



Association
Pour Adultes et
Jeunes Handicapés
des Yvelines

Projet de service Service d'Accompagnement à la Vie Sociale 2020 - 2024



Fiche d'identité de l'établissement

Organisme gestionnaire	APAJH Yvelines
Nom de la structure	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
Adresse de la structure	21 Rue Panhard Levassor 78 570 Chanteloup-les-Vignes
Coordonnées téléphonique	01.39.11.75.71
Adresse électronique	savs@apajh-yvelines.org
Nom de la Direction	Nathalie BELLAUD
Type de structure	SAVS
Capacité et modalités d'accueil	Externat 45 places
Numéro FINESS	780024584
Date de création	11.10.2005.
Nature et date du dernier arrêté d'autorisation	

Le projet d'établissement est établi conformément aux dispositions :

- de l'article L.311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles.
- du décret n°2009-322 du 20 mars 2009 relatif au projet d'établissement.

Projet approuvé le par le Conseil d'Administration de l'APAJH Yvelines.

Introduction par la Direction	5
1^{ère} Partie : IDENTITÉ ET VALEURS.....	6
1. FEDERATION DES APAJH	6
2. PROJET ASSOCIATIF ET HISTOIRE DE L'APAJH YVELINES	6
2.1 La lettre du Président	6
2.2 Une dynamique de projet et des perspectives	7
3. ORGANISATION ASSOCIATIVE	8
3.1 Organigramme associatif par pôle – cartographie des établissements et services APAJH Yvelines	8
3.2 Siège	9
3.3 CPOM	9
3.4 Orientations APAJH Yvelines	9
4. PRESENTATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT OU DU SERVICE	10
4.1 Historique de l'établissement ou du service	10
4.2 La situation géographique	10
2^{ème} Partie : MISSIONS, BESOINS, OBJECTIFS ET PRESTATIONS	10
1. LES MISSIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE	11
1.1 En référence aux textes de références et réglementaires	11
1.2 Les orientations des schémas d'organisation et des plans nationaux	12
2. LES PERSONNES ACCOMPAGNEES : LEURS BESOINS SPECIFIQUES	12
2.2 L'évolution du public accompagné	14
2.3 Les besoins des personnes accompagnées	14
3. LES OBJECTIFS D'ACCOMPAGNEMENT	15
4. LES PRESTATIONS	15
5. PARTENARIATS, STRATEGIE D'OUVERTURE	16
6. MODALITES D'EVALUATION DU PROJET D'ETABLISSEMENT OU DE SERVICE	22
3^{ème} Partie : LES MODALITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE COORDINATION DU PARCOURS	23
1. L'ACCUEIL ET L'ADMISSION	23
2. LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT ET LA COORDINATION DES PARCOURS	24
3. LA MODULARITE ET LA SOUPLESSE DANS LES MODES D'ACCOMPAGNEMENT	25
4. LES FINS D'ACCOMPAGNEMENT	25
5. EXPRESSION ET PARTICIPATION COLLECTIVES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES	26
6. LA GARANTIE DES DROITS	26
4^{ème} Partie : PILOTAGE ET FONCTIONS SUPPORT	28
1. LES RESSOURCES HUMAINES	28
1.1 Structure humaine et organisationnelle	28
1.1.1 Organigramme	28
1.1.2 Tableau fonctionnel des services	28
1.1.3 Modalités de fonctionnement de l'organisation	29

1.2 Gestion des ressources humaines	29
1.2.1 Recrutement accueil et intégration des nouveaux salariés	29
1.2.1.1 Politique associative (dernier paragraphe par Laëtitia Guerin).....	29
1.2.1.2 Politique ESMS (écriture directeur).....	30
1.2.2 Gestion des compétences.....	30
1.2.3 Dialogue social.....	31
2. LA DEMARCHE QUALITE ET SECURITE	31
2.1 Politique d’amélioration continue de l’établissement.....	31
2.2 La sécurité des biens et des personnes et la gestion des risques.....	31
2.3 La politique de prévention et de gestion des risques de maltraitance	32
3. LES FONCTIONS LOGISTIQUES.....	32
4. LA GESTION DES DONNEES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES	32
5^{ème} Partie :_PERSPECTIVES À 5 ANS	33

Introduction par la Direction

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale impose à chaque gestionnaire et direction d'ESMS de rédiger un projet de service et de l'actualiser.

L'article L.311-8 du Code de l'action sociale et des familles dispose que : « Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité de service des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. (...). Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

L'article L.312.8 du CASF prévoit « l'évaluation de l'activité de l'établissement et de la qualité des prestations qu'il délivre... », et précise que cette évaluation doit se faire à partir « de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées... »

Le projet d'établissement constitue ainsi un élément support à l'évaluation. Cette évaluation conditionnant le renouvellement d'autorisation de fonctionner pour chaque établissement et service.

Le projet du SAVS reste porteur de valeurs faisant écho à celles qui fondent l'identité de l'APAJH Yvelines : exercice de la citoyenneté, prise en compte des différences et inclusion sociale pour tous.

Destiné aux bénéficiaires, aux familles, aux professionnels, aux partenaires, il est support de promotion et de valorisation. Il vise à la communication quant à son objet et à présenter son fonctionnement ainsi que sa stratégie à moyen terme.

Le temps est venu en 2019 de revisiter le projet du SAVS et de réaffirmer son rôle plein et entier d'« activateur de possibles » pour les bénéficiaires admis.

Le SAVS œuvre pleinement à l'inclusion sociale par le suivi médico-social déployé par l'équipe auprès et avec les personnes accompagnées.

L'accompagnement du service se fait autour ou à partir du domicile de l'usager conformément à l'article D312-170 du CASF, ainsi que dans tous les lieux où s'exercent ses activités sociales, de formation y compris scolaires ou universitaires, et ses activités professionnelles, en milieu ordinaire ou protégé ainsi que le cas échéant dans les locaux du service.

Il est reconnu le rôle pivot des services d'accompagnement dans la coordination du projet personnalisé de l'usager. Ainsi, l'accompagnement et les interventions se font en complémentarité des services et des aides dont bénéficie ou pourrait bénéficier la personne. Les professionnels des SAVS ne se substituent pas à l'intervention d'autres professionnels.

Il réalise ses missions avec ses moyens propres et en s'appuyant sur des ressources extérieures. Ses partenariats pourraient faire l'objet d'une formalisation mais ce n'est pas le cas car chaque partenariat est attaché à la situation particulière de l'usager et n'a pas vocation à se pérenniser puisque nous soutenons le passage et la transition vers un ailleurs.

Le SAVS a connu une évolution de son cahier des charges en 2017 dans un contexte de mise en place de plateforme multi ESSMS. L'effectif des personnes accompagnées est ainsi passé de 30 à 45 bénéficiaires accompagnés. Les modalités de travail auprès des usagers ont été revisitées car une temporalité nouvelle a été définie avec une durée de suivi de 2 à 4 ans maximum. La relation d'aide individualisée a été privilégiée car réduite de fait auprès de chacun et les actions collectives sont devenues ainsi plus marginales.

Le travail d'actualisation du projet de service s'est déployé dans la continuité de l'évaluation interne réalisée en 2018 et de l'évaluation externe mise en œuvre en janvier 2019.

Les temps dédiés à ce travail ont permis de réinterroger le contenu de l'accompagnement au regard des missions du service en lien avec les évolutions de notre environnement et l'évolution du public, de revisiter les procédures d'admission et de fin d'accompagnement.

Le projet de service éclaire les pratiques et renforce les actions de chaque acteur. Il se décline à travers les projets personnalisés d'accompagnement et sert le pilotage du SAVS en l'occurrence dans une temporalité de 5 ans.

N.Bellaud
Directrice

1ère Partie : IDENTITÉ ET VALEURS

1. FEDERATION DES APAJH

Créée en 1962, la Fédération des APAJH, Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés est une association loi 1901, reconnue d'utilité publique depuis 1974 qui fonde son action sur le respect des convictions individuelles et entend promouvoir la dignité des personnes en situation de handicap en œuvrant pour la mise en place de moyens favorisant leur complet épanouissement et leur meilleure intégration à toute forme de vie sociale.

La Fédération des APAJH en chiffres : La Fédération des APAJH est à la fois une association qui représente les personnes en situation de handicap et une association fortement d'établissements, de structures et de services.

La Fédération des APAJH regroupe 92 associations départementales. Elle accompagne 32 000 personnes en situation de handicap grâce à son réseau de 650 établissements et services, gérés soit directement par la Fédération, soit par les associations départementales.

Au total, les activités gestionnaires de la Fédération des APAJH représentent 14 000 salariés.

Les départements du siège de la Fédération sont placés sous l'autorité d'une direction générale qui veille à la fois au dynamisme des activités et à la bonne gouvernance et gestion des établissements et services en gestion nationale.

L'organisation de la Fédération des APAJH est bâtie sur quatre pôles :

- Jeunesse / Enfance / Scolarité
- Vie sociale
- Travail
- Grande dépendance

Depuis plus de 40 ans, la Fédération des APAJH, réunit des femmes et des hommes qui, en tant que citoyens, veulent faire avancer la réflexion et l'action en faveur des personnes en situation de handicap. Cette force collective se retrouve autour des valeurs de laïcité, citoyenneté et solidarité.

Toutes ces valeurs sont traduites dans la Charte pour l'accessibilité universelle adoptée en juin 2014 lors du Congrès de Paris.

Elles sont l'essence même de toutes les actions conduites par la Fédération des APAJH.

2. PROJET ASSOCIATIF ET HISTOIRE DE L'APAJH YVELINES

2.1 La lettre du Président

Fondée en 1975, l'APAJH Yvelines est une association loi 1901 adhérente à la Fédération nationale des APAJH. Elle gère une vingtaine d'établissements et services et accompagne plus de 900 enfants, adolescents et adultes handicapés. Près de 500 professionnels et 50 bénévoles leur offrent leurs services.

L'APAJH Yvelines rassemble une collectivité de citoyens convaincus que le handicap est une question de société, qui ne saurait être renvoyée à la seule responsabilité des familles.

Elle est concernée par tous les types de handicaps, quels que soient leurs natures (moteur, mental, sensoriel, psychique, polyhandicap...) et l'âge de la personne. Elle s'efforce de répondre à une partie des besoins identifiés, dans ses établissements et avec ses services. Partenaire des pouvoirs publics et des collectivités locales, elle propose de nouvelles formes d'accompagnement pour répondre à des besoins nouveaux.

