec le bénéficiaire 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 l'éducateur référent, validée par la direction. Elle permet de valoriser les avancées et d'expliciter les difficultés.
- → Les outils internes établissent la posture professionnelle à adopter dans sa pratique : fiche de poste, séances d'analyse des pratiques, réunions de services et inter-services, réunions de suivis trimestriels des PAP avec la cheffe de service.
- → 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 la HAS par une communication efficiente. Cette efficience se mesure notamment par les outils de traçabilité existants. Au sein du CABA, 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 la présence d'un cahier de liaison informatisé entre les différents membres de l'équipe et par les ordres du jour et comptes-rendus des réunions réalisés.
- → La communication concernant l'ensemble de l'association, quant à elle, est assurée auprès des bénéficiaires par le biais des réunions du Conseil de la Vie Sociale (CVS) et des comptes-rendus et communiqués écrits qui en sont faits. 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 par l'intermédiaire du président(e) du CVS.

- → 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.
- → L'intervention de la Direction en cas de comportement inadapté de la part d'un ou plusieurs bénéficiaires : ceci garantit la sécurité des bénéficiaires et des professionnels au sein du service. 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 du CVS au traitement des événements indésirables survenus dans le trimestre.
- → La participation de l'usager aux réunions de coordination partenariale (SISM...) organisées par le service ou les partenaires 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 facilitent 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 réalisé en réunion institutionnelle.
- → Le plan annuel de formation mis en œuvre permet la professionnalisation du personnel du service. Un retour sur le contenu de la formation et de ces apports est systématiquement réalisé en réunion institutionnelle.
- → L'accueil de stagiaires au sein du service inscrit dans la politique RH de l'association dont le regard extérieur est source d'enrichissement pour les professionnels et le service.
- → Les séances d'analyse des pratiques dont l'objectif vise la compréhension de situations complexes pour favoriser une posture professionnelle cohérente et ajustée au contexte.
- → Les entretiens d'échanges privilégiés entre les professionnels du service et le cadre éducatif, 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 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.

## b. La politique de prévention des risques et de la maltraitance

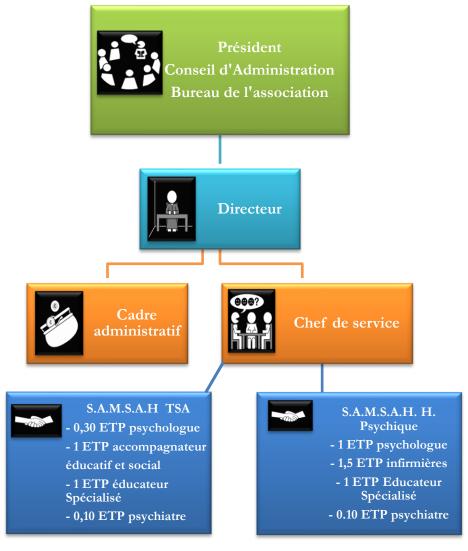
Elle s'appuie sur les travaux menés avec l'ensemble du personnel afin de définir une politique institutionnelle sur la prévention de la maltraitance. L'objectif est de définir et décliner une véritable politique de prévention des situations en lien avec la vulnérabilité particulière des personnes en situation de handicap.

Il s'agit de permettre à la fois la mise en œuvre d'une politique préventive mais également de déterminer les moyens d'actions lorsqu'il y a situation de maltraitance/ à risque effective. A savoir :

- → 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

## V. Organigramme, compétences et politique de management

Organigramme fonctionnel du service



## a. 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
- ⇒ Les compétences transversales qui sont utiles pour la réalisation des missions éducatives et pour le développement de l'association

Le SAMSAH est composé de deux équipes pluridisciplinaires dans laquelle les professionnels réalisent des missions générales pour l'accompagnement du bénéficiaire 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 une évaluation diagnostique
- 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 et thérapeutique (infirmier, psychiatre, psychologue) :
  - → La capacité à évaluer l'état psychique ou somatique du bénéficiaire
  - → La capacité à co-construire ou promouvoir un projet de soins somatique/psychiatrique / psychologique
  - → La capacité à soutenir le bénéficiaire dans son parcours de soins somatique/psychiatrique / psychologique
- ✓ Pour le personnel éducatif :
  - → La capacité à évaluer la situation socio-éducative
  - → La capacité à soutenir le bénéficiaire dans sa prise d'autonomie dans les différentes sphères de la vie quotidienne

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 :

- Être autonome dans la gestion de son travail
- Savoir s'organiser
- Être en capacité de rédiger des écrits professionnels
- Savoir gérer plusieurs tâches en même temps
- Savoir gérer des conflits
- Faire preuve d'empathie, de discrétion
- Être en capacité de prendre de la distance par rapport aux situations

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...

