



# Projet de service

Service d'Accompagnement à la Vie Sociale  
Service d'accompagnement Médico-Social  
pour Personnes Handicapées

2021-2025  
Validé en CA le 08/03/22

# Sommaire

Partie 1 L'établissement et sa place dans l'Association .....	3
1- Présentation de l'Association des Papillons Blancs en Champagne.....	3
a. L'Association et son projet .....	4
b. Les établissements et services .....	5
2- Présentation du service et de ses axes stratégiques.....	6
3- Les repères juridiques .....	8
a. Les schémas régionaux et départementaux.....	8
b. Les arrêtés d'autorisation.....	9
c. Les conventions.....	9
d. Les recommandations de bonnes pratiques .....	9
4- La méthodologie du projet de service .....	11
Partie 2 Le public et son entourage .....	11
1- Les besoins et évolutions du public accueilli.....	11
2- La description du public accueilli .....	12
3- Les enjeux du service .....	13
4- Les dynamiques de parcours des usagers.....	14
5- L'expression et la participation des usagers .....	15
6- La place de l'entourage.....	17
Partie 3 L'offre de service et l'organisation de l'établissement / du service.....	18
1- La nature de l'offre .....	18
a. Les différents types d'accompagnement .....	18
b. Les prestations proposées.....	19
2- L'organisation interne de l'offre .....	20
a. L'admission et l'accueil.....	20
b. Le projet personnalisé ou le Document Individuel de Prise en Charge .....	20
c. L'accès aux soins .....	21
3- L'ancrage territorial du service .....	22
a. L'ouverture sur l'extérieur.....	22
b. Les perspectives de partenariat .....	23
Partie 4 Les principes d'intervention .....	23
1. Les sources des principes d'intervention .....	23
2. La gestion des paradoxes.....	24

3. Le travail en équipe.....	24
Partie 5 Le projet de soins .....	25
1. L'organisation et la coordination des soins.....	25
2. Prise en charge des urgences .....	26
3. Lutte contre la douleur .....	26
5. Prévention du risque infectieux.....	27
Partie 6 Les ressources et moyens mobilisés.....	27
1. Les ressources humaines .....	27
a. Les compétences.....	27
b. Les temps de réunion .....	28
c. Le plan de formation .....	28
2. Les moyens logistiques .....	29
a. Les locaux .....	29
b. Les véhicules.....	29
c. Le parc informatique et les équipements.....	29
Partie 7 L'amélioration continue .....	30
a. La mise en œuvre des droits des usagers .....	30
b. La bientraitance .....	30
c. La démarche qualité .....	31
Partie 8 Les objectifs d'évolution et de développement .....	32

## Partie 1 L'établissement et sa place dans l'Association

### 1- Présentation de l'Association des Papillons Blancs en Champagne

## a. L'Association et son projet

L'Association des Papillons Blancs en Champagne est une association parentale régie par la loi de 1901 et est affiliée à l'UNAPEI, reconnue d'utilité publique. Créée il y a plus de 60 ans, elle a évolué en 2018 par la fusion des Papillons Blancs Epernay et des Papillons Blancs de la Région de Reims, et a pour but :

Nos orientations pour les 5 années à venir sont déclinées au travers de 5 actions. Elles sont illustrées par une phrase qui résume ce qui a guidé la réflexion de l'Association. Chaque action est déclinée en objectifs majeurs.

### Action n° 1 : Permettre l'émergence des potentialités de chacun.

*“Parce que nous croyons que c'est en permettant à la personne de s'épanouir et de développer son potentiel, que nous pouvons amener chacun au niveau maximal d'autonomie auquel il peut prétendre. La valorisation constitue un élément fondamental pour permettre à chacun d'exploiter au mieux son potentiel.”*

- Voir chaque personne accompagnée avant tout au travers de son potentiel et de ses capacités.
- Développer l'apprentissage de l'autonomie par l'expérience concrète à tous les âges de la vie.
- Favoriser l'autodétermination.

### Action n° 2 : Accompagner le parcours parent.

*« Parce que nous croyons que le parent constitue une ressource et une clef dans le parcours de vie de la personne accompagnée et qu'il doit, tout à la fois, pouvoir bénéficier de la solidarité parentale et apporter son soutien aux autres parents. Pour l'Association, la capacité à mobiliser des parents bénévoles, militants ou administrateurs constitue un enjeu essentiel pour nous permettre de poursuivre notre action ».*

- Accompagner le parcours parent.
- Développer le soutien aux aidants, acteurs essentiels de l'accompagnement
- Reconnaître et mobiliser l'expertise du parent concernant son proche.
- Faire de la vie associative le terreau de la pérennisation de notre action.

### Action n° 3 : Assurer la continuité du parcours de vie de la personne.

*« Parce que nous croyons que nous devons garantir à chacun un parcours de vie fluide, sans rupture au plus près de l'évolution de ses besoins et attentes ».*

- Accompagner et soutenir dès la petite enfance, une scolarisation adaptée pour chaque enfant
- Soutenir les transitions pour éviter les ruptures
- Fluidifier le parcours de vie.
- Faire que le parcours de soins ne soit plus un parcours du combattant.
- Relever le défi des amendements Creton<sup>1</sup> et des personnes sans solution.
- Défendre le droit à une solution adaptée pour chacun jusqu'au bout de la vie.
- Accompagner de façon experte les situations complexes.

---

<sup>1</sup> Les jeunes adultes relevant des amendements Creton sont maintenus par défaut dans un établissement relevant du secteur enfance dans l'attente d'une réponse adaptée dans le secteur adulte

## Action n° 4 : Faire de notre capacité à nous ouvrir et à innover, le moteur de notre action.

« Parce que nous pensons que notre Association possède une responsabilité en matière d'action locale, de mobilisation, d'ouverture et d'innovation dans le meilleur intérêt du service rendu aux personnes »

- Développer alliances et partenariats pour enrichir les solutions offertes aux personnes accompagnées.
- Favoriser l'innovation au service de la performance de nos accompagnements et de notre organisation

## Action n° 5 : Accompagner et développer la ressource humaine

« Parce que nous pensons que la ressource humaine constitue le premier levier pour apporter un accompagnement de qualité et assurer le bien-être de la personne accompagnée ».

- Développer une gestion prévisionnelle des métiers et des compétences au plus près des besoins
- Former et développer les compétences.
- Renforcer l'appartenance à l'Association et consolider les équipes.

### b. Les établissements et services

Les établissements et services des Papillons Blancs en Champagne sont répartis sur les bassins rémois et sparnaciens.

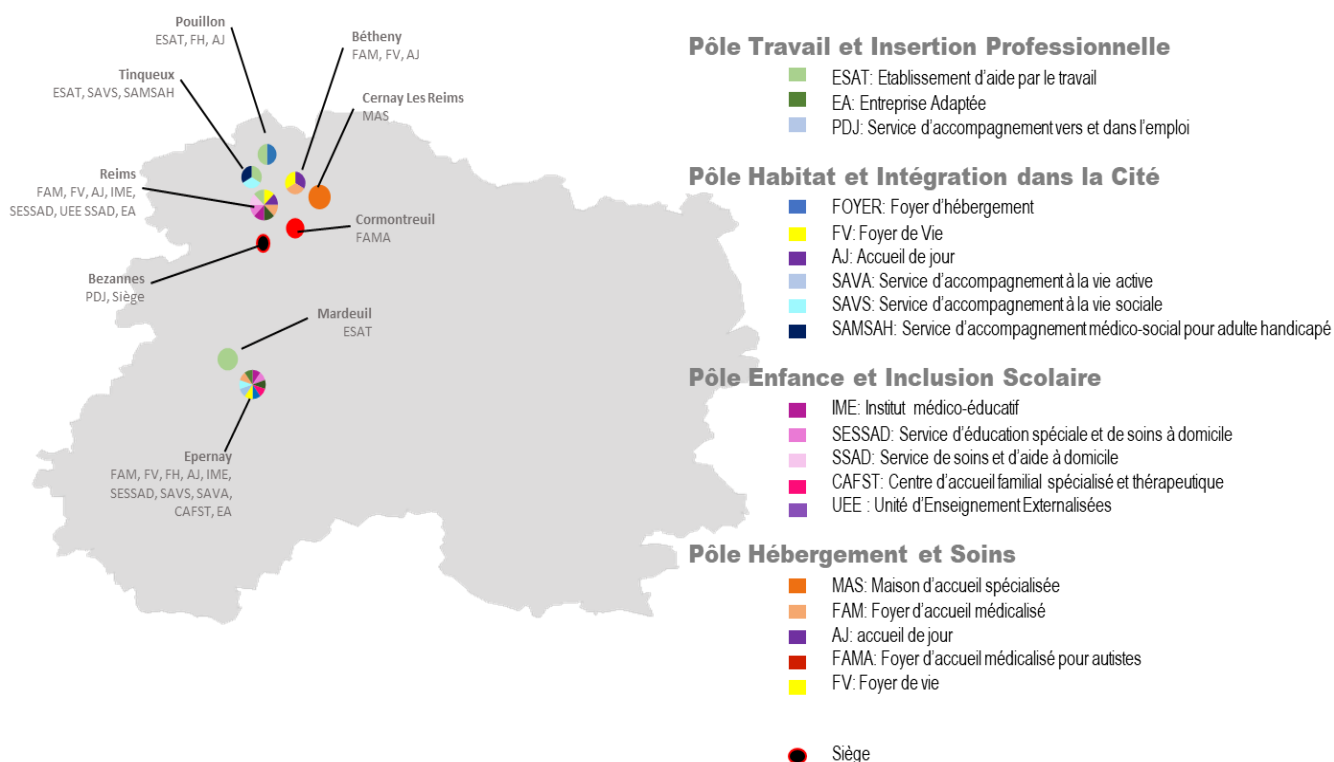


Figure 1 Etablissements et services des Papillons Blancs en Champagne

L'Association "Papillons Blancs en Champagne" a structuré ses dispositifs d'accompagnement autour de 4 pôles. Chacun est piloté par un Directeur de Pôle qui se voit confier la mise en œuvre de la politique associative sur l'ensemble des établissements de son périmètre.

- **Le Pôle enfance et inclusion scolaire** regroupe 3 instituts médico-éducatifs, 2 services d'éducation et de soins à domicile, et un centre d'accueil spécialisé familiale et thérapeutique. Il offre **217 places**, dont

12 places d'internat et 13 accompagnements familiaux. Il accueille des enfants âgés de 0 à 20 ans polyhandicapés, de 6 à 20 ans déficients intellectuels ou de 3 à 20 ans porteurs de troubles autistiques. Le Pôle propose des parcours d'éducation et de soins adaptés et individualisés pour chaque enfant en :

- décloisonnant les établissements et services entre eux et vers l'extérieur,
- favorisant les échanges de pratiques entre professionnels,
- mutualisant les moyens et les compétences,
- favorisant l'inclusion scolaire.

Le Pôle développe des actions de prévention et d'éducation pour la santé nécessaire au développement et au bien-être du jeune public accueilli.

- **Le Pôle travail et insertion professionnelle** accompagne dans l'emploi près de **340 personnes en situation de handicap** dans ses deux ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail) et ses deux EA (Entreprise Adaptée). L'objectif premier est l'insertion en milieu ordinaire de travail. Le pôle intègre également la Permanence du Jard, service départemental spécialisé dans l'insertion socio-professionnelle en milieu ordinaire de travail, des personnes en situation de handicap.

Les établissements du pôle ont ainsi deux missions principales : l'accompagnement social et l'accompagnement professionnel.

Les activités professionnelles des ESAT et EA constituent un moyen pour l'apprentissage professionnel. Diversifier ces activités professionnelles est primordial. Au-delà de l'intérêt du point de vue de l'accompagnement, cela constitue une garantie sur le plan économique.