Sa mission principale consiste à procurer aux personnes handicapées bien être et épanouissement personnel. Elle considère que la personne handicapée accueillie est une personne avant d'être handicapée. Son intégration en milieu ordinaire est constamment recherchée.

Elle propose à chacun un projet et un parcours de vie individualisé, établi le cas échéant en collaboration avec ses proches, réactualisé chaque année et lui permettant d'évoluer selon ses possibilités.

À l'écoute de l'évolution des besoins de la société dans le domaine du handicap, l'APAJH Yvelines participe aux instances départementales et régionales du secteur médico-social. Elle fait remonter aux pouvoirs publics, en lien avec la Fédération, son expérience et ses propositions.

Elle travaille avec d'autres associations et organismes du département œuvrant dans la même direction.

Alec de GUILLENCHMIDT
Président de l'APAJH Yvelines

2.2 Une dynamique de projet et des perspectives

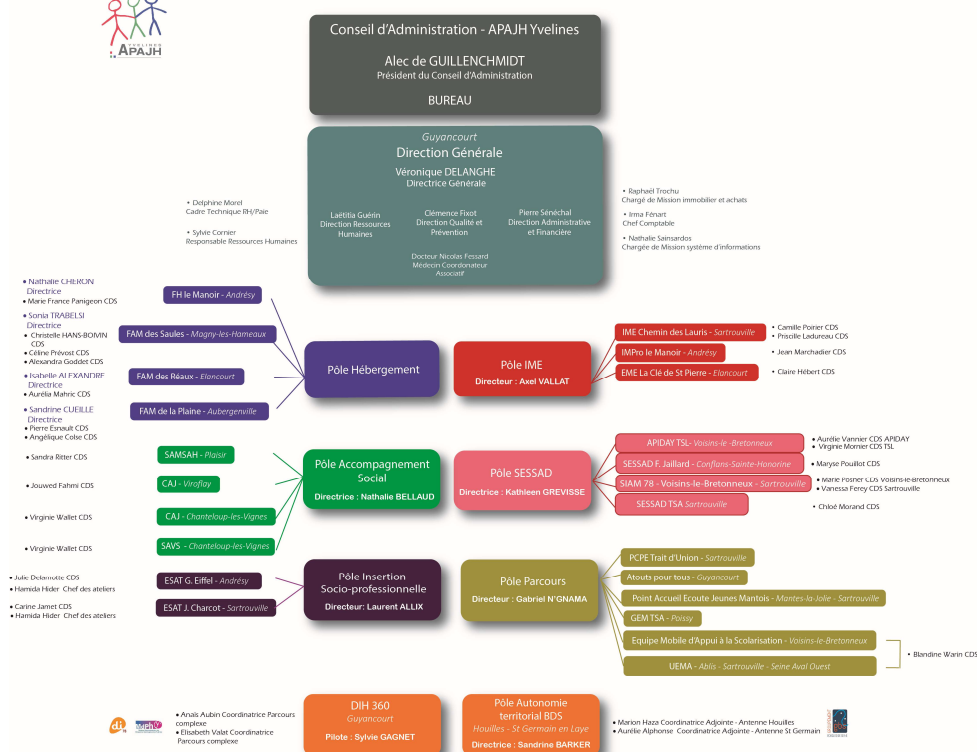
L'APAJH Yvelines fonde son organisation et son fonctionnement sur un projet associatif, issu d'une réflexion sur ses valeurs, sa stratégie et la mise en œuvre de sa politique associative. Engagée dans un processus d'amélioration continue de la qualité de ses services, elle a réalisé ses évaluations internes et externes prévues par la loi, qu'elle met à profit pour de nouvelles améliorations au service des usagers.

Vigilante à l'évolution des besoins et des modes d'accompagnement, elle s'inscrit dans une dynamique de changement, au bénéfice des personnes accompagnées, en prenant appui sur les compétences d'équipes qualifiées, en veillant à l'adaptation permanente des connaissances et des projets.

Association en mouvement, elle poursuit la diversification et le développement de ses prestations, notamment dans le champ du handicap psychique, de l'autisme, du vieillissement et de l'insertion professionnelle, en initiant des projets de nouveaux services, dont certains en coopération avec d'autres associations, les services de l'Education Nationale, les dispositifs de santé mentale et des organismes intervenant dans le secteur des personnes âgées. Elle développe aussi des initiatives de soutien aux aidants familiaux.

L'APAJH Yvelines s'inscrit dans la modernité, les débats nationaux et des projets concertés et nouveaux. Quelques exemples de projets en cours ou mis en œuvre ces dernières années mais également de perspectives d'avenir :

Le déménagement des SAVS et CAJ de Poissy à Chanteloup-les-Vignes, l'extension de 6 places TSA à l'IMPro le Manoir, la réhabilitation du foyer d'hébergement Le Manoir en parallèle de la construction de studios pour des modalités d'habitat diversifié, la gestion du Pôle Autonomie Territorial Boucles de Seine en partenariat avec deux syndicats intercommunaux, le regroupement du SESSAD SIAM antenne Sud avec le SESSAD APIDAY TSL à Voisins-le-Bretonneux, l'expérimentation du Pôle de Compétences et de Prestations Externalisées des Yvelines ou encore le portage du DI TSA sur le Département ainsi que du Dispositif Atouts pour Tous. Le projet de résidence accueil pour des adultes présentant des troubles psychiques a fait l'objet d'un dépôt de permis de construire et devrait voir le jour fin 2019. Dans le même calendrier l'antenne Nord du SIAM devrait emménager à Sartrouville dans une Maison de Santé Pluridisciplinaire.

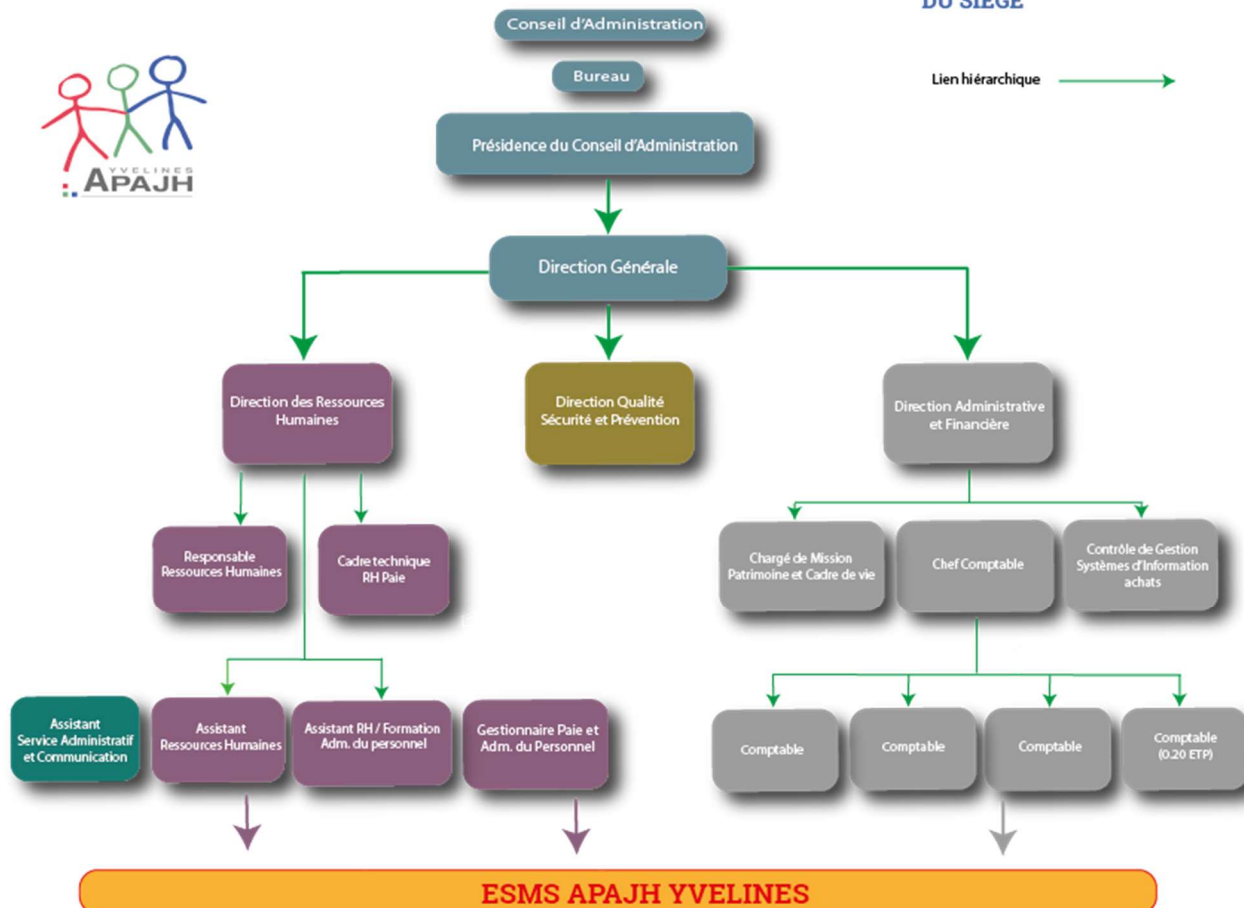


3.2 Siège

Le siège social de l'APAJH Yvelines intervient, sans se limiter à des services de simple assistance auprès des directions des ESMS mais, en permettant un pilotage direct d'un certain nombre d'opérations nécessaires au bon fonctionnement de l'Association et de ses différentes structures notamment dans les domaines suivants :

- Animation et stratégie de projets, cohérence des politiques mises en œuvre dans les ESMS.
- Gestion financière, avec la réalisation des budgets prévisionnels et des comptes administratifs.
- Promotion d'une gestion des ressources humaines.
- Direction générale assurant la gestion et la direction de l'APAJH Yvelines.

ORGANIGRAMME HIERARCHIQUE DU SIEGE



3.3 CPOM

Notre structuration dans un deuxième Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens signé en janvier 2015 et pour 5 ans renforce notre responsabilité et nous donne une meilleure autonomie de gestion.

Les enjeux de ce CPOM 2020-2024 sont de nous permettre une dynamique de développement de projets tout en veillant à maintenir nos exigences qualitatives. Dans le contexte économique actuel très contraint, ce CPOM 3 nous donne la possibilité de justifier la pertinence des moyens alloués et leur emploi, de veiller à la qualité et à l'entretien du patrimoine immobilier du cadre de vie des usagers, de planifier le travail en fonction des projets individualisés et de s'inscrire dans une perspective nous permettant d'être un acteur responsable et promoteur de réponses adaptées aux besoins des populations du Territoire.