• Savoir-faire

Savoir-être

## b. Les compétences des fonctions support

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

## Il s'agit:

- de la Direction représentée par son directeur
- de la fonction de cadre intermédiaire en la personne d'une cheffe de service
- du service comptabilité/ administratif géré par une cadre administratif
- D'une psychiatre pour un soutien à l'équipe dans les démarches de soins

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 et 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.

La psychiatre intervient auprès des équipes sur des fonctions de coordination, d'analyses thérapeutiques. Elle participe aux réunions cadres.

Le service comptabilité/administratif de par sa capacité de gestion des budgets des services, des différentes démarches administratives et d'organisation de l'intendance permet la bonne marche quotidienne du SAMSAH.

La cheffe de service est la référente éducative 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 bénéficiaires 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.

#### c. 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 cheffe 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. Dans le cadre du maintien et de la montée des compétences, les plans de formations établis s'inscrivent dans les évolutions de notre secteur.

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

#### d. La communication intra et inter services

Des temps d'échanges au travers de réunions visent à fluidifier les informations utiles pour le fonctionnement de l'organisation et apporter plus d'efficience dans l'accompagnement des personnes. Elles sont étayées par la mise en place d'un cloud partagé entre chaque service.

Type de réunion	Objet	Fréquence/ durée	Participants	Pilote
Réunion institutionnelle	Organe d'information et de communication sur le fonctionnement des services, des projets et veille législative, nouveautés du secteur.	Une fois par mois	Ensemble des salariés	Directeur
Réunion cadres	Point sur les situations complexes, de l'évolution législatives et des projets à venir Organisation, prépa réunion institutionnelle	Une fois par trimestre	CSE Psychologues Psychiatre	Directeur
Réunion équipe SAVA	Examen des nouvelles demandes. Point sur des situations.	Hebdomadaire	Equipe SAVA	CSE
Réunion équipe SAM	Examen des nouvelles demandes. Point sur des situations. Activités	Hebdomadaire	Equipe SAM	CSE
Réunion équipe SAMSAH	Examen des nouvelles demandes. Point sur des situations.	Hebdomadaire	Equipe SAMSAH	CSE
Réunion équipe SAVS (SAVA+SAM)	Point sur les situations communes.	Tous les 15 jours	Equipe SAVA/SAM	CSE
Réunion équipe SAVS+SAMSAH	Point sur les situations communes.	1/trimestre	Equipe SAVS/SAMSAH	CSE
Analyse Pratiques	Travail sur les pratiques professionnelles	10 séances/an	CABA	Intervenant extérieur

## e. Les moyens alloués au service

L'organisation du temps de travail mis en place répond aux besoins des bénéficiaires puisqu'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 bénéficiaires peuvent s'y rendre selon des besoins spécifiques (permanence psychologue, infirmier, éducatif) ou selon les demandes individuelles en dehors des rendez-vous programmés qui demandent écoute et réactivité.

Par ailleurs, dans l'attente de nouveaux locaux pour proposer une offre de service de qualité, le SAMSAH psy a la possibilité d'utiliser les bureaux d'entretiens individuels du SAVS dotés pour la plupart de téléphone. Le SAMSAH TSA utilise ses propres locaux. Les bénéficiaires y sont reçus pour des entretiens mais peuvent aussi les utiliser pour téléphoner (services mandataires, sociaux...) en toute autonomie et

sur demande spécifique. Ils 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 comme 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. Au cours de l'année 2023-2024 notre solution informatique Médiateam sera remplacée dans le cadre de la validation de l'appel à projet « ESMS numérique ». La mise en application du règlement général sur la protection des données (RGPD) protège les libertés et droits fondamentaux des personnes physiques, et en particulier leur droit à la protection des données à caractère personnel.