Le pôle est donc entièrement tourné vers sa mission inclusive, en proposant des activités professionnelles « ordinaires » à destination des travailleurs en situation de handicap, tout en travaillant plus globalement le projet de vie de chacun afin que celui-ci facilite l'insertion professionnelle.

- **Le Pôle habitat et intégration dans la cité** regroupe les établissements et services dédiés aux personnes résidant en Foyer d'hébergement (travailleurs d'ESAT) ou en milieu ordinaire. Le pôle comprend deux foyers d'hébergement, deux SAVS (Services d'Accompagnement à la Vie Sociale) et un SAMSAH (Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés), lesquels disposent de places organisées en habitats diffus ou regroupés. Il accompagne **160 personnes**. Le public accompagné a des profils très différents et ses besoins et attentes en matière d'hébergement sont tout aussi diversifiées. L'enjeu du pôle est aujourd'hui de répondre au mieux aux capacités des personnes suivies, en développant au sein des structures des réponses adaptées au niveau d'autonomie de chacun via des services ou des modes d'accompagnement aménagés (foyer d'hébergement collectif ou externalisé, SAVS en habitat regroupés, SAVS en fil active etc...).

- **Le Pôle hébergement et soins** représente 6 établissements sur Reims et Epernay : une Maison d'Accueil Spécialisée, un Foyer d'Accueil Médicalisé pour Adultes autistes, trois Foyers d'Accueil Médicalisé - Foyer De Vie, et trois Foyers de jour. Le pôle accompagne des adultes en situation de handicap avec la prise en compte de leurs spécificités. Il compte **274 personnes accompagnées**. Il travaille au développement de l'inclusion sous toutes ses formes. L'accès aux soins et à la prévention est une priorité pour le pôle, ils doivent atteindre le même niveau que pour le commun des mortels. Nous nous appuyons sur le parcours de l'usager et sur la transversalité de notre accompagnement afin de fluidifier le parcours de vie des personnes accompagnées en intégrant les spécificités de chacun et leur auto-détermination.

## 2- Présentation du service et de ses axes stratégiques

Le SAVS SAMSAH Tandem, situé à Tinquieux et le SAVS d'Epernay se sont rapprochés lors de la création du pôle. Ils ont vocation à fusionner entièrement pour ne former qu'un seul service couvrant ainsi une large zone géographique. Cependant, deux secteurs géographiques resteront bien identifiés avec deux bureaux implantés dans deux villes différentes.

Le SAVS SAMSAH Tandem se subdivise en deux entités avec deux financeurs différents, puisque le Conseil Départemental finance les accompagnements SAVS et l'ARS<sup>2</sup> verse une dotation soins pour les accompagnements SAMSAH. Les places se répartissent de la façon suivante :



A l'issue de la création de l'Association Papillons Blancs en Champagne et suite au regroupement des établissements en pôles des axes stratégiques ont été identifiés pour chacun des pôles, en lien avec le projet associatif :

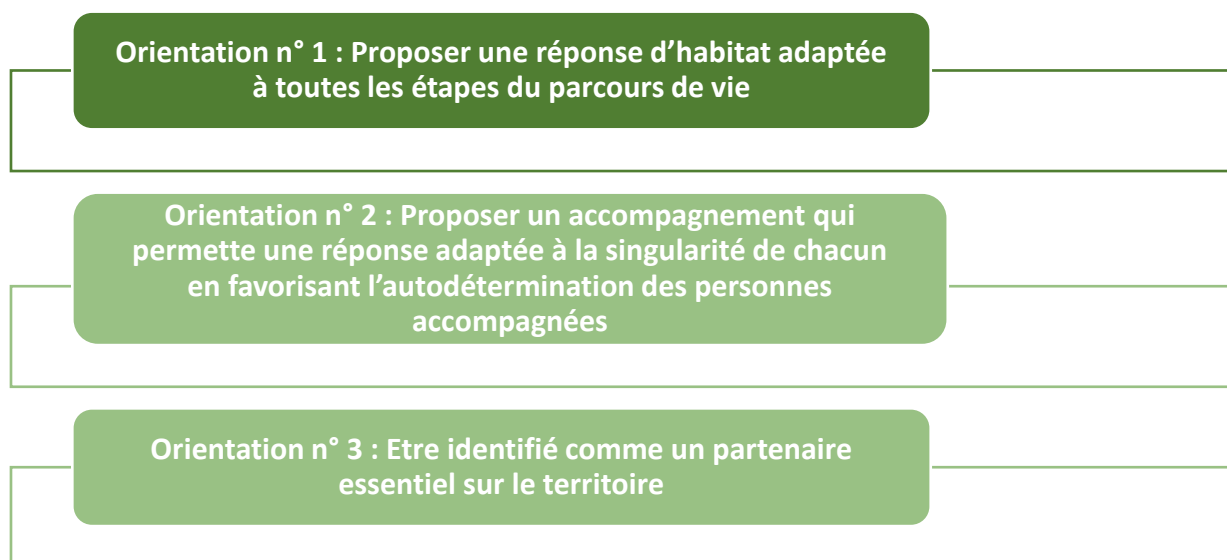
Le pôle habitat est constitué de foyers d'hébergement et de SAVS/ SAMSAH. Un des enjeux du pôle à l'avenir est de définir la finalité et le but de ses établissements qui jouent un rôle majeur dans l'accès à l'autonomie des travailleurs pour créer une identité propre au pôle habitat. Le pôle accompagne des personnes aux niveaux d'autonomie très hétérogènes. C'est pourquoi nous devons pouvoir moduler et diversifier suffisamment nos propositions d'habitat pour répondre aux capacités de chacun. En diversifiant ses propositions d'habitat, le pôle répondra également aux orientations du Schéma départemental en faveur des personnes handicapées et s'adaptera aux politiques publiques lesquelles sont favorables au développement de l'habitat inclusif.

Il sera nécessaire dans les prochaines années que l'identité, les objectifs et les prestations des établissements et des services du pôle soient clairs et définis, pour que chaque type d'habitat ait un rôle bien identifié dans le parcours des personnes. Pour ce faire l'autodétermination et l'autoreprésentation des personnes doit être travaillée et développée au quotidien. En effet, nous devons permettre à chacune des personnes que nous accompagnons d'être actrice de sa vie en travaillant sur divers aspects de l'inclusion au sein de la Cité et en l'aidant tout au long de sa vie d'adulte à faire des choix par elle-même. La formation et la reconnaissance d'une expertise propre aux professionnels du pôle permettra de construire les outils spécifiques à l'accompagnement des nouvelles générations de personnes handicapées suivies.

Les foyers d'hébergement et les SAVS/ SAMSAH sont des établissements pivot dans le parcours des personnes, car ces structures accompagnent tout au long de la vie d'adulte, de la sortie de l'enfance, jusqu'à l'entrée dans la retraite. Le positionnement du pôle habitat implique donc de construire des partenariats avec le secteur enfance et avec le secteur de l'accompagnement des personnes âgées. De plus, le pôle habitat est de par sa taille nécessairement amené à construire autour de lui des partenariats suffisamment étayés pour pouvoir répondre à ses missions au vu de l'ensemble des problématiques rencontrées sur le pôle. Le troisième grand enjeu du pôle habitat sera donc de mieux s'implanter au sein du territoire et du réseau des établissements médico sociaux.

<sup>2</sup> Agence Régionale de Santé

Les trois grandes orientations du pôle sont donc les suivantes :



### 3- Les repères juridiques

- La loi du 2 janvier 2002 : met en place les outils structurels (exemples : la charte des droits et libertés le règlement de fonctionnement, le contrat de séjour, le CVS, le projet d'établissement, ...).  
→ Conditionne le maintien de l'agrément de l'établissement.
- La loi du 11 février 2005 : passage d'une logique de prise en charge à une logique d'accompagnement.
- La loi du HPST (Hôpital, Patients, Santé, Territoire) du 21 juillet 2009
- Le rapport Piveteau « Zéro sans solution » de 2014 : création de la RAPT
- La loi NOTRe (Nouvelle Organisation Territoriale de la République) du 7 août 2015
- La circulaire du 2 mai 2017 relative à la transformation de l'offre d'accompagnement des personnes handicapées.
- Décret du 9 mai 2017 relatif à la nomenclature des établissements et services sociaux et médico sociaux accompagnant des personnes handicapées ou malades chroniques...

#### a. Les schémas régionaux et départementaux

Le dernier schéma départemental en faveur des personnes handicapées (2016-2021) a pour ambition une augmentation du nombre de places de SAVS sur le territoire marnais, ainsi qu'une augmentation du nombre de places en SAMSAH.

*« Un renforcement de l'offre de service doit être mis en œuvre pour tenir compte de l'accroissement des demandes d'accès aux services sociaux ou médico-sociaux et des nouvelles conditions d'hébergement exprimées ci-dessus.*

*En recoupant les informations disponibles pour quantifier les besoins que sont les orientations sans mise en œuvre pour les personnes hors établissements et les listes d'attentes déclarées par les SAVS et SAMSAH, plusieurs secteurs en tension ont été identifiés.*

*Ainsi, il est constaté des besoins estimés particulièrement marqués en :*



*SAVS (estimées à 180 personnes en attente)  
SAMSAH (estimées à 70 personnes en attente) »*

S'agissant des SAVS, la demande sur le territoire est forte, d'autant que tous les handicaps ne disposent pas de SAVS adaptés. Par conséquent, bien que le département soit particulièrement bien doté en nombre de places de service d'accompagnement à la vie sociale l'ouverture ou l'extension de nouveaux services destinés à répondre à la demande et à mieux couvrir le territoire doit être envisagée.

Dans cette optique d'augmentation du nombre de places en SAVS SAMSAH, l'objectif pour le pôle à moyen terme serait une augmentation de 30 places de SAVS renforcé dans les prochaines années, ainsi que le développement d'un SAVS en file active.

## **b. Les arrêtés d'autorisation**

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale Tandem est agréé (n° d'agrément : 510015209) pour accompagner 32 personnes.

Le Service d'Accompagnement Médico-social pour Adultes Handicapés est agréé (n° d'agrément : 510024748) pour accompagner 8 personnes.

L'agrément du SAVS d'Épernay a évolué de la manière suivante :

- ✓ Création le 13 octobre 1986 d'un Service Prestation de suivi : 3 personnes suivies
- ✓ Le 13 février 1989 extension de 9 places (le service devient un SAVS) : 12 personnes suivies
- ✓ Le 17 septembre 2003 autorisation d'extension de 12 places : 24 personnes suivies

## **c. Les conventions**

Les deux services ont conventionné avec la Permanence du jard<sup>3</sup>, afin que les accompagnements communs soient bien définis et que les missions de chacun autour de la personne soient clairement identifiés.

Une convention existe avec une pharmacie rémoise pour la préparation et livraison des traitements sous sachets des usagers du SAMSAH.

Le SAVS a conventionné avec l'organisme logeur Plurial Novilia, afin de mettre à disposition des logements destinés prioritairement aux usagers du SAVS : logements de Champ Pavé. Ces logements constituent le dispositif d'habitat regroupé du SAVS renforcé.

## **d. Les recommandations de bonnes pratiques**

Les recommandations de bonnes pratiques ne constituent pas une liste exhaustive d'exigences mais forment des repères qui permettent de mettre en œuvre un accompagnement adapté. Elles sont également utiles, en tant que support théorique lors de l'élaboration de procédures.

Ci-dessous les recommandations de bonnes pratiques les plus utilisées et servant de base théorique aux réflexions éthiques autour de l'accompagnement

---

<sup>3</sup> Service de l'Association ayant pour objectif l'accompagner des personnes en situation de handicap à trouver leur place dans le monde du travail.