Pour répondre à ces enjeux, les grandes lignes directrices du CPOM 3 sont identifiées dans une stratégie de développement, d'ouverture, de coopérations et de diversifications. Cette stratégie est déclinée dans tous les ESMS gérés par l'Association de manière individualisée pour toutes les personnes.

3.4 Orientations APAJH Yvelines

2ème Partie : MISSIONS, BESOINS, OBJECTIFS ET PRESTATIONS

L'APAJH Yvelines est une association en mouvement mettant en œuvre différentes orientations autour des attentes et des besoins des personnes accompagnées suivantes :

- Consolidation des actions antérieurement menées.
- L'inclusion ou l'intégration dans la société.
- La qualité de relation avec l'entourage de la personne.
- Le développement de nos actions vers les besoins nouveaux.

4. PRESENTATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT OU DU SERVICE

4.1 Historique du service

La loi du 2 janvier 2002 a élargi la nomenclature des établissements et services et les SAVS. Elle affirme le droit au libre choix de la personne et de l'entourage entre une réponse au domicile ou en établissement. Les missions de ces services sont définies par un décret d'application de mars 2005.

L'agrément du service a été délivré le 11 octobre 2005 par le Conseil Départemental pour la création du SAVS géré par l'APAJH Yvelines permettant à 30 bénéficiaires d'être accompagnés. Situé au Technoparc de Poissy à son ouverture, il a déménagé en juillet 2015 dans des locaux achetés par l'APAJH Yvelines à Chanteloup-les-Vignes.

Le cahier des charges des SAVS actualisé par le Conseil Départemental, signé par l'APAJH Yvelines est applicable depuis le 1.01.2017. Il fixe le nombre de suivis à 45 personnes soit une place occupée par 1.5 usagers. Le nombre d'usagers devant être accompagnés s'est ainsi accru de 50%.

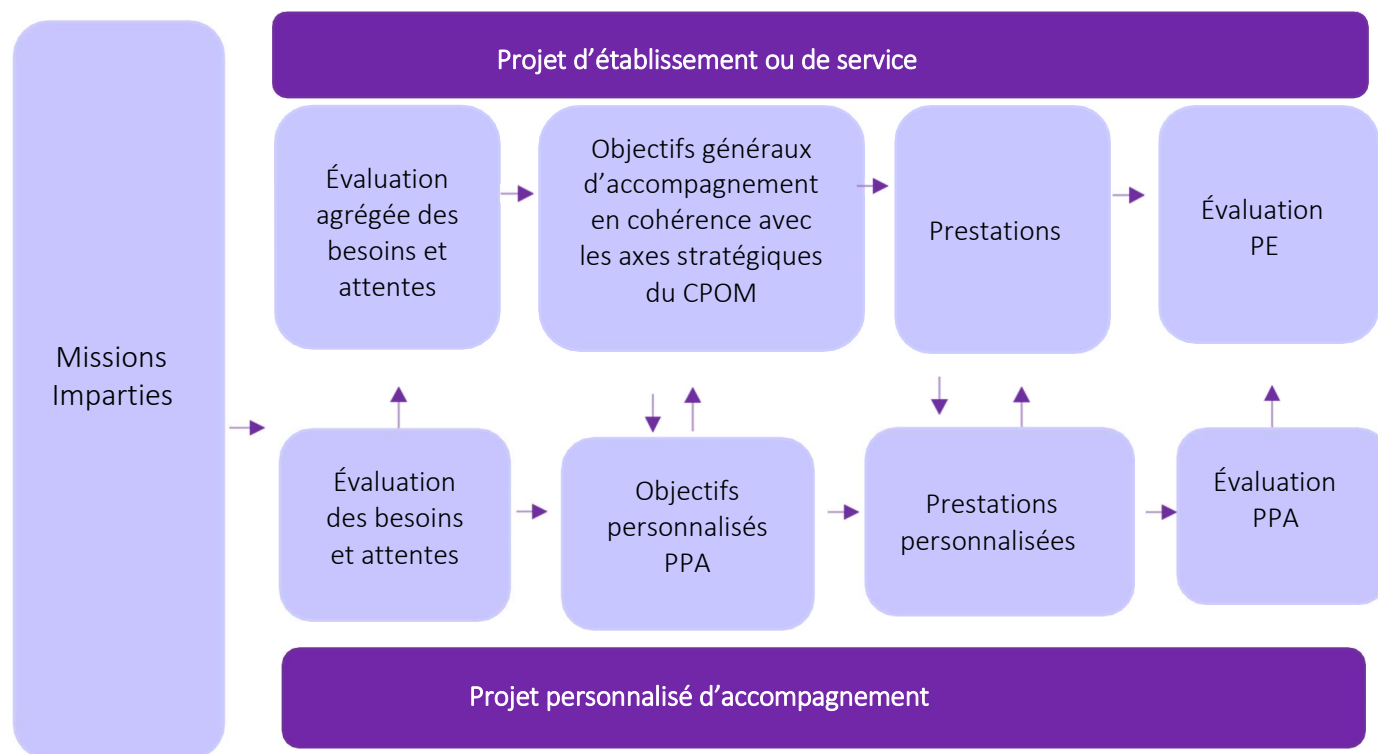
4.2 La situation géographique

Le SAVS est situé dans l'éco parc des Cettons, tissu économique diversifié regroupant de nombreuses entreprises. Cette Zone d'activités est à :

- 25 Km au nord-ouest de Paris,
- 11 km de Cergy-Pontoise
- 5 km de Poissy
- Proche de l'A13, A14 et A15.
- A 40 mns de la gare Saint Lazare depuis la gare de Chanteloup-les-Vignes.
- 2 lignes de Bus la relie à la gare de Poissy et à celle de Conflans Ste Honorine.



Processus d'élaboration, suivi et actualisation du PE-PS



1. LES MISSIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE

1.1 En référence aux textes de références et règlementaires

Les missions du SAVS sont définies conformément aux références suivantes :

- Le **Code de l'Action Sociale et des Familles**
- La **loi du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- La **loi n°2004-809 du 13 Août 2004 relative** aux libertés et responsabilités locale
- La **loi du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, ainsi que les décrets qui en découlent.
- Le **décret N° 2005-223 du 11 mars 2005** relatif à l'organisation et au fonctionnement des SAVS.
- La **loi du 11 février 2005** apporte des précisions quant au domaine de la surdité en reconnaissant la langue des signes française comme une langue à part entière.
- Puis, la **loi du 21 juillet 2009** portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (dite loi HPST) modifie notamment la gouvernance du secteur social et médico-social

Selon le décret n°2005-223 du 11 mars 2005, les SAVS ont pour vocation de « contribuer à la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité ».

Le SAVS, financé par le Conseil Départemental, accompagne sur notification de la CDAP, dans leur vie quotidienne « des personnes adultes, y compris celles ayant la qualité de travailleur handicapé, dont les déficiences et incapacités rendent nécessaires, dans des proportions adaptées aux besoins de chaque bénéficiaire :

- Une assistance ou un accompagnement pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence

- Un accompagnement social en milieu ouvert et un apprentissage à l'autonomie (ou à une meilleure autonomie) ».

« Dans le respect du projet de vie et des capacités d'autonomie et de vie sociale de chaque bénéficiaire, les SAVS organisent et mettent en œuvre tout ou partie des prestations suivantes :

- L'évaluation des besoins et des capacités d'autonomie
- L'identification de l'aide à mettre en œuvre et la délivrance à cet effet d'informations et de conseils personnalisés ;
- Le suivi et la coordination des actions des différents intervenants ;
- Une assistance, un accompagnement ou une aide dans la réalisation des actes quotidiens de la vie et dans l'accomplissement des activités de la vie domestique et sociale ;
- Le soutien des relations avec l'environnement familial et social ;
- Un appui et un accompagnement contribuant à l'insertion scolaire, universitaire et professionnelle ou favorisant le maintien de cette insertion ;
- Le suivi éducatif et psychologique ».

Le SAVS de Chanteloup-les-Vignes est destiné à accompagner 45 personnes adultes handicapées à partir de 18 ans sans limitation d'âge présentant : « Une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques ou un trouble de santé invalidant » et une autonomie suffisante dans les actes de la vie quotidienne dont le handicap a été reconnu par la CDAPH.

C'est un service agréé et conventionné par le Conseil Départemental. Il est ouvert 300 jours par an.

1.2 Les orientations des schémas d'organisation et des plans nationaux

Depuis la promulgation des lois du 30.06.1975 relatives aux personnes handicapées et aux structures médico-sociales, le secteur médico-social est engagé dans un mouvement continu nécessitant une adaptation aux évolutions des attentes et des besoins des personnes vulnérables dont il a la charge.

Les actions du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale s'inscrivent pleinement dans :

- Le Plan Régional de Santé (PRS) 2018-2022.
- Le schéma départemental 2018-2020 qui a pour ambition de s'inscrire dans une approche plus préventive de l'accompagnement social et médico-social, d'impulser de nouveaux modes d'organisation et de coopération, soutenir la logique de parcours, simplifier l'accès aux droits, soutenir les Personnes handicapées dans l'exercice de leur citoyenneté et leur participation à la vie sociale (renforcer l'accès aux activités culturelles, accompagner les personnes dans les usages numériques, favoriser la mobilité).
- Le Plan pluriannuel Psychiatrie et Santé mentale 2018-2023.
- Le schéma interdépartemental d'organisation sociale et médico-sociale Yvelines/Hauts de Seine 2018 -2022.

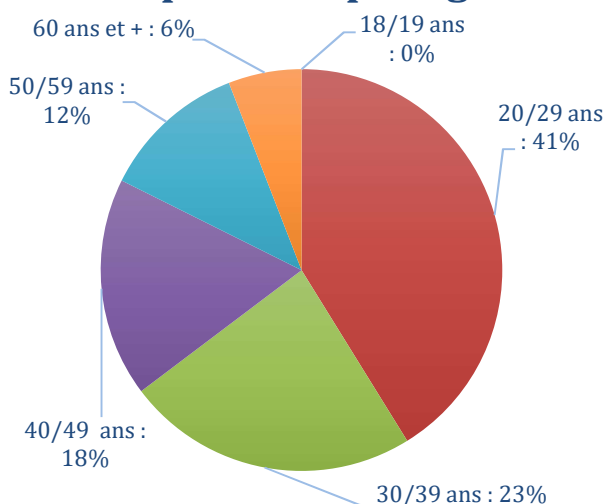
2. LES PERSONNES ACCOMPAGNEES : LEURS BESOINS SPECIFIQUES

2.1 Les caractéristiques des personnes accompagnées

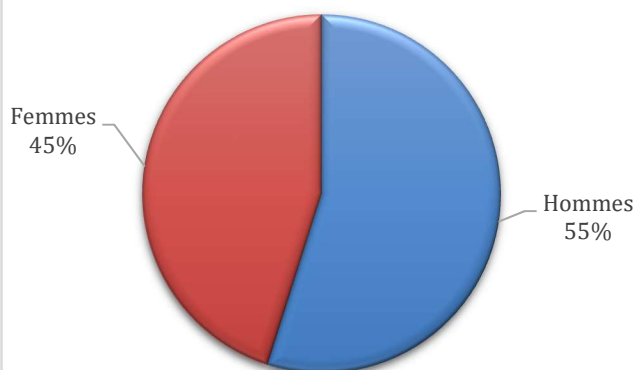
Les adultes accompagnés résident dans le département des Yvelines en totalité depuis la création du SAVS.