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.

## VI <u>Le développement partenarial</u>

C'est un axe fort de notre engagement dans l'accompagnement des personnes. Il s'agit d'explorer d'autres alternatives de fonctionnement. Par son existence et son offre de services, le CABA se doit de fédérer l'ensemble des acteurs du bassin Alésien afin d'optimiser les projets des bénéficiaires.

Dans sa recommandation « élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service » 8, la Haute Autorité de Santé (HAS) précise que « Les prestations d'un établissement ou d'un service tendent à être en partie co-produites avec d'autres structures ou intervenants, dans une logique territoriale de plus en plus présente ». Le territoire d'intervention du SAVS demande à la fois un travail de relais auprès des différents partenaires médico-sociaux, sanitaires, administratifs ou de socialisation mais aussi un étayage de leurs services afin de limiter les ruptures de parcours des personnes accompagnées.

Ainsi notre politique partenariale au sein du SAMSAH vise :

- ➡ Un 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. Sont également concernés par ce partenariat opérationnel 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.
- Un partenariat permettant de développer la lisibilité du service : la réflexion porte 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.
- ⇒ Un partenariat soutenu aussi par le SAVS qui serait 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

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Recommandations de bonnes pratiques professionnelles : « Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service », HAS-ANESM, 2009

d'envisager la mise en place d'actions individuelles ou collectives au sein du CABA pour favoriser des thématiques comme la promotion de la santé, la gestion du quotidien.

C'est pourquoi, depuis de nombreuses années, nous consolidons ce partenariat « dynamique » auprès d'organismes territoriaux indispensables à la construction du projet de vie des bénéficiaires. Nous souhaitons approfondir ce travail de co-construction par le développement d'outils de communication inter structures mieux structurés et repérés dans le temps. De plus, nous devons renforcer les passerelles auprès des organismes sanitaires de notre secteur d'intervention (CMP, hôpital...). Toute notre attention doit être mobilisée dans les passages de relais, que ce soit pour des réponses territoriales ou comme lors des hospitalisations ou lors des sorties d'hospitalisations par exemple. Il est indispensable que le premier acteur du réseau c'est-à-dire la personne, puisse savoir sur qui s'appuyer lors de périodes difficiles afin d'éviter une accentuation de sa problématique. L'équipe référente du SAMSAH occupe une place comme unité repère, de « confiance ».

## 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 visent :

- ⇒ L'amélioration de la qualité des prestations fournies à l'ensemble des usagers et notamment du cadre de l'accompagnement
- ⇒ L'évolution de l'offre de service
- ⇒ L'amélioration de l'organisation interne et du management
- □ La perspective d'acquisition de nouveaux locaux et son impact

L'évaluation qualité du service devant être réalisée en juin 2023, il conviendra dans le cadre de cette évaluation de repérer les écarts s'ils existent par rapport au plan d'action planifié, et d'apporter peut-être d'autres objectifs de travail seront positionnés sur un plan d'amélioration de la qualité afin d'être en adéquation avec les observations émises par l'audit.