Titre	
Repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées - Volet domicile	Mars 2018
Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap	Mars 2018
Accompagner la fin de vie des personnes âgées à domicile	Mars 2018
L'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes	Mars 2015
Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées	Juillet 2008
La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre	Juillet 2008
Spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques	Mai 2016
L'accompagnement à la santé de la personne handicapée	Juil 2013
Adaptation de l'accompagnement aux attentes et besoins des travailleurs handicapés en ESAT	Mai 2013
Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement	Janv 2010
Préparation à la naissance et à la parentalité	Avril 2013
Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles	Mars 2018
Comment mieux informer les femmes enceintes	Novembre 2006
Projet de grossesse : informations, messages de prévention, examens à proposer	Février 2013
Qualité de vie : handicap, les problèmes somatiques et les phénomènes douloureux	Mars 2018

## 4- La méthodologie du projet de service

Sur la base à la fois du projet associatif et des orientations stratégiques du pôle évoqués ci-dessus et en lien avec les thématiques prévues par les recommandations de bonnes pratiques de la Haute autorité de santé les équipes éducatives ont travaillé en groupes de travail autour de plusieurs thématiques. Les échanges réalisés lors de ces groupes de travail ont ensuite fait l'objet de synthèses. Quatre groupes de travail ont été organisés, représentant environ 20 heures de travail collectif.

Des groupes de paroles ont été organisés par les psychologues pour recueillir la parole des usagers de Tinquieux et d'Épernay. Ces échanges ont également fait l'objet d'une synthèse.

Les familles ont été associées via un questionnaire réalisé sur la plateforme qualité de l'Association et une synthèse des retours a également été rédigée.

En préalable à la rédaction du projet de service, un état des lieux a été réalisé par la Direction du pôle.

Le plan d'action a été présenté à l'ensembles des usagers des services par le biais d'un document simplifié distribué à chacun.

Il a ensuite été présenté au Comité Social et Economique pour information en date du 04 mai 2021et a été validé en Conseil d'administration en date du **08 juillet 2021**.

## Partie 2 Le public et son entourage

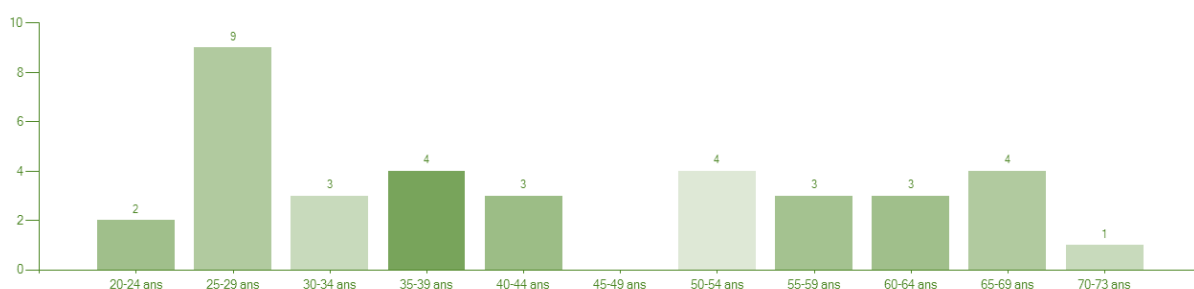
### 1- Les besoins et évolutions du public accueilli

Le public accompagné en SAVS/SAMSAH a évolué ces dernières années. La première cause de l'évolution du public est la montée en puissance des troubles psychiques, psychiatriques et/ou comportementaux. Selon l'étude menée par l'ARS Grand Est sur les données 2014, 56 % des usagers des SAVS/SAMSAH avaient une déficience principale comme déficience intellectuelle et pour 22,7 % une déficience du psychisme.

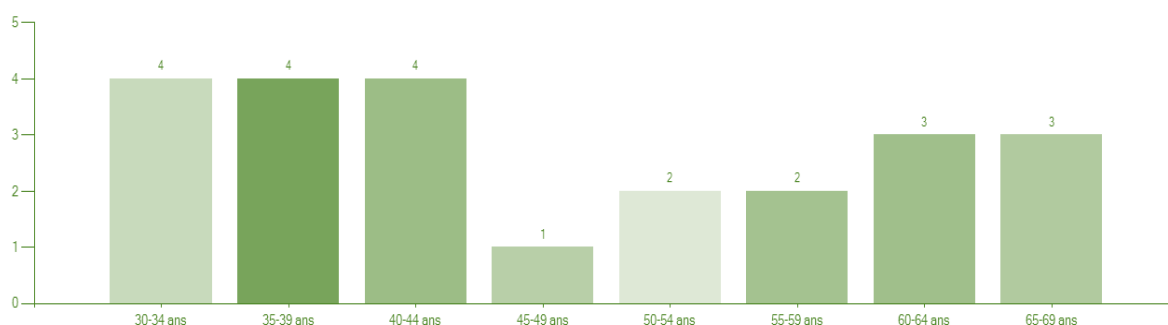
La deuxième raison évoquée est l'arrivée du handicap social, ainsi que les phénomènes de ruptures sociales telles que des personnes sans travail, des personnes isolées, en rupture dans leurs parcours de soin et faisant face à des problèmes d'addictions.

Un autre élément d'explication tient à l'évolution de l'âge des bénéficiaires vers un public à la fois plus jeune et plus âgé, qui induit donc une augmentation de l'écart d'âge entre les personnes accompagnées comme l'illustre les graphiques ci-dessous.

Répartition par tranches d'âge SAVS Tinquieux



Répartition par tranches d'âge SAVS Epernay



L'évolution du public s'illustre également par l'accompagnement de plus en plus fréquent depuis cinq ans de jeunes parents. Cette évolution est particulièrement marquée sur le SAVS de Tinquieux qui accompagne au 31 décembre quatre personnes avec des enfants en bas âge.

Les besoins d'accompagnement sur un public plus vieillissant s'oriente plutôt vers la question de la retraite, de l'habitat et de l'accès aux soins.

## 2- La description du public accueilli

Les SAVS accompagnent des adultes reconnus handicapés âgés d'au moins 20 ans, sans limite d'âge supérieure, qui vivent à leur domicile personnel ou en établissement pour personnes en situation de handicap de manière temporaire, ou qui bénéficient d'un accompagnement en accueil de jour, et qui nécessitent :

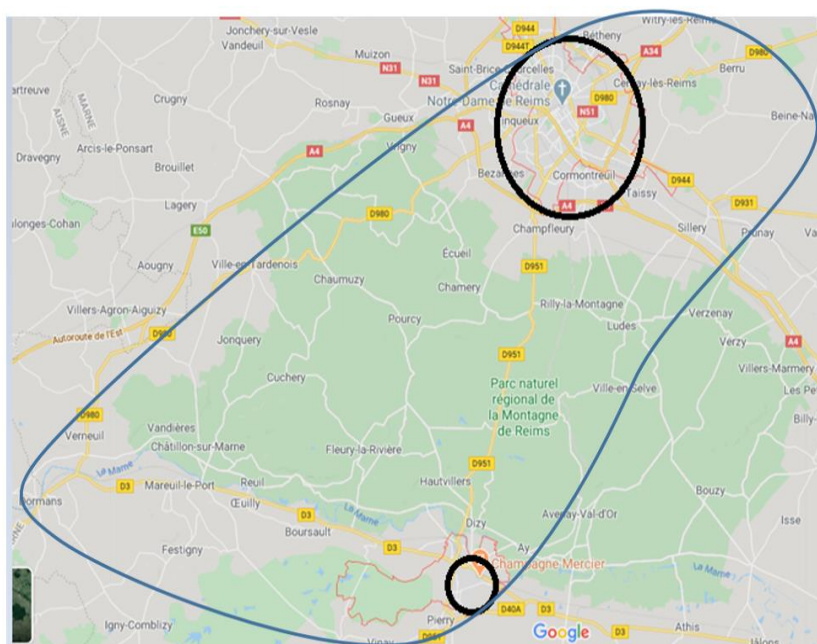
- Une assistance pour des actes de la vie courante ;
- Un accompagnement social en milieu ouvert ;
- Un apprentissage à l'autonomie.
- Une aide à la parentalité

Les SAMSAH suivent le même public mais nécessitant en plus :

- Des soins médicaux et paramédicaux réguliers et coordonnés ;
- Un accompagnement médical et paramédical en milieu ouvert.

Le périmètre d'intervention du service a été redéfini en 2020 pour prendre en compte des zones géographiques non couvertes à ce jour.

## Périmètre d'intervention géographique des services



- Zones couvertes par chaque SAVS SAMSAH avant la fusion
- Zone couverte à ce jour

De manière générale, les conséquences du handicap sont multiples :

- Troubles de la compréhension, de l'élocution.
- Difficultés de repérage spatio-temporel.
- Difficultés d'apprentissage, peu ou pas d'acquis scolaires, méconnaissance de la valeur de l'argent,
- Fragilité, vulnérabilité, suggestibilité.
- Troubles de la relation : inhibition, difficultés d'ajustement, isolement, difficultés d'intégration dans un groupe.
- Difficultés motrices à expression variable.
- Fatigabilité, avancée en âge nécessitant une prise en charge médicale adaptée et une surveillance médicale particulière.
- Besoin d'accompagnement à la parentalité, à la vie de couple.
- Difficultés professionnelles : absentéisme.
- Difficultés occupationnelles : trouver des loisirs adaptés, gérer le temps libre.
- Difficultés à accéder sans aide aux moyens de transport.

### 3- Les enjeux du service

#### ➤ L'accompagnement des personnes avec troubles psychiques

Un des principaux enjeux des SAVS SAMSAH de l'Association est de répondre aux évolutions de son public. En effet, la complexité des situations sociales, l'arrivée de nouveaux publics tels que les personnes aux troubles psychiques, les personnes vieillissantes en situation de handicap et les personnes présentant des troubles associés nécessite que le service s'adapte à ces nouveaux accompagnements.

Le dispositif des SAVS SAMSAH doit pouvoir répondre aux besoins de ces nouveaux publics tout en veillant aux points de vigilance suivants :

- La nécessaire articulation entre les différents partenaires des champs sanitaires, médico-sociaux et sociaux : les SSIAD, les SAAD, les plateformes territoriales d'aide aux aidants, les Maisons de l'Autonomie, les PMI, les résidences autonomes, les Centre Médico Psychologiques, les services de psychiatrie mobiles...
- L'importance de la pluridisciplinarité des compétences dans les services avec notamment la présence de psychologues et d'infirmiers au sein des services.
- L'importance de la formation des professionnels de ces services et de la sensibilisation des professionnels extérieurs au rôle des SAVS SAMSAH.

Si les SAVS SAMSAH accompagnent les personnes en situation de handicap et leurs aidants dans des situations de plus en plus « polyvalentes », il faut rester vigilant afin d'offrir un accompagnement de qualité aux bénéficiaires du service.

#### ➤ L'accompagnement à la parentalité

Depuis quelques années le nombre de couples avec enfants est en augmentation. Ces accompagnements sont particuliers et nécessitent de nouvelles compétences pour l'équipe, qui doit adapter ses pratiques et créer de nouveaux partenariats. L'accompagnement des couples doit se baser sur l'utilisation, la consolidation de leurs acquis et compétences et sur la mise en place d'apprentissages ou de moyens de compensation adaptés. Les partenariats avec les professionnels de la petite enfance sont un enjeu majeur pour les services.

Les équipes éducatives doivent également s'inscrire dans une logique de prévention et d'information à l'égard des jeunes couples qui pourraient être dans un désir de parentalité, de façon à éviter des situations complexes.

#### ➤ La diversification des niveaux d'accompagnement et l'augmentation du nombre de places

Le Schéma départemental en faveur des personnes handicapées prévoit dans les prochaines années l'augmentation du nombre de places de SAVS sur le département.

Un des objectifs est de négocier l'ouverture de places de SAVS renforcé, ainsi que de places de SAVS fonctionnant en file active. Cela permettra un accompagnement plus souple et ponctuel de façon à répondre à davantage de demandes d'admissions. Ainsi, les niveaux d'accompagnement s'adapteront aux besoins de chaque personne.