Ils sont orientés essentiellement par la CDAPH. Néanmoins, les demandes peuvent être soutenues par les familles, les services sociaux du département, les services de psychiatrie, les délégués à la tutelle, les CSAPA de plus en plus.

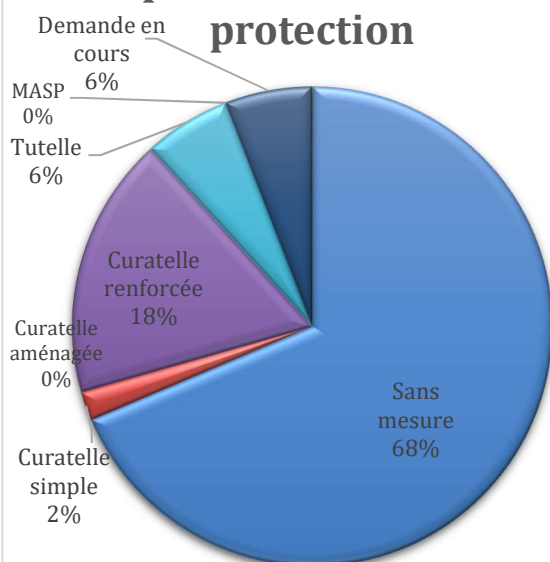
Répartition par âge



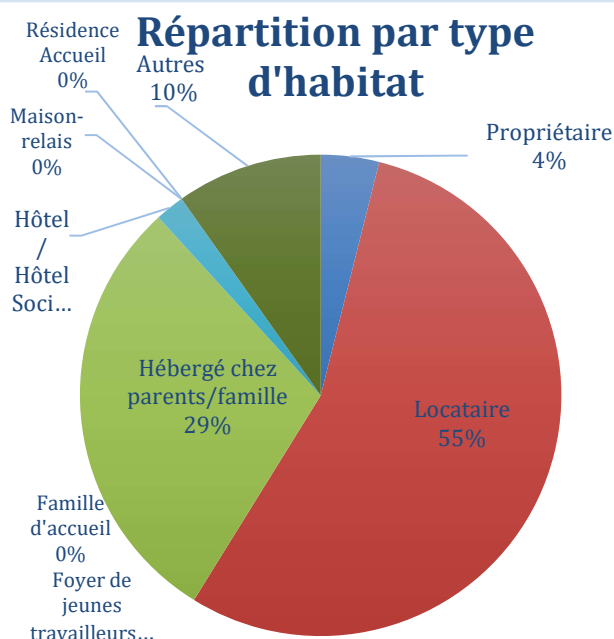
Répartition Hommes / Femmes



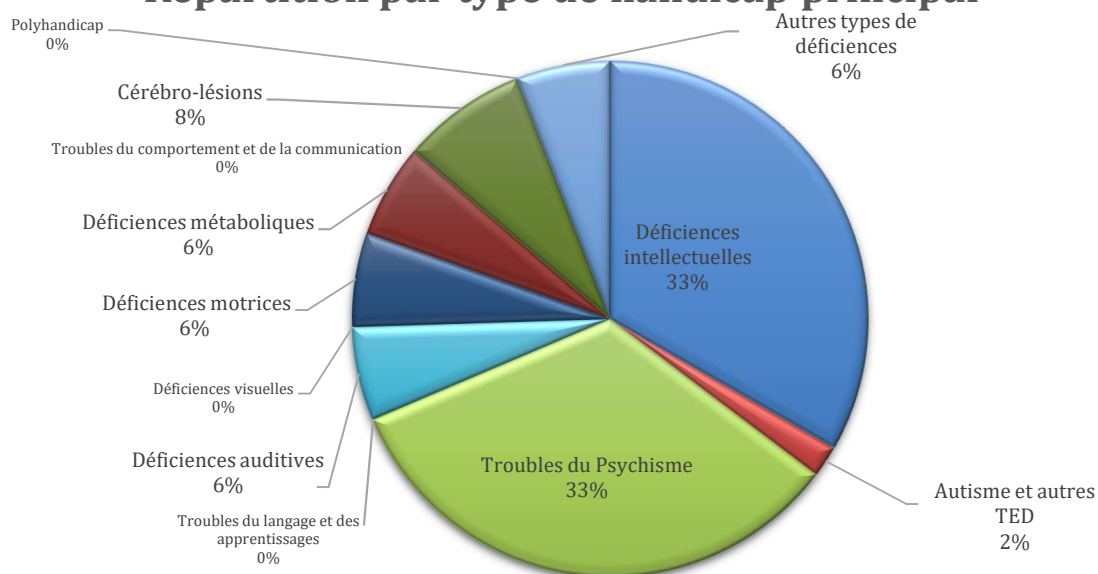
Répartition mesure de protection



Répartition par type d'habitat



Répartition par type de handicap principal



2.2 L'évolution du public accompagné

Le service prend en charge 45 personnes depuis le 1.01.2017 à partir de 18 ans et sans limitation d'âge dont le handicap a été reconnu par la CDAPH et qui présentent une altération substantielle, durable, ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives, ou psychiques ou d'un trouble de santé invalidant. Cet objectif a été atteint en janvier 2018 et varie sensiblement en fonction des sorties et des admissions selon les mois.

On observe que la moyenne d'âge des trois dernières années oscille entre 35 et 37 ans et s'avère assez stable depuis la création du SAVS. Les personnes présentant un handicap mental ou psychique constituent 70% de l'effectif, à part égale. Ce sont pour la majorité des personnes stabilisées mais néanmoins, on constate une orientation vers le SAVS de personnes non traitées et non suivies qui relèvent plus d'un SAMSAH dédié au Handicap psychique mais ce type de service ne couvre pas notre territoire et les personnes ne peuvent ainsi en bénéficier. On observe également une augmentation des personnes souffrant d'addictions et dans ce cadre de nouvelles ressources partenariales se développent.

La majorité des bénéficiaires vivent dans leur logement comme locataires ou parfois comme propriétaires. Ils vivent seuls, en couple, en famille. Certains vivent chez leurs parents. Les usagers bénéficiant de mesure de protection restent à la marge.

2.3 Les besoins des personnes accompagnées

Le besoin se définit comme l'écart entre une situation perçue à un moment T et un attendu dans un contexte donné. Pour y répondre, la personne s'appuie sur ses capacités, ses potentialités, ses habitudes et l'expertise de professionnels, révélateurs de possibles. La relation d'aide et d'accompagnement déclinée facilite la co-construction de son projet de vie.

Les besoins des personnes accompagnées au SAVS sont recueillis dès leur admission. Puis tout au long de leur suivi en lien avec l'élaboration des projets d'accompagnement personnalisés.

Les bénéficiaires du SAVS expriment des attentes et des besoins autour de domaines variés lors de leur admission :

- **L'aide administrative** est à la première place des besoins exprimés. C'est une demande plus facile à formuler et nombreux sont les admis qui s'avèrent avoir des droits non ouverts ou se trouver en rupture de droit faute d'avoir repéré les échéances, de savoir à qui s'adresser, qui contacter... la fracture numérique identifiée accentue ce risque.
- **L'aide budgétaire** est un besoin évoqué souvent car la gestion reste difficile pour beaucoup de par les troubles en présence.
- **L'aide pour accéder au logement, s'y maintenir ou en changer** amènent les professionnels à évaluer les autonomies, les capacités et l'environnement global de la personne car les propositions à construire nécessitent de prendre en compte moult facteurs pour prévenir les situations délicates.
- **L'accompagnement autour de la formation ou de l'emploi** est sollicité également.
- **L'accompagnement à la santé** est un besoin fréquent même s'il n'est pas cité d'emblée dans le cadre de l'admission. Les carences de soins sont évoquées quand la confiance avec la personne se consolide. Les consultations bucco-dentaires, les consultations gynécologiques sont rares. Aller vers le soin n'est pas une évidence pour un public vulnérable qui ne comprend pas bien, qui s'exprime difficilement sur ses ressentis. Accéder à un médecin généraliste ou à un spécialiste n'est pas aisé de par la démographie médicale et les difficultés à s'organiser pour prendre des RDV, se souvenir des RDV pris et gérés les suites données à ceux-ci. Les freins restent nombreux.

Le champ de la santé psychique est souvent sollicité pour maintenir ou permettre la reprise de soins. Ce d'autant plus que le territoire du SAVS n'est pas couvert par un SAMSAH dédié.

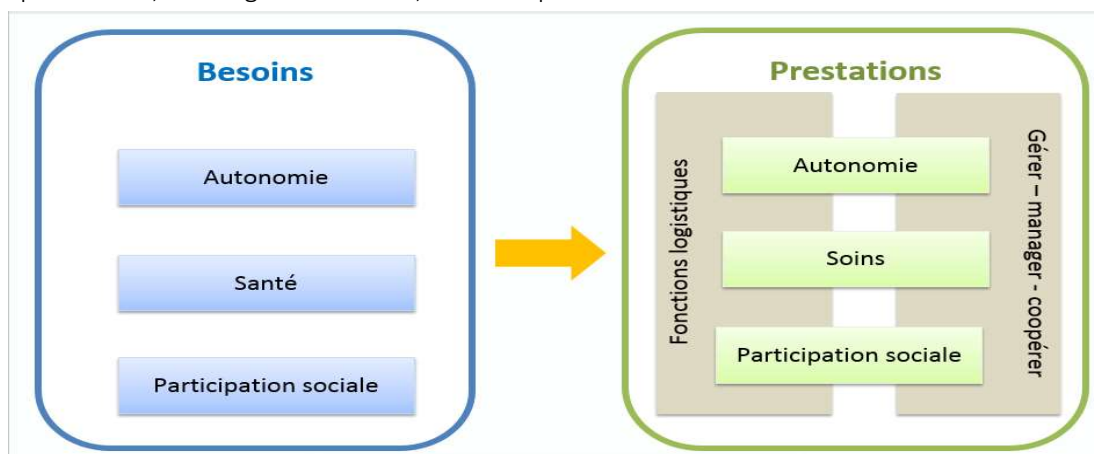
- **Sortir de l'isolement et développer des liens sociaux** est une attente qui varie d'un individu à l'autre mais qui reste récurrente.
- **L'accompagnement à la parentalité** peut aussi être un axe de sollicitation car les personnes en situation de handicap sont aussi parents.