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

- ⇒ Les objectifs fixés
- ⇒ Les professionnels
- ⇒ Le rétro-planning

Domaines	Objectifs	Professionnels en charge de l'objectif	Calendrier	
Droits des usagers	- Améliorer la connaissance des droits des usagers et de la démarche de bientraitance par les professionnels en lien avec les RBPP	Chef de service/ CABA	Pérenne	
	- Réviser et améliorer les outils de la loi 2002 : DIPC/PAP/ Recueil des plaintes et réclamations	Directeur Chef de service Equipe CABA	2 <sup>nd</sup> semestre 2023 et 1 <sup>er</sup> semestre 2024	
	- Promouvoir auprès des usagers du SAMSAH des outils développés par le service en matière de droits pour favoriser leur participation : FALC/ principe d'autodétermination	Directeur Chef de service Equipe CABA	Octobre 2023- septembre 2024	
Organisation	- Mesurer et installer le fonctionnement des services à l'acquisition de nouveaux locaux	Direction Chef de service/ CABA	2 <sup>nd</sup> semestre 2023 et 1 <sup>er</sup> semestre 2024	
	- Perspective de création d'un lieu ressource avec des partenaires inhérent à l'acquisition de nouveaux locaux	Direction Chef de service	2 <sup>nd</sup> semestre 2023/ année 2024	
	- Reconstruire les procédures internes d'admission par dispositifs et de transversalité interservices	Direction Chef de service	2 <sup>nd</sup> semestre 2023/ année 2024	
	- Déployer la mise en place du nouveau DUI SI suite à l'APP Esms numérique	Directeur Prestataires	2 <sup>nd</sup> semestre 2023/ année 2024	
	- Construire et suivre le plan d'amélioration de la qualité	Directeur	2ème semestre 2023+5 ans	
	- Engager une politique GPEC dans le cadre de l'évolution de l'offre de service	Directeur/CSE	2024	
Accompagnement	- Définir une politique d'accompagnement d'insertion professionnelle et repenser la place de la valeur travail parfois par une valeur « d'activité »	Direction Chef de service/ CABA	2 <sup>nd</sup> semestre 2023/ année 2024	
	- Conduire une réflexion sur le vieillissement des personnes en situation de handicap et leur accompagnement	Direction Chef de service/ CABA	2024-2025	
	- Définir et mettre en œuvre une politique de coordination de parcours	Chef de service/ SAMSAH	2024	
Développement partenarial	- 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 CABA	2 <sup>nd</sup> semestre 2023 et 1 <sup>er</sup> semestre 2024	
	- Travailler sur un projet d'accompagnement de personnes handicap psychique avec PCH	Direction Chef de service UNAFAM	2024-2025	
Institution management	- Réécriture du projet associatif et associer les professionnels aux décisions stratégiques	Conseil d'administration	2026	
	- Reprendre l'ensemble des procédures existantes (guides de procédures, la gestion des risques)	Direction	2 <sup>nd</sup> semestre 2023	

## **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.

# **ANNEXES**

Nom de la tâche	Début	Fin	Durée (jours)	Objectifs recherchés	Commentaires
1) Les missions	26-janv.	3-févr.	8	Rappel du cadre juridique (décret/ arrétés d'autorisation). Schéma départ./ PRS/ CPOM	
2) Le public	2-févr.	17-févr.	15	A qui s'adresse t on ?(autonome/ origine) Quel parcours avant acc./ Pendant acc (procédure adm)	Def public, besoins
3) L'offre de service/principes d'intervention	10-févr.	10-mars	28	Quels sont les services rendus ? En quoi ils répondent aux missions et aux besoins des personnes ? Modalités de l'admission. Transversalité entre les différentes dimensions d'acc. Place et écriture des PP. Bientraitance	Place des PP, révision du support, accessibilité
4) L'organisation	10-mars	31-mars	21	Espaces de réflexion/ gestion des risques outils loi 2002/ les référentiels utilisés/ relations partenariales/ les procédures	
<ul><li>5) Les professionnels</li><li>6) Les objectifs</li></ul>	30-mars	19-avr.	20	Quelles compétences- qualifications à mobiliser CPOM	Lien avec l'évaluation
d'amélioration/ evolution des prestations	19-avr.	28-avr.	9		
1) Outils : cadre juridique/commande sociale	26-janv.	3-févr.	8	Décret du 11/03/2005/ Arrété du 12/06/2006/Schéma départ 2022-2027 (PHV) => Est on conforme	
2) Outils : W avec Dr Jouan/RBPP/R activ/ Guide des procédures	2-févr.	17-févr.	15	Cadre térritorial/ Reprendre les 3 derniers rap. Act : typologie/ données diverses/ Public et térritoire (emploi) => Cibler les caractéristiques des besoins et attentes	
3) Outils : Anciens PS	10-févr.	10-mars	28	Optimiser la place de la bientraitance dans l'offre de service	
4) Outil : RBPP/R activités	10-mars	31-mars	21	Rendre visible l'action	
5) RBPP/Comptes adm	30-mars	19-avr.	20	Quelles capacités et compétences à mobiliser	
6) Reférentiel évaluation /RBPP	14-avr.	28-avr.	14	W sur le vieillissement des PH/ Créer un espace ressource	