## 4- Les dynamiques de parcours des usagers

La question du parcours de la personne est abordée dans le cadre de son projet personnalisé. Elle dispose d'une information concernant la possibilité d'évoluer dans son parcours en passant notamment d'un accompagnement à un autre. Cette évolution est favorisée par la commission « parcours de vie » de l'association, qui permet aux référents de chaque établissement de se réunir pour travailler le projet de vie.

L'Association propose depuis la fusion un large panel de modes d'accompagnement (diversité de l'offre d'habitat et diversité de services) sur l'ensemble de son secteur géographique. Une plus grande mobilité

géographique des personnes est rendue possible depuis le rapprochement des services, tout en bénéficiant d'une continuité dans l'accompagnement par les services.

Bien que les principaux partenaires soient souvent internes à l'Association (commission parcours de vie, unité de soutien, foyers d'hébergement, ESAT, Permanence du Jard etc...) d'autres établissements hors Association permettent de travailler le parcours de vie des personnes :

- UVPHA d'Ay (Epernay) Ehpad Roederer (Reims), résidences autonomie lors du passage en retraite
- Foyers de jeunes travailleurs, Familles gouvernantes etc...

Le service bénéficie d'un partenariat avec le bailleur social Plurial Novilia qui met à disposition du service dans le cadre d'une convention tripartite (le service, le bailleur et le locataire) 11 appartements regroupés dans le quartier de Champ paveau.

Le public présent sur ces appartements est un public plutôt âgé à ce jour. Les locataires bénéficient d'une présence quotidienne de l'équipe éducative du service du fait du regroupement des logements. Ce dispositif n'est pas reconnu comme un SAVS renforcé à ce jour et ne dispose pas de moyens spécifiques. Les usagers ne perçoivent pas ces appartements comme un outil à disposition du SAVS.

### *La parole de l'utilisateur et des proches*

*GROUPES DE PAROLES : On remarque une connaissance incomplète des critères d'entrée globaux, les usagers évoquent surtout des critères d'élimination. Certains ont reçu le livret d'accueil mais il n'est pas forcément accessible à tous.*

*GROUPES DE PAROLES : Par rapport aux professionnels extérieures, les éducateurs font bien le lien avec les mandataires, aussi avec les agences immobilières par exemple ».*

*« Le SAVS fait attention à notre lieu de vie, à quand on vieillit, ou quand notre famille vieillit » L'arrêt de suivi est inégalement compris : « le SAVS peut dire : tu n'as plus besoin maintenant »*

*ENQUÊTE DE SATISFACTION FAMILLE : En fonction des demandes et des besoins des personnes, les familles sont associées aux projets de leurs proches. Cependant il est à noter que seulement un tiers des sondés déclarent avoir participé à la mise en place du Document Individuel de Prise en Charge. Dans le cadre de la procédure d'admission seul le représentant légal doit être présent qui n'est pas forcément les proches ou l'entourage. Toutefois systématiquement le service dans le cadre des missions d'accompagnement prend contact et se rapproche de la famille pour favoriser ou maintenir les liens entre la personne accompagnée et l'entourage.*

*GROUPES DE PAROLES : « Le SAVS prend en compte nos familles, mais on a le choix, ils savent garder des secrets et c'est au cas par cas ».*

**Points à améliorer :** La connaissance des possibilités offertes à chacun en matière d'habitat n'est pas toujours connue dans son ensemble de tous les usagers. Les familles ne connaissent pas bien l'intégralité des dispositifs existants au niveau associatif et n'ont pas connaissance de l'existence des appartements de Champ Paveau.

## 5- L'expression et la participation des usagers

En lien avec les outils de la loi du 2 janvier 2002, le SAVS a mis en place depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020 un Comité d'Échange et de Participation (CEP) qui permet la participation directe de l'ensemble des usagers accompagnés. Un protocole est associé à l'organisation de ces temps d'échange qui sont un équivalent au Conseil de la Vie Sociale (CVS) dans les établissements médico sociaux.

Les CEP permettent le partage d'expériences entre usagers : informations sur les champs des possibles et les expériences vécues au niveau des différents dispositifs. Ils sont organisés sur la même fréquence que des CVS, à savoir au minimum trois fois par an.

L'expression et la participation de l'utilisateur sont facilitées tout au long de son accompagnement :

- Co-élaboration du projet personnalisé.
- Relecture des comptes rendus de l'ensemble des instances (Comité d'échange et de Participation, réunion de locataires de Champ Paveau, ...)
- Utilisation du Facile à Lire, Facile à Comprendre (FALC) pour les affichages dans les locaux et pour de la communication spécifique (exemple : Situation de canicule ou situation COVID).

Il existe différentes instances représentatives collectives ou individuelles qui permettent à l'utilisateur de s'exprimer : les CEP, les réunions de colocataires de Champ Paveau, les évaluations sous forme de questionnaire à l'issue des activités et les questionnaires de satisfaction.

Le positionnement et les pratiques de l'équipe permettent aux usagers de se référer aux professionnels comme personnes ressources, notamment par le biais du référent qui est désigné auprès de la personne pour une durée de deux ans.

Un accueil café « le ça me dit café » est tenu un ou deux samedi(s) matin dans le mois sur Epernay. Les usagers sont libres de venir pour échanger entre eux et avec les professionnels ou juste passer un temps convivial.

L'équipe encourage les usagers à mettre en place et mener leurs propres activités. Pour ce faire, des moyens techniques et humains sont mis à leur disposition. Des activités (pique-nique, sorties, etc.) mettant en commun et en relation les usagers des deux sites sont régulièrement organisées dans l'année.

### *La parole de l'utilisateur et des proches*

*ENQUETE DE SATISFACITON FAMILLE : Le CEP est peu connu ce qui s'explique par la nouveauté de cette instance de représentation pour les usagers de Tinquieux. Des courriers ont été envoyés à l'ensemble des familles mais une nouvelle communication doit être réfléchi (courriers : informations lors des portes ouvertes...).*

*GROUPES DE PAROLES : « Oui ici on a un projet, ils nous demandent ce qu'on veut faire, pourquoi on a besoin. Des fois certaines demandes ce n'est pas fait, ça met longtemps ». « Le SAVS tient compte de nos demandes de nos souhaits qui sont possibles ». Les usagers proposent d'utiliser des photos pour les demandes en lien avec leurs projets « je ne sais pas lire, c'est mieux avec des photos ».*

*« On est accompagné pour aller voter »*

*GROUPES DE PAROLES : Pour Epernay, les usagers notent un manque de moyen technique (espace de rencontre) pour les CEP. La fréquence des CEP ou le compte rendu semble trop faible pour que cela soit évoqué spontanément. Concernant la dernière enquête de satisfaction : « il y avait beaucoup trop de choix, c'était trop long, on n'a pas eu de retour ». A noter une très forte participation aux différents groupes de paroles pour le projet de service.*



*GROUPES DE PAROLES : « On ne sait pas lire » « on voudrait savoir le nom » « Par rapport aux documents qu'on reçoit, comme le livret d'accueil, y'a beaucoup trop de pages et d'écriture. Y'a pas beaucoup d'images qui pourraient nous aider à mieux comprendre ».*

**Points à améliorer :** La communication des informations aux usagers et l'utilisation du mode de communication en FALC pour certains documents mériterait d'être amélioré.

## 6- La place de l'entourage

Le service propose systématiquement à toute nouvelle personne, si elle le désire, que le service soit présenté à sa famille. Les relations avec les familles sont importantes notamment lorsque la personne prend son appartement pour la première fois. Afin d'accompagner au mieux cette émancipation, l'équipe du service reste disponible auprès des membres des familles et la psychologue du service propose systématiquement à toute nouvelle personne accompagnée une rencontre avec sa famille.

L'équipe privilégie la médiation en cas de désaccord (aspect financier, choix de vie) entre les choix de la personne et ceux de sa famille et/ou de ses proches.

Du fait d'être un service et au regard du travail d'inclusion dans la Cité, les événements festifs sont privilégiés sur l'extérieur (foires, fêtes, événements ludiques ou pédagogiques, art du cirque, visites expo musée...). Toutefois le service participe à tous les événements festifs organisés par les foyers d'hébergement et les ESAT ce qui est l'occasion pour les familles de rencontrer les équipes sur ces temps.

Les équipes des deux services travaillent avec l'accord de la personne accompagnée au maintien des liens avec les proches et les aidants et si besoin à les soutenir.

Des formations en lien avec les aidants ou les familles ont été dispensées permettant une professionnalisation des équipes et un meilleur accompagnement des usagers et de leur entourage.

### *La parole de l'utilisateur et des proches*

*ENQUETE SATISFACTION FAMILLE : Les familles et l'entourage des personnes accompagnées se montrent satisfaites de l'accueil et des informations données à l'occasion des premières rencontres avant admission sur le service. La disponibilité de l'équipe éducative ainsi que de la secrétaire est également plébiscitée dans cette enquête.*

*Le suivi et l'accompagnement des personnes donnent satisfaction auprès des familles que ce soit au niveau des informations, du maintien de l'autonomie, du maintien du lien avec les familles, de la citoyenneté, du respect du libre choix de leurs proches.*

*GROUPES DE PAROLES : « les SAVS sont vigilants à tenir compte des caractéristiques des aidants pour prévenir d'un épuisement tout en permettant aux usagers d'être soutenus dans leurs choix. »*

*« Pas de connaissances de la démarche des directives anticipées et de la personne de confiance guidée par l'HAS. »*

**Points à améliorer :** Le journal Associatif (L'écho des papillons) est pour le service l'occasion de mettre en avant ses nombreuses sorties. Il est assez peu exploité à ce jour et les articles ne sont pas forcément

travaillés en amont. Les supports associatifs de communication (Facebook, site internet, newsletter...) n'ont pas encore été saisis par l'équipe.

Des actions plus ciblées à l'égard des familles pourraient être organisées en dehors de l'admission des personnes.

La désignation d'une personne de confiance et la transmission des directives anticipées est à systématiser.

## Partie 3 L'offre de service et l'organisation de l'établissement / du service

### 1- La nature de l'offre

#### a. Les différents types d'accompagnement

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

Les besoins et les attentes de l'usager sont définis par l'équipe pluridisciplinaire avec lui, dans le cadre de l'élaboration du Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) et de son projet individualisé. Ce projet tient compte de son projet de vie (en matière de logement, de vie sociale et familiale, de citoyenneté, etc), de ses capacités d'autonomie et de vie sociale et des préconisations de la commission des droits et de l'Autonomie des personnes handicapées (CDAPH).

Le SAVS classique concerne Tinquex et Epernay.

**SAVS renforcé** : En théorie sur les SAVS classiques les personnes accompagnées résident à leur domicile qu'ils choisissent librement.

Néanmoins, à ce jour il est possible de considérer que le SAVS/SAMSAH Tandem dispose d'un dispositif d'accompagnement renforcé sur le quartier de Champ Paveau, qui propose l'habitat en plus de l'accompagnement. Outre cette spécificité, la présence de l'équipe éducative est quotidienne auprès des usagers de ces appartements et elle couvre 365 jours dans l'année.

**SAMSAH** : Les Services d'Accompagnement Médico Sociaux pour Adultes Handicapés sont des services médico-sociaux issus de la loi du 11 février 2005<sup>4</sup>. S'adressant à des adultes en situation de handicap, ils contribuent à la réalisation de leur projet de vie par un accompagnement adapté favorisant ainsi leur insertion en milieu ordinaire. L'accompagnement, plus médicalisé, doit prendre en compte les besoins accrus de la personne dans la gestion de son quotidien et de l'accès aux soins. Il propose donc une assistance pour tout ou partie des actes essentiels de la vie quotidienne ainsi qu'un suivi médical et paramédical en milieu ouvert.