3. LES OBJECTIFS D'ACCOMPAGNEMENT

Objectifs	Indicateurs
Faciliter l'inclusion sociale	Nb de personnes accédant au logement Nb de demandes en cours / logement Nb de formations Nb de stages Nb de mise en emploi (ESAT, EA, CDD ou CDI)
Consolider la citoyenneté des bénéficiaires	Accès aux droits : ouverture AAH....
Rompre l'isolement social	Nb d'orientation vers le GEM Nb de PH avec des activités en milieu associatif Nb de PH participant à des séjours adaptés ou non Nb participation temps collectifs en intra Nb RDV internes
Prévenir les ruptures de soins	Nb de consultations Nb de RDV partenaires santé Nb d'hospitalisation
Développer l'autonomie	
Prévenir les ruptures de parcours	Nb sorties avec relais

4. LES PRESTATIONS

Les prestations, à l'image des besoins, seront réparties selon la nomenclature Serafin PH :



2.1.Prestations de soins, de maintien et de développement des capacités fonctionnelles	2.1.1.3. Prestations des psychologues
---	---------------------------------------

2.2.Prestations en matière d'autonomie	2.2.1.2. Accompagnements pour la communication et les relations avec autrui
	2.2.1.3. Accompagnements pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité
2.3.Prestations pour la participation sociale	2.3.1.1. Accompagnements à l'expression du projet personnalisé
	2.3.1.2. Accompagnements à l'exercice des droits et libertés
	2.3.2.1. Accompagnements pour vivre dans un logement
	2.3.2.2. Accompagnements pour accomplir les activités domestiques
	2.3.3.2. Accompagnements pour préparer sa vie professionnelle
	2.3.3.3. Accompagnements pour mener sa vie professionnelle
	2.3.3.5. Accompagnements de la vie familiale, de la parentalité, de la vie affective et sexuelle
	2.3.4.1. Accompagnements du lien avec les proches et le voisinage
	2.3.4.2. Accompagnements pour la participation aux activités sociales et de loisirs
	2.3.4.3. Accompagnements pour le développement de l'autonomie pour les déplacements
	2.3.5.1. Accompagnements pour l'ouverture des droits
	2.3.5.2. Accompagnements pour l'autonomie de la personne dans la gestion de ses ressources
	2.3.5.3. Informations, conseils et mise en œuvre des mesures de protection des adultes
2.4.Prestations de coordination renforcée pour la cohérence du parcours	2.4.1. Prestations de coordination renforcée pour la cohérence du parcours

5. PARTENARIATS, STRATEGIE D'OUVERTURE

Le travail de l'équipe auprès des bénéficiaires ne peut se réaliser sans s'appuyer sur le réseau de proximité de la personne constitué par son entourage familial ou amical et /ou son représentant légal. Néanmoins, certaines personnes sont extrêmement isolées et n'ont plus de lien familial voire amical.

Il s'inscrit dans un travail partenarial plus vaste visant le déploiement du projet d'accompagnement personnalisé qui couvre des champs variés tels l'ouverture de droits, l'accès au logement, l'accès à l'insertion professionnelle, la reprise de soins ou leur maintien, la mise en place de loisirs, de socialisation.

L'ensemble des ressources locales sont mobilisées pour répondre au plus près et au plus juste des attentes et des besoins exprimés dans le cadre de l'accompagnement et lors de sa fin qui nécessite systématiquement de rechercher les relais pouvant être sollicités de façon plus pérenne pour prévenir la rupture de parcours ou de soin.



TABLEAU SYNTHETIQUE DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT

Les structures présentent leur projet d'accompagnement sous forme de tableau synthétique, intégré dans le corps du projet.

Structure					
Mission de la structure : Accompagner des personnes en situation de handicap dans leur projet de vie.					
Besoins	Prestations	Description de la prestation	Moyens humains internes	Partenaires (convention oui/non)	Indicateurs d'évaluation
1.1.1.1-Besoins en matière de fonctions mentales, psychiques, cognitives et du système nerveux	2.1.1.3- Prestations des psychologues	Entretiens individuels	Psychologue du service		Nombre de rdv
1.1.1.3-Besoins en matière de douleurs	2.2.1.4 - Accompagnement pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité	Accompagnement des bénéficiaires vers des services spécialisés	Travailleur social	non	Nb RDV
1.1.1.10-Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé	2.2.1.3 Accompagnement à l'extérieur avec déplacement d'un professionnel pour mettre en œuvre une prestation en matière d'autonomie	Accompagnement lors d'une consultation médicale, accompagnement dans la communication avec les professionnels de santé. Accompagner lors d'une démarche administrative	Travailleur social	non	Nb RDV
	2.2.1.4 Accompagnement pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité	Aider à la gestion des conseils ou au suivi médical à mener	Travailleur social	non	
1.2.1.2-Besoins en lien avec les relations et les interactions avec autrui	2.2.1.2-Accompagnement pour la communication et les relations avec autrui	Faire le lien avec les structures partenaires (GEM...) Adapter des documents pour les rendre accessibles. Mettre en place des ateliers collectifs ayant pour finalité de travailler les savoirs-être. Accompagnement et adaptation des outils pour entrer en relation avec autrui.	Travailleur social	non	Nb RDV

	2.2.1.3 Accompagnement à l'extérieur avec déplacement d'un professionnel pour mettre en œuvre une prestation en matière d'autonomie.	Faciliter la communication entre les personnes et des services Présence au cours du transport pour aller à un RDV	Travailleur social	non	
	2.3.4.1 Accompagnement du lien avec les proches et le voisinage.	Médiation pour aider aux premiers échanges et soutien au développement des relations sociales. Accompagnement à la rencontre avec le voisinage , aide à l'organisation de temps d'échange ou de convivialité avec les proches	Travailleur social	non	
	2.1.1.3 Prestations des psychologues	Entretiens individuels	Psychologue		
1.2.1.3-Besoins pour la mobilité	2.2.1.1 Accompagnement pour les actes de la vie quotidienne	Mise en place de PCH. Mise en place de transport adapté. Mise en place de matériel adapté via des prestataires	Travailleur social	non	
1.2.1.4-Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité	2.2.1.3-Accompagnement pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité	Aide à la mise en place d'outils de repérage et d'organisation du temps et de l'espace afin de préserver sa sécurité et celle des autres dans les niveaux primaires.	Travailleur social	non	
	2.1.1.3 Prestations des psychologues	Soutien de la personne et éventuelle de sa famille	Psychologue		Nb d'entretien
	2.2.1.3 Accompagnement à l'extérieur avec déplacement d'un professionnel pour mettre en œuvre une prestation en matière d'autonomie.	Accompagnement dans les démarches administratives	Travailleur social	non	
1.3.1.1-Besoins pour accéder aux droits à la citoyenneté	2.3.1.1-Accompagnements à l'expression du projet personnalisé	Accompagnement dans la compréhension du projet accompagnement	Travailleur social	non	
	2.3.1.2-Accompagnements à l'exercice des droits et des libertés	Accompagnement à la connaissance, la compréhension et le plein exercice des droits civiques	Travailleur social	non	
1.3.2.1-Besoins pour vivre dans un logement	2.3.2.1-Accompagnements pour vivre dans un logement	Accompagnement à l'accès au logement (constitution du dossier, aide à l'installation...) Acquérir les	Travailleur social	non	

		autonomies pour gérer son logement. Mise en place du lien.			
1.3.2.2-Besoins pour accomplir les activités domestiques	2.3.2.2-Accompagnements pour accomplir les activités domestiques	Apprentissage dans l'acquisition de l'autonomie : préparation de repas, entretien du logement... Et mise en place de services tiers	Travailleur social	non	
1.3.3.2-Besoins en lien avec le travail et l'emploi	2.3.3.1-Accompagnements pour mener sa vie d'élève, d'étudiant ou d'apprenti	Accompagnement dans les besoins en lien avec le travail et l'emploi. Appui en complément de l'accompagnement pour l'orientation professionnelle	Travailleur social	non	
	2.3.3.2-Accompagnements pour préparer sa vie professionnelle	Accompagnement dans la mise en place du projet professionnel	Travailleur social	non	
	2.3.3.3-Accompagnements pour mener sa vie professionnelle	Evaluer les possibilités d'emploi et accompagner dans le maintien à l'emploi. Accompagnement lors d'entretien d'admission. Lien avec le lieu professionnel.	Travailleur social	non	
1.3.3.3-Besoins transversaux en matière d'apprentissages	2.3.3.4-Accompagnements pour réaliser des activités de jour spécialisées	Orientation vers des tiers.	Travailleur social	non	
1.3.3.4-Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle	2.1.1.3- Prestations des psychologues	Soutien de la personne	Psychologue		Nombre de rdv
	2.3.3.5- Accompagnements de la vie familiale, de la parentalité, de la vie affective et sexuelle	Accompagnement à la parentalité. Lien et orientation et coordination vers les partenaires (PMI, planning familial...)	Travailleur social	non	
1.3.4.1- Besoins pour participer la vie sociale	2.1.1.3- Prestations des psychologues	Entretien individuel et familial	Psychologue		Nb de rdv
	2.3.3.4-Accompagnements pour réaliser des activités spécialisées	Mise en place d'activités collectives Orientation vers associations...	Travailleur social	non	
	2.3.4.1-Accompagnements du lien avec les proches et le voisinage	Permettre à la personne de créer, maintenir ses liens avec ses proches et le voisinage. Appui à la rencontre de l'autre, aide à l'organisation de temps d'échange	Travailleur social	non	
	2.3.4.2-Accompagnements pour la participation aux activités sociales et de loisirs	Organisation de séjour. Mise en œuvre d'activité dans la structure. Accompagnement vers les structures	Travailleur social	non	

		de droits communs			
1.3.4.2-Besoins pour se déplacer avec un moyen de transport	2.3.4.3-Accompagnements pour le développement de l'autonomie pour les déplacements	Maintien et développement de l'autonomie dans les transports	Travailleur social	non	
1.3.5.1-Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique	2.3.5.1-Accompagnements pour l'ouverture des droits	Evaluation, accompagnement et coordination dans les démarches visant à l'ouverture des droits sociaux	Travailleur social	non	
	2.3.5.2-Accompagnements pour l'autonomie de la personne dans la gestion des ressources	Evaluation et mise en place d'outil aidant à la gestion	Travailleur social	non	
	2.3.5.3-Informations, conseils et mise en œuvre des mesures de protections des adultes	Délivrance d'information, accompagnement dans la procédure de mise en place. Mise en contact avec les délégués tutélaires et relai.	Travailleur social	non	

6. MODALITES D'EVALUATION DU PROJET DE SERVICE

Les politiques publiques impactent l'évolution des services médico-sociaux et il est important de pouvoir évaluer les effets possibles sur les prestations délivrées et les pratiques y afférant auprès de l'ensemble des parties concernées : bénéficiaires, partenaires et proches.