---

<sup>4</sup> La loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005 (loi n° 2005-102, JO n° 36 du 12 février 2005 page 2353)

**Points à améliorer** : Le dispositif SAVS renforcé est à faire reconnaître par les financeurs de façon à pouvoir y associer les moyens adaptés. Le dispositif pourrait disposer d'un ETP éducatif supplémentaire. L'ouverture de places supplémentaires de SAVS renforcé fait également partie des objectifs du service. Le dispositif existant sur Champ paveau peut d'ores et déjà servir de tremplin vers le milieu ordinaire pour les sortants du Foyer d'hébergement.

Un dispositif de SAVS en file active, permettant un accompagnement plus ponctuel et simplifié du point de vue administratif est également à créer. Il permettra d'alléger l'accompagnement de certaines personnes suivies par le service et permettra l'entrée de personnes sur liste d'attente.

La spécificité du service concernant l'accompagnement à la parentalité doit être connue des partenaires et doit se structurer pour répondre au mieux à ce besoin émergent.

## **b. Les prestations proposées**

L'ensemble des accompagnements éducatifs vise une plus grande autonomie des personnes. Les services proposent donc une assistance pour tout ou partie des actes essentiels de la vie quotidienne (achats, gestion de l'alimentation, actes administratifs etc...).

L'équipe éducative propose des activités de loisirs et de sorties les dimanches aux usagers. Les propositions d'activités sont variées : bowling, cinéma, piscine, salon de la voiture ancienne, brocantes, pêche, ferme aux oiseaux, courses de bateau miniatures sur la marne, fête de la moto avec pique-nique, pétanque, festival des marionnettes, équithérapie, gymnastique douce etc...

Les salariés des deux sites ont réalisé des activités et sorties communes, permettant ainsi :

- D'étoffer les propositions d'activités correspondant aux demandes des personnes.
- De garantir un nombre de participants corrects pour chaque activité.
- De permettre une paire-émulation et des échanges sur les vécus de chacun : par exemple des usagers parents ont ainsi pu se rencontrer et échanger ou prendre conscience de leur situation parentale.

Les accompagnements pour des consultations médicales tout type de médecine confondue sont au nombre de 130 en moyenne par année pour le site de Tinquieux et 40 en moyenne par année pour le site d'Épernay. Il s'agit donc d'une part importante du travail des équipes éducatives.

En fonction des besoins d'accompagnement, il est réalisé un accompagnement permettant une autonomie maximum dans la prise de rendez-vous ou le suivi médical (mise en situation via des jeux de rôle/ vidéo informative sur les examens à venir/ cartons ou supports pour permettre une prise de rendez-vous en autonomie etc ...). En dehors des médecins généraux, il existe 25 catégories professionnelles médicales et paramédicales qui peuvent être amenées à être sollicitées (cardiologue/oncologue/infirmière libérale/ORL/diabétologue...).

### *La parole de l'utilisateur et ses proches*

*GROUPES DE PAROLES : « Le but c'est qu'on puisse faire tout seul et se passer de vous. Il y a un changement depuis quelques années il y a des aides tout en nous laissant faire. »*

*« Ils nous donnent la main quand ça ne va pas. Ils nous ont appris beaucoup de choses. »*

« Ils nous accompagnent quand on n'a pas de voiture aussi chez le dentiste le médecin ou en course, pour expliquer aider à payer, prendre le ticket, faire un repérage en bus, nous aider »

## 2- L'organisation interne de l'offre

### a. L'admission et l'accueil

Une procédure d'admission est en cours de formalisation au niveau du département par la MDPH<sup>5</sup>, car un travail commun entre les SAVS du département a été enclenché de façon à permettre une uniformisation des pratiques.

Une rencontre de pré admission est systématiquement mise en place, elle permet le recueil des besoins par rapport à une demande de suivi. Si la personne est inscrite sur la liste d'attente, elle est reçue annuellement pour faire le point et évaluer la demande (maintien sur la liste d'attente, information de la personne quant à l'évolution des demandes, réorientation etc..) Les entretiens de préadmission des usagers se font avec les partenaires de façon systématique. Cela permet d'avoir un ensemble d'éléments sur la personne pour un meilleur accompagnement.

Il existe une procédure d'admission qui est expliquée à la personne lors de la pré admission (premier contact).

Lors de son admission l'utilisateur exprime ses besoins. Il est informé des services / prestations délivrées par le service et son Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) lui est remis. Lui sont également remis le règlement de fonctionnement du service, le livret d'accueil et la charte des droits et libertés.

### *La parole de l'utilisateur et des proches*

*ENQUETE SATISFACTION FAMILLE : Pour plus de la moitié des sondées ils n'avaient pas connaissance des interlocuteurs qu'ils allaient rencontrer, et n'ont pas toujours été reçu en présence du chef de service. Ce constat peut s'expliquer par des procédures d'accueil différentes entre les deux services, aujourd'hui uniformisé avec un rdv systématique en présence le chef de service et d'un membre de l'équipe éducative. Les familles proposent d'ajouter sur les courriers de rendez-vous d'admission les noms et photos des professionnels accueillant.*

**Points à améliorer** : Les modalités et conditions de sortie du service doivent être explicitées dès les premières rencontres et inscrites dans le DIPC.

Les documents remis à l'admission doivent être retravaillés en FALC, avec les documents relatifs à la personne de confiance. Une plaquette récapitulant les missions du SAVS SAMSAH pourrait servir de support de communication.

### b. Le projet personnalisé ou le Document Individuel de Prise en Charge

---

<sup>5</sup> Maison Départemental des Personnes Handicapées

La méthodologie des projets individualisés réactualisée au 1<sup>er</sup> janvier 2019 est harmonisée au niveau du pôle.

Le projet personnalisé qui fait l'objet d'un avenant au DIPC permet aux personnes accompagnées d'exprimer leurs choix tout au long de leur accompagnement. L'équipe procède au préalable au recueil des besoins et attentes des usagers. Lors du bilan annuel à six mois (co-évaluation) le projet personnalisé est mis à jour en fonction de l'évolution de la situation de la personne et l'ensemble des documents sont actualisés dans le Dossier Unique Informatisé.

L'utilisateur reçoit une information sur les champs des possibles en lien avec ses capacités. Il est accompagné dans l'utilisation de ses compétences pour la réalisation de ses activités. Le professionnel en tant que personne ressource a un rôle d'interface entre l'utilisateur et les partenaires extérieurs. Le référent s'assure de l'adéquation entre la réponse proposée et la demande de la personne.

Les deux services travaillent les projets de la même manière en partant des compétences et des potentiels des personnes, en s'assurant du suivi du parcours en lien avec les projets et en préparant les sorties du SAVS. Le projet personnalisé est élaboré en binôme avec un professionnel et systématiquement en présence de la psychologue et du chef de service permettant ainsi un regard et un échange pluridisciplinaire.

Les désaccords entre les choix de la personne accompagnée et de ceux de ses représentants légaux peuvent rendre le cas échéant difficile la mise en œuvre du projet personnalisé. Un travail de médiation est alors réalisé en ce sens et les administrateurs référents peuvent être associés sollicités.

### **c. L'accès aux soins**

L'accompagnement de certains usagers nécessite l'intervention de professionnels psychiatriques. Le lien avec les services de soins psychiatriques (Etablissement Public de Santé Mentale, Centre Médico Psychologique etc...) est assuré par l'équipe et particulièrement par la psychologue.

Sur le SAVS SAMSAH Tandem, l'équipe du SAMSAH travaille en soutien de l'équipe du SAVS sur la question du parcours de soins de chaque usager. L'expertise du médecin peut être sollicitée dans certains cas sur des problématiques de santé.

Un groupe de prévention santé s'est organisé au niveau du pôle. L'infirmière de l'ESAT « Les ateliers de la forêt » a ainsi pu se mettre en lien avec l'infirmière du SAMSAH pour élaborer un plan de prévention prévoyant de travailler une thématique différente chaque mois de l'année.

Différents soins dits de « confort » sont apportés par l'Aide Médico Psychologique (AMP) du SAMSAH aux usagers du service. Il peut s'agir aussi bien de pédicurie que de manucure ou de tout autre soin.

Des ateliers d'art créatif sont également animés par l'AMP (formée à l'art thérapie) une fois par mois. Cette dernière assure également des accompagnements Snoezelen et balnéo (utilisation de l'espace Balnéo conventionné avec le FAMA).

Différents travaux manuels et sorties sont également proposées aux usagers du service (« ronron café » « thé dansant » « ateliers cuisine » « sortie bord de mer »).

Pour toutes ces activités des personnes accompagnées par le SAVS peuvent se joindre au groupe lorsque l'activité est en lien avec leur projet personnalisé.

**Points à améliorer** : Les actions de prévention sont à étoffer pour mieux répondre aux besoins des personnes et à l'évolution du public.

Le développement de l'aide à la parentalité nécessitera la mise en place d'actions spécifiques à destination des parents et des futurs parents autour du parcours de soin des bébés ou enfants en bas âge.

### 3- L'ancrage territorial du service

#### a. L'ouverture sur l'extérieur

Le service prône l'ouverture vers l'extérieur. Pour se faire il travaille sur la déconstruction des préjugés sur le handicap auprès du milieu ordinaire et propose aux personnes accompagnées des activités collectives à l'extérieur, afin de leur permettre de découvrir de nouveaux loisirs. L'objectif final étant que les personnes accompagnées soient ensuite en capacité d'adhérer à des activités par elles-mêmes. Des accompagnements individuels sont également mis en place en fonction des demandes et des projets personnalisés et notamment afin de favoriser l'accès à l'autonomie (accompagnement au code de la route et au permis de conduire).

L'ouverture du service vers l'extérieur amène à accompagner de plus en plus de personnes travaillant en milieu ordinaire, et de fait à rencontrer de nouveaux partenaires ou trouver de nouvelles solutions d'accompagnements.

Lors des portes ouvertes organisées par le service, les usagers sont sollicités afin de présenter eux-mêmes le dispositif. Lors d'actions associatives (vente de brioches, emballage cadeaux etc.), les usagers communiquent, s'auto-représentent et présentent le service.

L'ouverture des SAVS vers l'extérieur s'illustre également dans l'accueil fréquent de stagiaires de différents établissements scolaires (IRST, IFSI, collège, URCA etc.).

#### *La parole de l'utilisateur et des proches*

*GROUPE DE PAROLES : « Le pôle, ils nous ont expliqué mais c'est du brouillard, on ne sait pas qui est notre directeur ça à changer ». « Nous c'est le vélo c'est Tandem, maintenant on ne voit plus le vélo mais les trois bonshommes, il n'y a plus de logo SAVS »*

**Points à améliorer** : Beaucoup des activités extérieures proposées sont à destination des seniors. Il faudrait pouvoir proposer des activités qui permettent aux jeunes du service de créer du lien entre eux pour ensuite de pouvoir organiser des choses par eux-mêmes.

Le service et son organisation en interne ont perdu en lisibilité pour les partenaires extérieurs et pour les usagers et leurs familles depuis la fusion. Un travail de prise de contact avec nos partenaires les plus fréquents est à mener pour communiquer sur nos missions.

La diffusion d'une plaquette d'information donnera l'opportunité d'élargir le champ de nos partenaires.

## b. Les perspectives de partenariat

La coordination est un processus qui consiste à améliorer la cohérence de plusieurs actions par rapport à l'utilisateur, à son parcours, à l'évolution de son accompagnement. Elle implique une communication entre les différents intervenants et comprend l'interaction entre les usagers, les aidants et les professionnels médicaux, paramédicaux, sociaux et médico-sociaux dans le but de s'entendre sur les objectifs et de s'accorder sur la manière de les atteindre. Elle se réalise avec l'accord de l'intéressé et est au cœur du travail des SAVS.

Les relations avec les partenaires se travaillent en externe selon les besoins de chaque personne et en relais, avec la structure qui a précédé le service et celle qui lui succède. L'équipe éducative s'assure de la cohérence de l'ensemble des interventions autour de la personne (service de protection des majeurs, ESAT, SAAD, SSIAD, ESMS, HAD...). Dans ce cadre, elle a une fonction de repérage des acteurs et des interlocuteurs locaux. Elle connaît leurs missions et sait les interpeller en fonction du projet de vie de la personne et de ses besoins.

Un peu moins de la moitié des usagers accompagnés dispose d'une mesure de protection. Les organismes tutélaires sont donc des partenaires indispensables. L'absence de mesures de protection ou la méconnaissance du fonctionnement de ces mesures par les usagers peut parfois mettre en difficulté l'accompagnement.

La construction d'une identité de pôle devrait permettre d'être connu et reconnu au niveau associatif par nos partenaires internes (exemple : signature d'une convention de partenariat avec la PDJ en 2019), mais aussi avec nos partenaires extérieurs.

**Points à améliorer**: L'amélioration des pratiques professionnelles permise par le concept d'autodétermination a fait émerger des besoins auxquels le service seul ne peut répondre. C'est pourquoi les services disposent d'un réseau local leur permettant un meilleur accompagnement. Cependant, ce réseau n'est pas toujours assez sollicité et est inégalement réparti sur le territoire. De même, le service n'est pas suffisamment connu et repéré sur le territoire.

Un état des lieux de l'ensemble des partenaires et une cartographie de leurs rôles pourrait aider les professionnels à solliciter les bons interlocuteurs.

Certains de nos partenaires sont à l'inverse mal connus de nos usagers. Un support de communication pourrait être travaillé à destination des usagers pour les aider à mieux se repérer sur le rôle de chacun. En lien avec l'accompagnement à la parentalité, les SAVS doivent envisager de nouveaux partenaires comme par exemple les PMI, le Centre maternel ou encore planning familial. Ces partenariats devront être formalisés.

Des liens avec d'autres SAVS, même situés dans un autre département, sont à créer dans un objectif de partages d'expériences et de bonnes pratiques.

L'information aux usagers et leur entourage sur les mesures de protection doit être amélioré, pour faciliter l'accompagnement lorsque la nécessité d'une mise sous protection s'impose.

## Partie 4 Les principes d'intervention

### 1. Les sources des principes d'intervention

Le code de l'action sociale et des familles encadre le fonctionnement légal des SAVS SAMSAH (articles D 312-155-6 et suivants).

Les pratiques professionnelles s'inscrivent dans l'esprit de la Loi du 2 janvier 2002. La personne est au cœur du dispositif le concernant et tous les moyens sont mis en œuvre pour faciliter l'expression de ses demandes et leurs prises en compte (dans la réponse éducative)

L'équipe s'appuie sur la loi de 2005 et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles afin de mettre en place des modes de compensation du handicap. L'objectif étant de favoriser au maximum le libre choix de la personne et son autonomie (droit de rester le plus longtemps possible à son domicile).

## 2. La gestion des paradoxes

L'intervention est individualisée mais peut être collective lorsque la même problématique est rencontrée par plusieurs usagers.

Lorsque les besoins et attentes des usagers divergent de l'avis de leurs familles et / ou leurs proches, l'équipe sert de médiateur avec les proches. Lors des réunions et bilan de projet personnalisé, une explication est donnée aux proches présents si l'utilisateur en a fait la demande. Les équipes peuvent se trouver en porte à faux entre le souhait de la personne et les souhaits de la famille, auquel cas l'équipe soutient en priorité le projet de la personne, mais peut faire appel à un tiers (administrateur référent) pour désamorcer d'éventuels conflits.

L'équipe accompagne les personnes dans leur désir d'enfant tout en les informant des difficultés possibles tant sociales qu'éducatives à aller au bout de ce désir.

Le service est dans un positionnement plutôt tourné vers le parent, mais pour autant la sécurité et le bien-être de l'enfant est également prioritaire. Dans les situations de placement il est donc important que l'équipe apparaisse comme « neutre » aux yeux du parent pour ne pas couper la relation de confiance.

## 3. Le travail en équipe

Les outils de communication et d'information à destination des usagers sont élaborés en équipe. Les usagers sont informés que l'équipe peut se transmettre des informations les concernant dans le cadre de l'accompagnement ou du suivi de projet.

La mise en place d'activités transversales dès 2018 a permis un rapprochement des équipes des deux entités et un partage des pratiques professionnelles.

Les indicateurs concernant la population accueillie sont mis à jour annuellement dans le cadre de la formalisation du rapport d'activité.

Des fiches de fonction élaborées par le siège et son service de Ressources Humaines cadrent les postes et missions de chacun. Les modalités de recrutement sont formalisées. Un dispositif de gestion prévisionnelle des emplois et compétences est en cours de mise en place. Les professionnels et les compétences mobilisées sont en adéquation avec les missions du SAVS.



## La parole de l'utilisateur et des proches

*GROUPES DE PAROLES : la notion de réunion d'équipe pour évoquer les projets est inégalement comprise « c'est là qu'ils parlent de nos projets. On peut y participer » « on n'y participe jamais, ils décident entre eux ».*

**Points à améliorer :** L'évaluation des actions de formation et de l'acquisition de compétences ainsi qu'une restitution auprès des autres professionnels ne sont pas réalisées.

Les professionnels des deux services consacrent du temps aux nouveaux salariés, mais il n'y a pas de trame officielle concernant un tutorat.

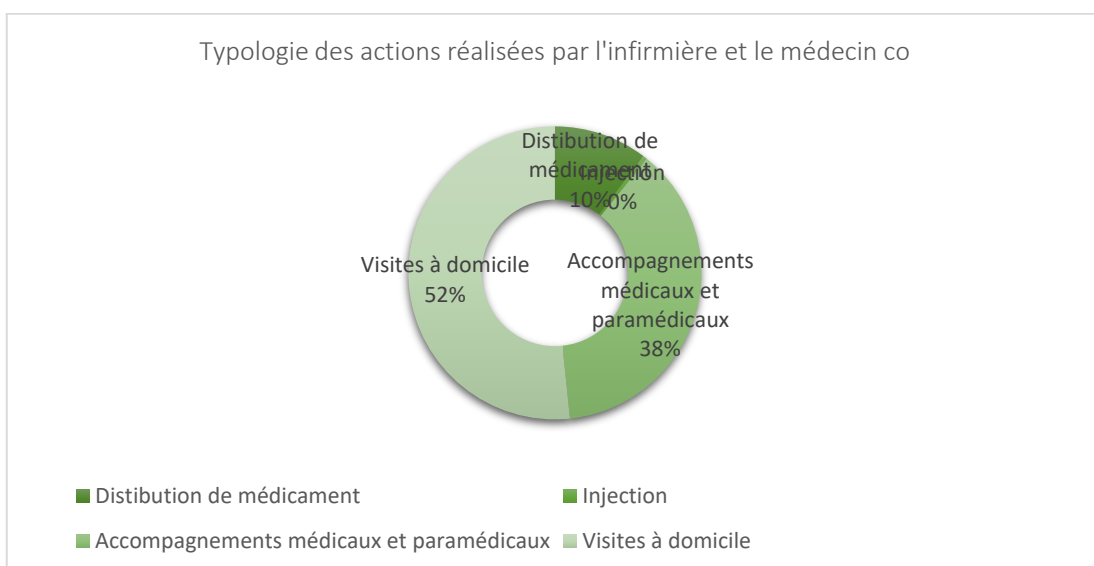
Il n'existe pas de livret d'accueil du nouveau salarié et la remise de tous les documents nécessaires à une nouvelle embauche n'est pas spécifiquement formalisée.

Il existe une disparité des ressources tant matérielle qu'humaine entre les deux services (équipement informatiques, véhicules, matériel ...), c'est pourquoi une harmonisation des moyens est à prévoir.

## Partie 5 Le projet de soins

### 1. L'organisation et la coordination des soins

Le travail de l'infirmière et du médecin coordinateur consiste à assurer une coordination avec les différents intervenants médicaux, d'assurer la gestion des traitements, la surveillance du poids et de veiller à l'évolution de l'état de santé des personnes suivies par le SAMSAH. Au total, environ 220 visites à domicile sont réalisées par l'infirmière et le médecin coordinateur par année.



L'équipe du SAMSAH travaille en partenariat et coordonne les soins et rendez-vous avec les infirmières libérales, deux centres de soins différents, les médecins traitants et les spécialistes. Une convention existe avec une pharmacie rémoise pour la préparation des traitements sous sachets. L'équipe a rencontré la CPAM en 2019 pour faire le point sur les dépistages colon, sein et utérus. Il s'agit essentiellement de professionnels de santé, donc sans partenariat conventionné.

Le SAMSAH travaille sur l'élaboration d'un « café santé » constitué de petits groupes pour échanger sur un thème choisi autour de la santé par les usagers. Pour cela, l'équipe sollicite des partenaires pour avoir de l'aide dans la méthodologie de projet et obtenir des supports (exemple : planning familial, maison de la nutrition...).

Une réunion de service SAMSAH se tient tous les mercredis matin. Lors de cette réunion, sont passés en revue les différentes situations des usagers avec le médecin. Un échange permet d'aborder les pratiques et les problématiques rencontrées. Le mardi soir une permanence a lieu dans les locaux du service par le médecin coordinateur qui reçoit systématiquement tous les usagers pour faire un point sur leur parcours de soins. A cette occasion, les traitements sont délivrés aux usagers.

Le médecin coordinateur effectue systématiquement une visite à domicile au moment de l'admission, ainsi qu'une visite annuelle. Le médecin coordinateur profite de cette rencontre pour faire l'évaluation sur les risques de chute.

L'équipe du SAMSAH est particulièrement en lien avec les médecins généralistes des usagers, ainsi qu'avec éventuellement les infirmières libérales lorsqu'il y en a. Aucun conventionnement n'est réalisé. Seul un conventionnement avec une pharmacie existe à ce jour, afin d'assurer la préparation des piluliers.

Un travail complémentaire est coordonné avec les services d'aide à domicile sans pourtant qu'un conventionnement soit réalisé à ce jour. Il y a fréquemment des accompagnements liés aux demandes de PCH<sup>6</sup>.

L'équipe du SAMSAH n'a pas de partenariat spécifique avec les hôpitaux, mais davantage avec les Centre Médico Psychologiques qui accompagnent les usagers.

Des soins infirmiers ponctuels sont réalisés par l'infirmière du service et des soins de confort (pédiluve, soins des mains, soins de bouche etc ...) sont réalisés ou coordonnés par l'Aide Médico Psychologique du service.

A ce jour, les soins palliatifs ou l'accompagnement de la fin de vie, ne sont abordés que dans le cadre d'une situation individuelle qui se présenterait à l'équipe.

## 2. Prise en charge des urgences

En cas d'urgence l'appel au 112 est préconisé. En cas de présence de l'infirmière ou du médecin les premiers secours sont apportés (massage cardiaque, Position latérale de sécurité, etc...).

## 3. Lutte contre la douleur

Il n'y a pas à ce jour d'outils d'évaluation de la douleur mis en place et utilisés par tous.

---

<sup>6</sup> Prestation Compensatoire du Handicap

## 4. Lutte contre les troubles nutritionnels et la déshydratation

Les usagers font leurs repas eux-mêmes, cependant leur poids est suivi par leur médecin traitant, qui peut alerter le service en cas de variation importante.

La livraison de repas à domicile peut être mise en place lorsque les troubles alimentaires sont trop importants. L'Aide Médico-Psychologique du service effectue régulièrement des accompagnements à la préparation des repas, qui sont des occasions d'apporter des conseils nutritionnels. Il en va de même lors de l'accompagnement aux courses et lors de l'élaboration des menus.

## 5. Prévention du risque infectieux

La prévention des risques infectieux fait l'objet d'actions réalisées soit par l'infirmière du service (exemple prévention de la maladie de Lyme), soit via des procédures associatives ou internes avec le médecin du service.