Le projet du SAVS a évolué en 2017 dans le cadre du nouveau cahier des charges des SAVS proposé par le Conseil Départemental et signé par l'APAJH Yvelines. Nouveau cahier des charges qui s'est mis en place suite au déploiement des trois plateformes multiservices (CAJ-SAVS-SAMSAH) de Chatou, Epône et Rambouillet.

Les modalités d'évaluation sont :

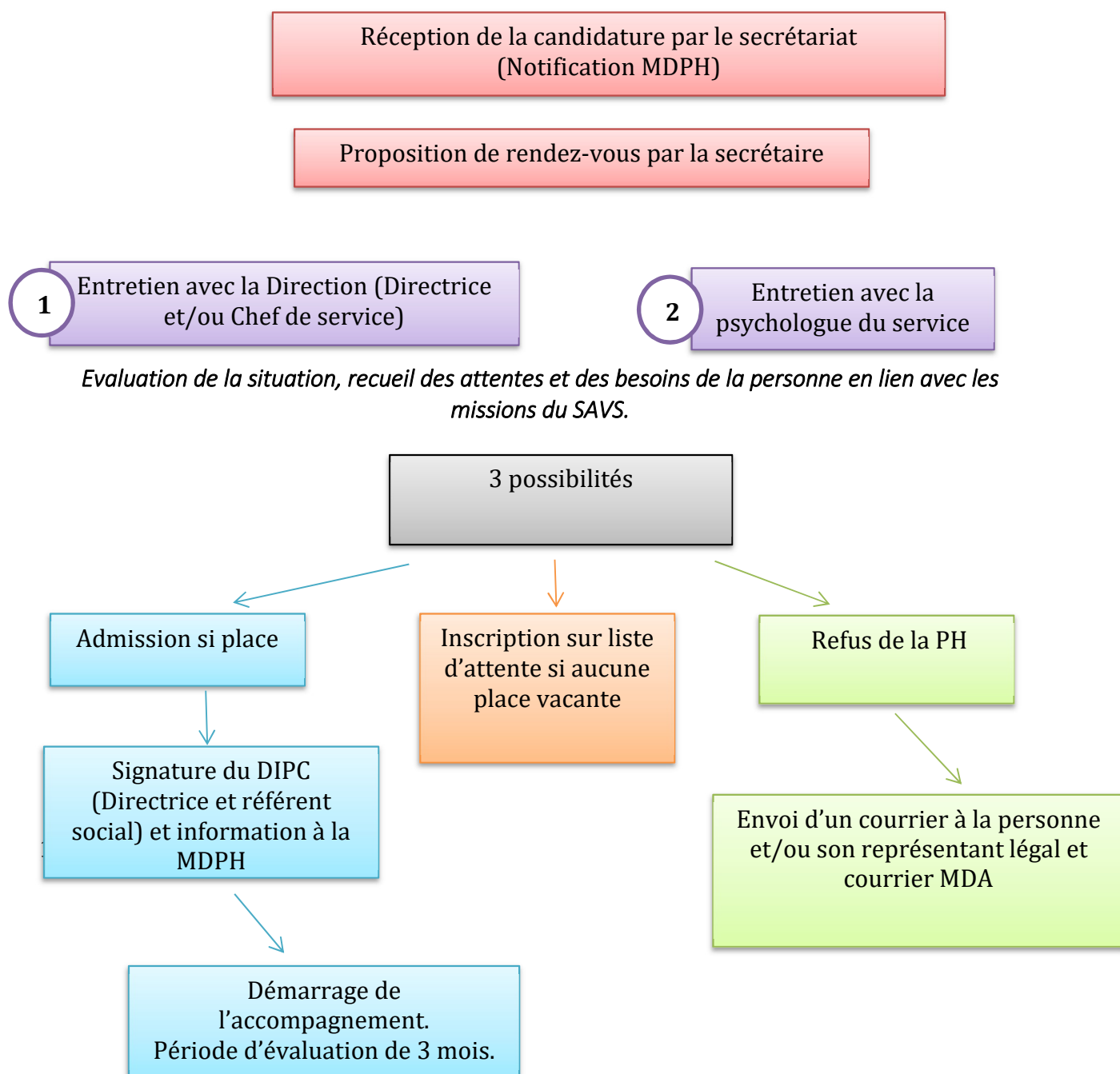
- Pour les professionnels : les temps de réunions institutionnelles ou les temps de travail menés en sous-groupe en lien avec la démarche qualité ;
- Pour les bénéficiaires : l'enquête de satisfaction annuelle menée par une étudiante et leur participation directe dans le cadre de la mise en œuvre du PAP en lien avec les professionnels ;
- Pour les partenaires : les enquêtes de satisfaction proposées dans le cadre des fins d'accompagnement, dans le cadre de l'évaluation interne en 2011 et 2018 et de l'évaluation externe en 2012 et 2019.

L'expérience atteste que les changements se réalisent au fil des évolutions réglementaires ou des besoins recueillis à travers les enquêtes menées auprès des usagers et des partenaires.

Chaque actualisation du projet du SAVS sera soumis au Conseil d'administration de l'APAJH Yvelines.

3ème Partie : LES MODALITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE COORDINATION DU PARCOURS

1. L'ACCUEIL ET L'ADMISSION



La procédure d'accueil et d'admission répond au cadre réglementaire défini avec la MDA et déclinée par l'association dans ses ESMS.

Le jour de l'admission, il sera procédé à la signature conjointe (direction /usager) d'un Document Individuel de Prise en Charge (DIPC). Il s'en suivra une période d'évaluation de trois mois. Période qui va permettre aux bénéficiaires de découvrir le fonctionnement du service, de créer un lien d'affiliation favorable au travail à mener dans la confiance et aux professionnels d'identifier au plus près les besoins et les attentes des bénéficiaires.

A l'issue de cette période, les axes d'accompagnement co-construits vont être rédigés dans le Projet d'Accompagnement Personnalisé. Ce projet sera quant à lui réévalué annuellement et donnera lieu à un avenant au PAP initial. L'accompagnement par le service sera effectif le temps de la notification ou un peu moins en lien avec l'adhésion de l'usager et l'avancée du projet. Une possible reconduction peut être sollicitée auprès de la MDPH pour une ou deux années si nécessaire dans un maximum de quatre années. En effet, le temps de suivi dans un SAVS tel que défini dans le cahier des charges dédié au service est de deux ans renouvelable une fois.

L'admission est aussi le moment qui permet d'informer le bénéficiaire sur des sujets concernant :

- La personne de confiance, la personne qualifiée, l'accès à son dossier
- La posture du SAVS et sa responsabilité en cas de maltraitance connue concernant le bénéficiaire qu'il en soit l'auteur ou la victime.

La MDPH des Yvelines est systématiquement informée de la suite réservée aux notifications reçues, de l'état de la file active et de la liste d'attente. La mise en œuvre de Via trajectoire, logiciel partagé avec les ESMS concernant les admis, les candidats et les sortants, va faciliter le lien de correspondance entre le SAVS et la MDPH.

La liste d'attente étant gérée par ordre d'arrivée des notifications et des rendez-vous finalisés.

2. LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT ET LA COORDINATION DES PARCOURS

Le SAVS vise à personnaliser l'accompagnement en désignant un référent social dès l'admission qui sera l'interlocuteur privilégié de la personne admise et le coordinateur des actions à développer pour répondre au mieux aux attentes et besoins exprimés par la personne admise. Un co-référent sera désigné pour permettre la continuité du suivi en cas d'absence du référent social.

Le référent est présent au rendez-vous d'admission avec la direction et ce premier contact est le point d'ancrage de l'affiliation nécessaire pour tout accompagnement. Le référent va devoir tricoter du possible à partir de savoir-faire et de savoir être mis au service du bénéficiaire dans un lien de co-construction.

Le référent assure la continuité de l'information donnée dans le cadre du DIPC et peut s'appuyer sur le cadre posé pour approfondir les attentes et se mobiliser autour des souhaits exprimés.

La philosophie d'intervention du SAVS est de permettre à la personne accompagnée de formuler ses besoins liés aux missions du service et de pouvoir mettre en perspective ses priorités pour tendre vers leur réalisation.

Cela signifie souvent progresser en termes d'autonomie personnelle, psychique, sociale dans un certain nombre de domaines afin, dans un délai de 2 à 4 années de pouvoir faire seul et de pouvoir solliciter des services de droit commun de façon ponctuelle.

Toutes les actions sont réalisées avec le consentement de la personne après avoir donné l'information la plus claire et accessible possible. Toute personne (proche, personne de confiance) peut être présente aux rendez-vous proposés, à la demande du bénéficiaire.

Le SAVS répond à ses missions et aux besoins des personnes accompagnées par :

- **un projet social** : La période d'évaluation de 3 mois favorise la création d'une relation de confiance. Le référent mène des entretiens semi-directifs permettant d'aborder le parcours de la personne, son inscription dans son environnement social et familial, la perception et l'acceptation de son handicap par elle-même et/ou ses proches, les autonomies effectives dans les actions du quotidien, ses souhaits.

Cette période est précieuse pour co-construire le Projet d'Accompagnement Personnalisé avec le bénéficiaire. Elle permet de dépasser la première demande, de l'affiner ou de la compléter.

Par ailleurs, le référent peut aussi repérer des besoins non formulés par la personne. Il peut alors les lui soumettre et évaluer si ces besoins font sens ou non pour elle.

Il est à noter que ce positionnement d'observateur et d'écouter, particulièrement prégnant au début de l'accompagnement, se poursuit tout au long du suivi d'une personne.