### *La parole de l'utilisateur et des proches*

Qu'est ce que l'accompagnement du SAMSAH vous a apporté ?

« Cela a changé ma vie » Madame C, suivie par le SAMSAH depuis 2020.

Le SAMSAH est bien identifié comme étant un service et une aide pour le suivi de santé, dans la prise des rendez-vous, dans l'explication des rendez-vous, ou pour un soutien psychologique avec 100% des réponses positives. Autant que pour une aide dans la gestion du quotidien : aide pour les courses et pour l'alimentation (personnes diabétiques notamment), pour l'entretien du logement (prévention risque de chute, mise en place d'aide technique ou humaine), ou encore les démarches administratives (lien avec les représentant légaux, les médecins, les organismes logeurs).

L'aide médico-psychologique est identifiée pour les activités (snoezelen, atelier mémoire, marches, ateliers créatifs d'art thérapie). Les personnes sondées (3/6) demandent plus d'activités via le SAMSAH sans préciser spécifiquement le type d'activité.

**Points à améliorer :** Les procédures ne sont pas rédigées et formalisées.

Les éducateurs sont formés SST, mais une formation gestes et soins d'urgence serait à prévoir pour compléter leurs compétences.

## Partie 6 Les ressources et moyens mobilisés

### 1. Les ressources humaines

#### a. Les compétences

Le tableau ci-dessous récapitule la répartition des ETP pour l'ensemble du SAVS :

Fonction	ETP
----------	-----

Directrice	0.40
Chef de service	1
Agent technique	0,15
Educateur spécialisé	2,00
Moniteur éducateur	2,00
CESF	1.50
Psychologue	0,24
AMP	0.50
Secrétaire	0.50
Infirmière	1
Médecin	0.10
<b>TOTAL</b>	<b>8,89</b>

Des formations concernant les difficultés rencontrées en lien avec des nouveaux publics (parentalité, dangers d'internet etc.) et leurs spécificités sont à intégrer aux futurs plans de formation.

Les équipes ont conscience de la particularité de leur champ d'intervention qui est au domicile de la personne : en ce sens ils se questionnent régulièrement sur le sens des interventions dans le respect du cadre privé et l'intimité de la personne. L'équipe se base sur une pratique forte qui est de favoriser l'apprentissage aux personnes et de ne surtout pas faire à la place de la personne.

Une professionnelle a reçu une formation spécifique de « formateur retraite » lui permettant avec une autre professionnelle formée du foyer d'hébergement de mettre en place des actions à destination des travailleurs futurs retraités.

## b. Les temps de réunion

Les réunions institutionnelles ou de projet personnalisés permettent d'assurer le suivi et la cohérence des réponses apportées aux demandes des personnes.

Des réunions hebdomadaires et pluridisciplinaires (SAVS/SAMSAH) sont mises en place et leurs comptes rendus sont accessibles aux professionnels via les outils de partage informatique.

## c. Le plan de formation

Chaque année un recueil des besoins en matière de formation (individuelle ou collective) des salariés est réalisé au niveau associatif. Les entretiens professionnels annuels viennent également compléter ce recueil.

Un arbitrage est ensuite réalisé, prenant en compte le budget alloué à la formation, les thématiques définies comme prioritaires par l'Association et le Pôle et les besoins individuels.

Les professionnels sont formés sur les concepts de bientraitance et le respect de l'intimité des usagers et quelques professionnels sont formés au FALC. Une sensibilisation et des formations autour des « pratiques inclusives » ont été réalisées pour le site d'Épernay.

## 2. Les moyens logistiques

### a. Les locaux

Dans le DIPC l'information sur l'accessibilité des locaux est donnée : (plan/ligne de bus). L'équipe adapte les lieux d'accueil des usagers (choix de la salle) afin d'améliorer les échanges et l'expression des demandes.

Les usagers apprécient les moments de convivialité autour de repas/goûter, préparés sur place. Les locaux sont perçus comme peu adaptés au respect de la confidentialité. En effet, l'open space limite la confidentialité.

Les usagers apprécient la localisation du SAVS SAMSAH à Tinquieux qui est globalement perçue comme un lieu sécurisé. La fréquence peu élevée des bus n'est pas perçue comme un frein, même si les bureaux restent difficilement accessibles pour certains, obligeant les éducateurs à assurer des transports avec les véhicules du service.

Pour le SAVS d'Épernay, l'aménagement dans de nouveaux locaux est perçue comme pratique géographiquement du point de vue de l'accessibilité. Les locaux ne permettent pas d'organiser des rassemblements ou des réunions avec beaucoup de personnes, mais la proximité de la résidence de l'Horticulture permet la mutualisation des salles de réunion.

### b. Les véhicules

Le service a accès à des véhicules notamment ceux prêtés par l'ESAT.

### c. Le parc informatique et les équipements

Le parc informatique fait l'objet d'un suivi permettant un renouvellement régulier des outils. Les équipements du service sont principalement orientés vers la mobilité nécessaire aux éducateurs (parc automobile, téléphones portables).

Le service est également équipé de matériel plus spécifique pour le médecin coordinateur et l'infirmière : armoire à pharmacie, ordinateur, etc.... Les logiciels associatifs sont déployés sur les deux sites (AGEVAL, DUI, planning first...) L'ensemble des professionnels ont été formés à l'utilisation de ces logiciels et des référents ont été nommés.

Le DUI est utilisé dans le suivi de l'accompagnement de la personne (suivi administratif, social et médical) et pour la rédaction des projets personnalisés.

**Points à améliorer** : les locaux du SAVS de Tinquieux sont à ré-agencer de façon à déplacer l'open space dans la salle climatisée et disposant de baies vitrées.

Les locaux sont également à équiper de façon à pouvoir accueillir des familles avec enfants en prévoyant par exemple des jeux ou un espace convivial pour les accueillir.

## Partie 7 L'amélioration continue

La mise en oeuvre de la démarche d'amélioration continue se concrétise en particulier par :

- L'existence d'un projet d'associatif régulièrement actualisé
- L'écriture d'un projet d'établissement ou de service par chaque structure et son actualisation tous les 5 ans.
- Le nouveau calendrier des évaluations faisant suite à la réforme des évaluations sera connu ultérieurement.
- La formation des personnels.
- La mise en place de procédures, de protocoles via la mise en place d'une approche processus associative.
- la mise en place d'un signalement systématique des incidents liés à l'accompagnement.
- La création de circuits décisionnels respectant les délégations.
- La mise en place de plans d'action suite aux évaluations, incidents, évènements indésirables.

La loi de 2002 stipule que les établissements et services « procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment des procédures, de références et de Recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou élaborées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux » (remplacée désormais par la haute Autorité de Santé)

L'ensemble des documents cités ci-dessus sont construits et servent de référence à l'action quotidienne du personnel des services.

### a. La mise en oeuvre des droits des usagers

Les 7 outils de la loi 2002-2 sont en place et réactualisés régulièrement :

- Le livret d'accueil
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Le règlement de fonctionnement
- Le contrat de séjour
- Le projet personnalisé / DIPIC
- La diffusion de la liste des personnes qualifiées (établie par le préfet)
- Le CVS ou autre mode de participation

Il existe une procédure pour permettre l'accès des usagers à leur dossier unique.

Les équipes favorisent l'accès à la citoyenneté par l'accompagnement à l'inscription sur les listes électorales.

Un accompagnement à l'exercice des droits est mis en oeuvre.

L'intimité et les droits des usagers sont respectés par les professionnels, qui s'assurent par ailleurs de conserver un positionnement distancié par rapport aux personnes qu'ils accompagnent.

### b. La bientraitance

Une démarche bientraitance s'est initiée en 2019 avec la mise en place d'un COPIL qui a permis d'amorcer une projection des actions de sensibilisation auprès des professionnels sur les prochaines années et de commencer un état des lieux des pratiques.

Les professionnels connaissent l'existence d'un guide de bientraitance. Les pratiques professionnelles sont travaillées de façon à être conformes aux recommandations sur la bientraitance. Le service est attentif sur la particularité d'intervenir au domicile de la personne (respect du lieux/prise de rendez-vous/ respect des règles de vie de la personne...).

### **c. La démarche qualité**

#### **La gestion des incidents et des évènements indésirables**

L'association a fait le choix de recenser tous les incidents liés à l'accompagnement, quelle que soient leurs typologies. Tous les salariés ont accès au site AGEVAL qui permet de réaliser ces signalements. Ceux-ci sont analysés et traités selon un process spécifique, sous la responsabilité de la Direction. Les incidents sont traités mensuellement lors des réunions cadres en équipe pluridisciplinaire. Les incidents qui relèvent des cas définis par l'ARS sont déclarés sous la forme d'évènements indésirables, transmis aux autorités compétentes et traités avec l'aide de celles-ci.

Il existe un registre des plaintes en libre accès dans les locaux des deux services. Tous usagers, familles, représentants légaux, visiteurs, ont la possibilité d'écrire leur doléance sur le registre des plaintes.

#### **L'évaluation des projets personnalisés /des DIPC**

La méthodologie de projet prévoit un bilan étape des projets à 6 mois.

#### **Le rapport d'activité**

Le rapport d'activité permet d'interroger au moins une fois par an les pratiques mises en œuvre dans les services.

Il n'y a pas à ce jour d'indicateurs de mesure des effets induits par l'accompagnement.

#### **L'évaluation interne**

La dernière évaluation interne a été réalisée en 2017 sur le SAVS SAMSAH et a été réalisée en 2012 sur le SAVS d'Épernay.

#### **L'évaluation externe**

L'évaluation externe du SAVS/SAMSAH de Tinquex a été réalisée en 2018.

La conclusion de l'évaluateur précisait que la dynamique impulsée par la direction était forte. Tous les acteurs étaient selon lui très conscients de là où ils en étaient et de ce qu'il restait à travailler.

Le plan d'amélioration a été décliné au travers des fiches actions correspond à la feuille de route en matière d'amélioration continue pour les 5 années à venir.

L'évaluation externe du SAVS d'Épernay a été réalisée e

## Partie 8 Les objectifs d'évolution et de développement

Le plan d'action ci-joint se déroulera sur les cinq prochaines années. Le détail des actions avec les échéances et le pilote de chaque sous objectif sera défini et enregistré dans le logiciel qualité de l'Association ( AGEVAL). Il fera l'objet d'un suivi et d'une revue annuelle.

Fiches action	Objectifs de la fiche action	Echéance
Les dynamiques de parcours des usagers	<b>Objectif 1 : Améliorer l'intégration des nouveaux entrants sur les services :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer les modalités de transition lors du passage entre un établissement et un suivi SAVS en milieu ordinaire.</li> <li>- Travailler dès l'admission d'un usager le travail autour de la mise en place d'une mesure de protection et l'inscrire dans les objectifs d'accompagnement si nécessaire.</li> <li>- Formaliser avec les foyers d'hébergement les modalités de stage permettant le passage des résidents du SAVA vers un habitat ordinaire avec accompagnement SAVS ou inversement.</li> </ul>	Juin 2022  Fin 2021  Décembre 2022
	<b>Objectif 2 : Mieux informer les nouveaux entrants sur les modalités d'accompagnement par le service :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revoir la rédaction du DIPC en FALC et faire apparaître clairement les modalités de début et fin d'accompagnement par le service dans le contrat.</li> <li>- Mettre en place le double suivi FH/SAVS sur le studio de Tinqueux (réunion avec l'usager et les référents, définir la durée de la mise en situation, Co-évaluer et bilaner en fin de stage).</li> </ul>	Décembre 2021  Décembre 2021
	<b>Objectif 3 : Adapter l'accompagnement des personnes vieillissantes :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anticiper l'adaptabilité du logement pour les personnes vieillissantes et en fonction du handicap via le développement de nos partenariats avec des ergothérapeutes, les bailleurs sociaux, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie et la Maia.</li> <li>- Travailler en lien avec le bailleur social du quartier de Champ Paveau l'adaptabilité de deux logements.</li> <li>- Identifier des partenaires sur l'ensemble du territoire pour améliorer les bilans gériatriques des personnes vieillissantes.</li> <li>- Former un « animateur retraite » sur le secteur d'Epernay.</li> <li>- Organiser au moins une fois par semestre des groupes animés par les « animateurs retraites ».</li> </ul>	Décembre 2022  Juin 2025 Décembre 2023 Juin 2022 Décembre 2022



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer les partenariats avec les EHPAD et résidences autonomie du territoire autour d'activités communes.</li> </ul>	Décembre 2024
<b>La place de l'entourage</b>	<p><b>Objectif 4 : Clarifier la place des proches dans l'accompagnement des usagers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer dès l'admission les proches des modalités de communication du service concernant leur proche (accord de l'utilisateur).</li> <li>- Informer les familles de la nécessité de désignation par l'utilisateur d'une personne de confiance et de son rôle.</li> <li>- Organiser une fois par an un temps de rencontre collectif avec les proches des personnes accompagnées.</li> </ul>	Décembre 2022 Juin 2022 Décembre 2024
	<p><b>Objectif 5 : Formaliser en interne nos règles de communication d'informations aux proches</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clarifier et formaliser via une procédure nos obligations de transmissions d'informations aux familles et aux représentants légaux.</li> <li>- Communiquer et expliquer les modalités d'accompagnement du service aux proches lors de l'admission.</li> </ul>	Décembre 2023 Décembre 2024
<b>L'expression et la participation des usagers</b>	<p><b>Objectif 6 : Améliorer les outils et espaces de communication à l'attention des usagers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revoir nos outils de communication (appels, mails, whatsapp..) avec les usagers et en formaliser les règles d'utilisation.</li> <li>- Mettre en place un mode d'évaluation des événements et des activités accessibles aux usagers.</li> <li>- Associer les usagers à la construction du planning d'activités.</li> <li>- Effectuer une enquête de satisfaction tous les deux ans auprès des usagers.</li> <li>- Mettre en place des espaces d'échanges entre usagers et professionnels autour de thématiques spécifiques.</li> </ul>	Décembre 2023 Juin 2022 Juin 2022 Décembre 2025 Décembre 2024
	<p><b>Objectif 7 : Améliorer la participation de l'utilisateur à son projet personnalisé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Donner la possibilité à l'utilisateur de participer à sa réunion de projet s'il en ressent l'utilité, même sur un temps de travail.</li> <li>- Créer un outil de recensement globalisé des attentes des usagers en termes d'activités collectives.</li> </ul> <p><b>Objectif 8 : Améliorer la communication du service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la diffusion des compte-rendu de CEP en FALC à l'ensemble des usagers du service.</li> </ul>	Décembre 2023 Décembre 2024 Décembre 2022 Décembre 2025

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réactualiser avec la participation des usagers l'ensemble des documents de service en FALC.</li> <li>- Former l'ensemble des professionnels au FALC.</li> </ul>	<p>Décembre 2025</p>
<p><b>L'organisation interne de l'offre</b></p>	<p><b>Objectif 9: Améliorer l'admission et l'accueil des usagers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer les usagers de leur droit d'accès aux informations les concernant recueillies par les professionnels dans le cadre de leur accompagnement (règlement de fonctionnement).</li> <li>- Informer les usagers que les informations les concernant sont conservées dans un dossier dédié (DUI : dossier unique informatisé) et qu'ils y ont accès.</li> <li>- Déterminer le référent de chaque usager dès la préadmission et faire en sorte qu'il soit présent à l'admission.</li> <li>- Outils et procédures d'accueil sont à harmoniser sur les services.</li> <li>- Rédiger un document interne encadrant les modalités de fonctionnement du SAVS renforcé et du SAVS en file active.</li> <li>- Permettre le parrainage d'un nouvel entrant ou futur nouvel entrant par un autre usager du service.</li> </ul>	<p>Décembre 2021</p> <p>Décembre 2021</p> <p>Juin 2022</p> <p>Juin 2023</p> <p>Décembre 2023</p> <p>Décembre 2022</p>
	<p><b>Objectif 10 : Permettre à l'utilisateur d'être pleinement acteur de son projet personnalisé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place un logigramme FALC de la méthodologie de projet.</li> <li>- Créer un support explicatif sur le rôle et les missions du référent (mise en place, missions, roulement...).</li> <li>- Accompagner les nouveaux professionnels à la méthodologie de projet et la maîtrise des outils via le coordinateur de projet.</li> </ul>	<p>Juin 2022</p> <p>Juin 2022</p> <p>Décembre 2023</p>
	<p><b>Objectif 11 : Valoriser et renforcer l'expertise de l'équipe éducative dans l'accompagnement à la parentalité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger un document annexe au projet de service pour encadrer nos actions autour de la prévention et de l'accompagnement à la parentalité.</li> <li>- Formaliser nos pratiques actuelles via des procédures.</li> <li>- Former l'ensemble des salariés à l'accompagnement à la parentalité des personnes en situation de handicap.</li> <li>- Créer un document de communication à destination des partenaires.</li> <li>- Développer nos partenariats autour de l'accompagnement à la parentalité.</li> </ul>	<p>Décembre 2024</p> <p>Juin 2023</p> <p>Décembre 2023</p> <p>Décembre 2024</p> <p>Décembre 2024</p>
	<p><b>Objectif 12 : Diversifier et améliorer l'offre de service</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acter la fusion administrative des SAVS SAMSAH</li> <li>- Créer des places de SAVS en file active</li> <li>- Développer des places de SAVS renforcé sur l'ensemble du territoire</li> </ul>	<p>Juin 2021</p> <p>Juin 2021</p> <p>Décembre 2021</p>
<b>Le projet de soins</b>	<p><b>Objectif 13 : Renforcer et formaliser le travail en réseau :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recenser et formaliser nos partenariats en lien avec les actions de prévention : IREPS, IFSI ou planning familial etc...</li> <li>- Recenser les partenaires du secteur médical ou médicosocial présents sur le territoire et améliorer la visibilité du SAMSAH auprès de ces partenaires.</li> </ul> <p><b>Objectif 14 : Formaliser les pratiques en vigueur sur le service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaliser les protocoles de soins du SAMSAH (préparation et distribution des médicaments / protocoles d'urgence/ gestion des DASRI/ rédaction de protocoles d'injection...)</li> <li>- Créer du lien avec les autres SAVS SAMSAH de la région et participer aux réunions collectives organisées sur le territoire.</li> <li>- Mettre en place un outil d'évaluation de la douleur.</li> <li>- Réaliser une action trimestrielle collective autour de l'hygiène alimentaire.</li> <li>- Informer les usagers des dispositions existantes en lien avec les soins ou une fin de vie (contrat obsèques, recueil des souhaits de la personne, désignation d'une personne de confiance...)</li> </ul>	<p>Décembre 2022</p> <p>Décembre 2024</p> <p>Décembre 2023</p> <p>Juin 2023</p> <p>Juin 2024</p> <p>Décembre 2024</p> <p>Juin 2023</p>
<b>L'ancrage territorial de l'établissement</b>	<p><b>Objectif 15 : Renforcer un réseau partenarial qui réponde à l'ensemble des besoins des usagers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recenser l'ensemble de nos partenaires et leur rôle dans un document unique.</li> <li>- Créer un support de présentation des partenaires à destination des usagers (ressources possibles).</li> <li>- Mettre en place une enquête à destination des partenaires pour mieux cerner leur compréhension de nos missions.</li> </ul> <p><b>Objectif 16 : Améliorer la visibilité du service sur le territoire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer des partenariats avec plusieurs services de transport autres que Tréma.</li> <li>- Améliorer notre communication, afin d'être mieux identifié sur le territoire via la création, la diffusion d'un support de</li> </ul>	<p>Décembre 2024</p> <p>Juin 2022</p> <p>Décembre 2024</p> <p>Décembre 2024</p> <p>Décembre 2022</p>

	<p>présentation adapté reprenant tous les niveaux d'accompagnement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Être présent sur les portes ouvertes des autres établissements (ESAT-IME).</li> <li>- Formaliser avec des conventions nos partenariats les plus souvent sollicités.</li> <li>- Organiser au moins une fois par an un évènement convivial avec nos partenaires.</li> </ul>	<p>Décembre 2024</p> <p>Décembre 2022</p> <p>Décembre 2023</p>
<b>Les ressources humaines</b>	<p><b>Objectif 17 : Accompagner la professionnalisation des équipes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire correspondre les thématiques de formation du service aux axes du projet associatif : citoyenneté, autodétermination, bientraitance etc..</li> <li>- Mettre en place des formations répondant aux nouveaux besoins du public accompagné : sensibilisation internet et les dangers des réseaux sociaux ; parentalité ; pratiques inclusives etc..</li> <li>- Accompagner les équipes à une veille professionnelle : mise en place de groupes d'analyse de pratiques ; mise à jour de la méthodologie de projet ; organiser des temps d'échanges et de retour d'expériences à la suite des formations.</li> <li>- Favoriser le partage d'expérience entre les deux SAVS : mettre en place un dossier support éducatif et apprentissage commun ; un dossier réseau et partenariat commun ; organiser des temps d'échanges pour les deux équipes.</li> <li>- Développer les partages d'expériences et d'expertise métier avec nos partenaires : inviter des organismes tutélaire pour une mise à niveau de nos connaissances des mesures de protection judiciaire.</li> </ul> <p><b>Objectif 18 : Améliorer l'intégration des nouveaux salariés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Former un salarié sur chaque site à l'accueil de stagiaire : connaissance des référentiels métiers (formation tuteur référent)</li> <li>- Mettre à disposition des nouveaux salariés et stagiaires un livret d'accueil.</li> <li>- Assurer l'accès et la formation des nouveau salariés aux logiciels associatif ( DUI ; Ageval ; Outlook...).</li> <li>- Communiquer vers les usagers et les familles concernant l'arrivée de nouveaux professionnels.</li> <li>- Accompagner le nouveau professionnel lors de sa prise de poste via un système de binôme (découverte service, lieux de vie des personnes...).</li> </ul>	<p>Décembre 2024</p> <p>Décembre 2023</p> <p>Décembre 2022</p> <p>Décembre 2024</p> <p>Décembre 2023</p> <p>Décembre 2024</p> <p>Décembre 2022</p> <p>Décembre 2025</p> <p>Décembre 2021</p> <p>Juin 2023</p>
	<p><b>Objectif 19 : Améliorer la convivialité des locaux</b></p>	<p>Décembre 2021</p>

<p><b>Les moyens logistiques</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser un planning de réservation pour les salles du SAVS SAMSAH de Tinquex afin de garantir des espaces d'échanges ou d'entretien confidentiels avec les usagers.</li> <li>- Créer une salle d'accueil sur les deux sites avec affichage à destination des usagers, famille et partenaires.</li> <li>- Mettre un poste informatique à disposition des usagers des deux sites pour leur permettre d'effectuer des démarches administratives en ligne.</li> <li>- Repenser l'aménagement de l'open-space pour le SAVS/SAMSAH de Tinquex</li> </ul>	<p>Décembre 2022</p> <p>Juin 2023</p> <p>Décembre 2022</p>
<p><b>La mise en œuvre des droits des usagers</b></p>	<p><b>Objectif 20 : Développer des aspects du droit des usagers qui ne sont pas aujourd'hui mis en avant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer un travail autour de la citoyenneté et le droit de vote.</li> <li>- Aider les usagers à s'approprier le principe d'autodétermination.</li> <li>- Proposer des temps d'échanges et d'informations sur la charte des droits et libertés des usagers via les instances de représentation ( CEP/coloc) en support FALC.</li> </ul>	<p>Décembre 2023</p> <p>Décembre 2024</p> <p>Décembre 2024</p>