Au terme de cette période, un Projet d'Accompagnement Personnalisé se dessine. Co-construit avec le bénéficiaire il se formalise à travers un écrit qui fixe les axes de travail, définit les objectifs à atteindre et les modalités d'accompagnement.

Les rencontres peuvent se dérouler au sein du service mais aussi au domicile de la personne ou dans d'autres lieux de vie. Les lieux de rendez-vous doivent toujours se choisir en fonction de l'objectif de travail en cours et des possibilités de la personne.

Le travail socio-éducatif consiste à favoriser la découverte de nouveaux contextes, à aider à appréhender le milieu extérieur et ses contraintes, à découvrir des lieux de vie hors de chez soi.

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) est évalué au fil des rencontres avec le référent social dont le rythme varie en fonction de son contenu et de sa dynamique propre et des disponibilités de la personne accompagnée. Le PAP est évaluée annuellement à la date anniversaire du projet initial dans les six mois de l'admission.

Cette évaluation est formalisée par un écrit, lu au bénéficiaire avant la réunion de projet à laquelle il assiste ainsi que les partenaires nécessaires à la réalisation de ce projet. La personne accompagnée reste décisionnaire des invitations. Ce temps dédié permet à la fois d'évaluer le projet passé mais aussi de définir des axes de travail à venir.

- **un projet psychologique** : le psychologue a possibilité d'offrir un espace d'écoute, de soutien aux bénéficiaires en première intention et à leurs familles possiblement si l'accord du bénéficiaire est obtenu. Le psychologue répond aux besoins de suivi plus soutenu sur un temps limité notamment à des moments de changement de parcours ou d'orientation. Il peut soutenir le maintien ou la reprise de soin au plan psychique des personnes rencontrées.

Ces projets se coordonnent et s'ajustent dans les espaces institutionnels qui leur sont dédiés (réunions de service ou réunions de synthèse).

3. LA MODULARITE ET LA SOUPLESSE DANS LES MODES D'ACCOMPAGNEMENT

Le SAVS est ouvert **300** jours par an. Soit tous les jours sauf les dimanches et jours fériés.

Les caractéristiques du public suivi, la pluralité des besoins, des attentes, des situations individuelles, l'évolution des politiques publiques et de la société nécessitent une adaptation continue de nos modalités d'accompagnement.

Le planning des professionnels du SAVS a été pensé au regard des besoins et des rythmes possibles de chacun (les personnes qui travaillent loin, qui travaillent tard ...) et il offre de ce fait des amplitudes de journées différentes pour y répondre au mieux.

L'ouverture du samedi permet de rencontrer des personnes pour qui venir en semaine reste difficile et peut à la marge permettre de proposer des temps collectifs.

Les modalités d'accompagnements se déclinent dans le respect des différences et des possibilités de chacun (capacités, compétences, empêchements, contraintes externes...) et elles évoluent au fil du temps et du contexte.

Un accompagnement peut se réaliser par des modalités différentes (VAD ou rendez-vous au SAVS) en fonction des besoins, des objectifs définis du projet personnalisé d'accompagnement mais aussi dans des lieux de scolarisation ou de travail si c'est plus pratique à certains moments ou si cela facilite la coordination avec des partenaires.

4. LES FINS D'ACCOMPAGNEMENT

La fin d'accompagnement est motivée par :

- L'évolution favorable du PAP (atteinte des objectifs)
- La demande de l'usager (autre orientation souhaitée, arrêt de l'accompagnement demandé...),
- L'absence d'adhésion malgré de multiples tentatives de rendez-vous mise en œuvre.
- Un déménagement hors territoire
- Un décès
- Un non renouvellement de notification de la MDA

La fin d'accompagnement est formalisée lorsqu'elle est prévue avec l'usager dans le dernier avenant au Projet d'Accompagnement Personnalisé dans lequel une durée est définie. Ce dernier Projet d'Accompagnement Personnalisé a pour vocation à préparer le bénéficiaire à identifier les relais, à le mobiliser voire à organiser une rencontre.

C'est un temps fort car il permet d'identifier les services présents. Il s'inscrit dans une temporalité contenante. La difficulté est de constater la carence de relais dans certaines situations (personne malvoyante ou sourde...).

Un rendez-vous est proposé à la personne suivie avec le référent et le chef de service pour mettre en mots ce moment de fin de parcours au SAVS, partager les satisfactions et les insatisfactions. Un document de sortie est signé par l'usager qui atteste de son accord ou de sa demande de sortie du SAVS notamment si la notification n'est pas arrivée à échéance. .

Un bilan de fin d'accompagnement est envoyé à la MDA permettant de retracer le chemin parcouru et d'objectiver les avancées du projet ou leur absence.

5. EXPRESSION ET PARTICIPATION COLLECTIVES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

La **participation des bénéficiaires** est en premier lieu favorisée lors de la **procédure d'admission** dans le cadre des premiers entretiens la ponctuant. La **signature du DIPC** à l'admission est un moment privilégié pour recueillir l'adhésion des bénéficiaires et leurs attentes quant à leur accompagnement par le service. Les besoins exprimés sont pris en compte au fil de la **période d'évaluation** de trois mois et aboutissent en partie ou en totalité au projet personnalisé d'accompagnement co-construit et à évaluer.

Les **temps de synthèse** permettent la révision du projet individualisé six mois après l'admission puis annuellement et l'expression de chaque partie en est renforcée. La parole du bénéficiaire est prise en compte tout au long de ce processus et son consentement est systématiquement recherché.

L'**enquête de satisfaction annuelle** intégrée dans la démarche qualité permet d'évaluer la satisfaction du travail médico-social mené par l'équipe et de recueillir les observations éventuelles des bénéficiaires. Elle vise toujours à améliorer le projet du SAVS et les pratiques des professionnels.

Le **registre des suggestions, plaintes et réclamations** présent sur tous les établissements et services de l'APAJH Yvelines, permet de recueillir les suggestions, plaintes et réclamations des personnes suivies et d'y apporter une réponse.

6. LA GARANTIE DES DROITS

Le SAVS œuvre à garantir l'accès aux droits pour les bénéficiaires admis. C'est une règle essentielle inscrite dans l'ADN même du service.

L'ensemble des outils de la loi de 2002- 2 en place participe à la garantie des droits :

- Le projet de SAVS revu tous les 5 ans
- Le livret d'accueil actualisé a minima tous les 5 ans
- Le règlement de fonctionnement annexé
- Le DIPC signé dans les 15 jours de l'admission
- Le PAP rédigé à 6 mois de l'admission puis actualisé chaque année en présence du bénéficiaire et /ou ses proches et /ou le représentant légal et /ou les partenaires si leur présence effective est essentielle à la coordination du projet. L'accord des bénéficiaires est pris en compte et respecté systématiquement.
- L'enquête de satisfaction annuelle
- L'évaluation interne tous les 5 ans
- L'évaluation externe tous les 7 ans.
- La mise en pratique des principes d'intervention définis dans la Charte des droits et libertés.

Le temps de l'admission est précieux pour rappeler les droits fondamentaux des usagers déclinés au sein du SAVS par l'ensemble des professionnels.

Ainsi, le SAVS s'engage à :

- Tout mettre en œuvre pour préserver la dignité, l'intégrité et l'intimité des personnes.
- Respecter le principe de non-discrimination pour quelque motif que ce soit.
- Respecter le principe fondamental de confidentialité, rappelé dans le contrat de travail de chaque salarié et explicité lors de l'accueil de stagiaires.
- Rechercher le consentement du bénéficiaire pour toute action mise en œuvre grâce à une information appropriée et claire.
- Mettre à la disposition de la personne accompagnée un référent qui a pour fonction de co-évaluer les besoins et les attentes de celle-ci afin de co-construire son Projet d'Accompagnement Personnalisé, de le suivre et de le coordonner avec l'ensemble des parties prenantes.
- Permettre au bénéficiaire de venir avec un proche lors des divers rendez-vous organisés au SAVS.
- Informer tout bénéficiaire de la possibilité de nommer une personne de confiance et d'en expliciter le rôle ;
- Informer tout bénéficiaire de la possibilité de solliciter une médiation avec une personne qualifiée nommée par le Conseil Départemental en cas de litige avec le SAVS.

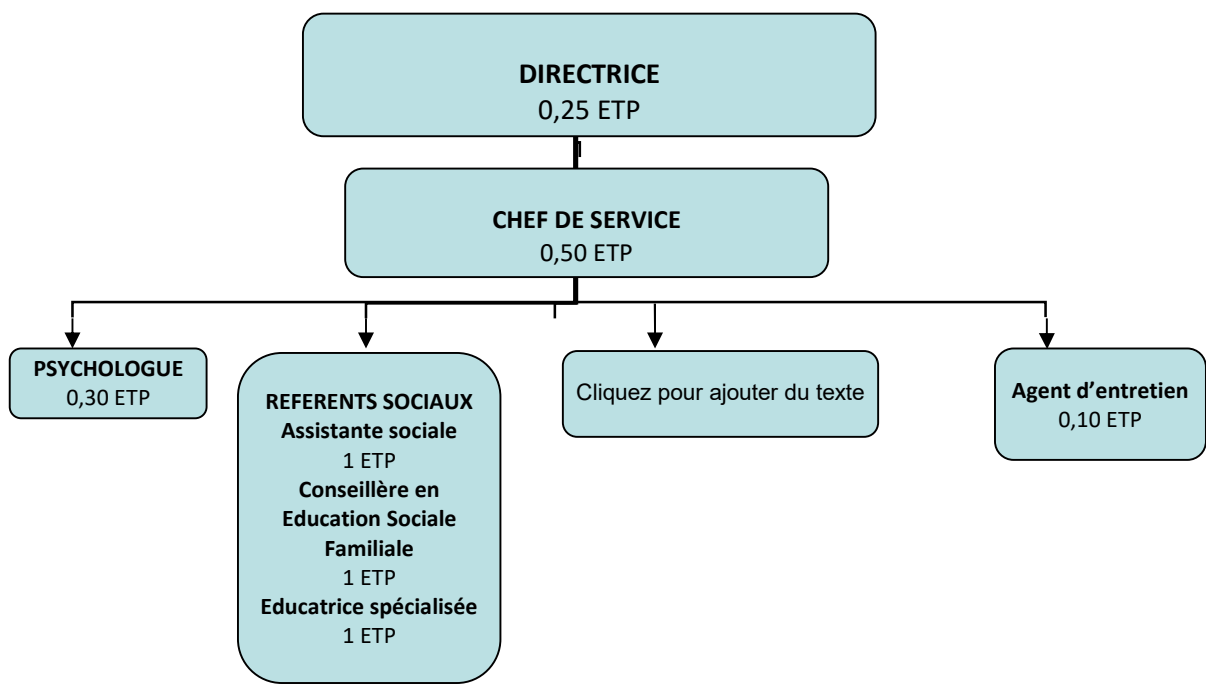
La garantie des droits et leur respect est la colonne vertébrale de tout service médico-social. Ils sont le cap de l'équipe du SAVS car vecteurs de valeurs fondant notre éthique professionnelle.

4ème Partie : PILOTAGE ET FONCTIONS SUPPORT

1. LES RESSOURCES HUMAINES

1.1 Structure humaine et organisationnelle

1.1.1 Organigramme



1.1.2 Tableau fonctionnel des services

La directrice : En conformité avec le projet associatif et les missions dévolues par le Conseil Départemental, elle met en œuvre les orientations stratégiques et politiques du service, elle assure la gestion administrative et financière du service, sous la responsabilité du directeur général, du directeur financier et de la directrice des ressources humaines. Elle est le garant de la mise en place et du suivi du Projet d'Accompagnement Personnalisé de chaque bénéficiaire accompagné, en lien avec les familles et/ou représentants légaux et les différents partenaires. Elle anime les réunions institutionnelles dans lesquelles la démarche qualité prend toute sa place.

La chef de service : est responsable au quotidien de l'organisation générale du service, de la coordination au sein de l'équipe ainsi qu'avec les bénéficiaires, les familles et/ou les représentants légaux, les différents partenaires. Elle est responsable, par délégation, de la mise en place, du suivi et de la réalisation des Projets d'Accompagnement Personnalisé.

La secrétaire : a pour rôle d'assister la direction dans le traitement de tâches administratives et d'organisation. Elle reçoit et relaye les informations vers les interlocuteurs concernés.

Le référent social : Il a pour mission d'accompagner les bénéficiaires dans l'ensemble des domaines de la vie (administratif, logement, professionnel, santé, loisirs, culture.). Il développe le réseau partenarial nécessaire aux projets de vie des personnes. Il utilise des activités socio-éducatives comme outil de médiation afin de mobiliser les compétences et ressources des personnes accompagnées et de favoriser ainsi des apprentissages répondant à leurs besoins et leurs attentes.

La psychologue : participe à l'évaluation clinique, au regard des missions du SAVS sur le temps de l'admission puis au fil du parcours des personnes suivies. Elle est à l'écoute des demandes d'aide, de soutien, de conseils émanant des bénéficiaires, des familles avec l'accord de ces derniers et des professionnels. Elle peut accompagner de façon plus soutenue les bénéficiaires dans le cadre d'un projet spécifique. Elle peut proposer des réunions à thème aux aidants familiaux en fonction des attentes et des besoins identifiés.

L'agent d'entretien : a pour mission d'assurer le nettoyage des locaux et participe à l'entretien des véhicules.

1.1.3 Modalités de fonctionnement de l'organisation

Les réunions de service hebdomadaires réunissant l'équipe permettent d'affiner cette communication et œuvrent pour une meilleure coordination et organisation autour des projets d'accompagnement des bénéficiaires. Elles sont animées par la chef de service à raison de 2 h30 par semaine.

Les réunions de synthèse hebdomadaires visent à définir puis à évaluer et réajuster, au moins une fois par an, les projets d'accompagnement personnalisés des bénéficiaires.

La chef de service, la psychologue, le référent social, le bénéficiaire et les partenaires concernés, invités, y assistent. Elles sont animées par la chef de service, la directrice peut y participer au regard de certaines situations.

L'avenant du DIPC est signé à la suite de cette rencontre avec le bénéficiaire et /ou le représentant légal.

Si le bénéficiaire n'a pas pu ou souhaité participer à sa réunion de projet, une rencontre lui est proposée avec son représentant légal, le référent, la chef de service et/ou la directrice donnant lieu à des échanges relatifs au projet d'accompagnement en cours et à venir. La signature de l'avenant au DIPC est réalisée lors de cette rencontre.

D'autres réunions sont plus axées sur le travail institutionnel et la vie associative :

Les réunions institutionnelles ont lieu à raison de deux heures toutes les six semaines environ avec l'ensemble de l'équipe. Ces temps sont dédiés à travailler le fonctionnement global du service, à aborder des thèmes transversaux permettant d'adapter celui-ci. La démarche qualité y trouve toute sa place ainsi que les informations en lien avec la vie de l'association. Ce sont des temps d'échanges précieux participant à la cohésion d'équipe. Elles sont animées par la directrice.

Des réunions « démarche qualité » ont lieu une fois par trimestre pour suivre l'avancement de celle-ci avec la directrice, la secrétaire, la psychologue, la chef de service et un professionnel de l'équipe éducative. La démarche qualité est restituée au collectif dans le cadre des réunions institutionnelles. L'aspect plus administratif de celle-ci est mis en œuvre par la directrice, la chef de service et la secrétaire.

1.2 **Gestion des ressources humaines**

1.2.1 Recrutement accueil et intégration des nouveaux salariés

1.2.1.1 Politique associative

La politique de ressources humaines s'appuie sur les valeurs de l'Association et s'articule autour de quatre axes prioritaires : l'intégration des nouveaux salariés, la formation professionnelle, la qualité de vie au travail ainsi que la santé et la sécurité au travail.

- L'intégration des nouveaux salariés : trois ou quatre sessions des nouveaux embauchés sont organisées annuellement afin de permettre à ceux-ci d'en apprendre plus sur les valeurs, les enjeux et les projets de l'Association, d'être informés des différents financeurs et métiers présents. Cette journée de rencontre animée par la Directrice des ressources humaines est un moment d'échange et de partage des pratiques professionnelles qui permet aux salariés de mieux connaître l'association et ses valeurs. C'est également l'occasion de recevoir un livret d'accueil pour chacun des nouveaux embauchés.

- La formation professionnelle : l'Association s'engage notamment à travers un plan de formation ambitieux, à accompagner les salariés dans le développement de leurs compétences. L'Association poursuit ainsi deux objectifs : mieux répondre à l'évolution des besoins des publics accueillis et maintenir l'employabilité tout au long de la vie professionnelle des salariés.

- La qualité de vie au travail : maintenir les conditions et un environnement de travail respectueux des salariés est propice à délivrer un travail de qualité auprès des personnes accompagnées et contribue à garantir la bientraitance. Cette interdépendance guide l'action des ressources humaines dans ce domaine.

- La santé et la sécurité au travail : garantir la santé et la sécurité au travail des salariés est un des objectifs prioritaires. Il s'inscrit dans une démarche de prévention des risques physiques et psychosociaux. L'Association agit dans ce domaine au quotidien et à tous les échelons hiérarchiques.

1.2.1.2 Politique du SAVS

La direction reste attentive dans le cadre des recrutements à la conformité des diplômes des professionnels avec le niveau de qualification attendu pour occuper le poste et ce en lien avec la convention du 15 mars 1966.

Le recrutement des professionnels non cadres est réalisé par la direction en lien avec la chef de service et le recrutement des salariés ayant un statut cadres se déroule en lien avec la directrice des ressources humaines de l'Association.

L'accueil des nouveaux embauchés relève d'une procédure interne :

- Le contrat de travail, la fiche de poste, le planning est remis par un cadre de direction ou la secrétaire en cas d'absence ainsi que le règlement intérieur, le projet associatif, le projet du SAVS, les documents relatifs à la mutuelle.
- Un temps de deux jours est laissé au salarié pour consulter les dossiers des usagers et prendre connaissance des documents remis.

La chef de service accompagne le nouvel embauché lors de sa prise de fonction pour lui présenter le fonctionnement du SAVS, les situations des personnes suivies et les rendez-vous prioritaires à organiser.

Un bilan intermédiaire de la période d'essai est réalisé par la chef de service et un entretien de fin de période d'essai est réalisé 15 jours avant sa fin par la direction. Quel que soit l'issue de la période d'essai, un courrier est remis au salarié.

Des entretiens professionnels annuels sont planifiés. Ils sont animés par la chef de service pour les salariés non cadres et avec la directrice pour la psychologue en présence du chef de service. Ils permettent de faire un retour sur l'année écoulée et d'aborder les projets des salariés en termes de formation et de perspectives professionnelles. Un écrit est effectué et transmis au salarié et à la Directrice des Ressources Humaines.

1.2.2 Gestion des compétences

La formation professionnelle est un des leviers pour accompagner le salarié à développer ses compétences, avec l'objectif de répondre au mieux à l'évolution des besoins des publics accueillis et de maintenir l'employabilité tout au long de la vie professionnelle. Le plan de formation annuel met tous les ans en évidence des axes de formation

prioritaires. Il permet aux professionnels d'aborder plus sereinement les évolutions en tenant compte des souhaits et attentes des personnes en situation de handicap corrélés aux besoins des professionnels.

1.2.3 Dialogue social

Les délégués syndicaux d'entreprise sont rencontrés par la Direction générale et des ressources humaines, notamment pour la Négociation Annuelle Obligatoire. Les réunions de Comité Social et Economique ont lieu tous les mois.

Trois réunions de droit d'expression sont planifiées annuellement à raison de deux heures chacune. Elles font l'objet de questions écrites à la direction par les participants concernant l'organisation du service et les conditions de travail. Des réponses écrites sont réalisées dans un délai de 15 jours par la direction.

2. LA DEMARCHE QUALITE ET SECURITE

2.1 Politique d'amélioration continue de l'établissement

La politique du SAVS concernant la démarche qualité est inscrite dans les pratiques et elle s'est consolidée à travers les divers référentiels construits, instruits et partagés depuis 2005 au sein de l'équipe.

Une évaluation interne a eu lieu en 2011 puis en 2018. Une évaluation externe y a fait écho en 2012 puis en 2019. Les parties prenantes ont été sollicitées systématiquement. La déclinaison de la démarche a connu des modalités différentes mais une réflexion continue et une volonté de s'améliorer a toujours été prégnante au SAVS. Un Copil est actuellement en place avec un représentant de chaque métier. Un retour des avancées a lieu en réunion institutionnelle avec l'équipe complète.

Le travail d'appropriation des RBPP et la veille réglementaire participe à la démarche qualité.

Les enquêtes annuelles menées auprès de bénéficiaires et administrées par des étudiants depuis 2012 et les enquêtes effectuées auprès de partenaires à partir de 2019 favorisent les regards croisés et la prise en compte des avis de chaque partie prévenant l'autosatisfaction.

Un plan d'amélioration est renseigné en continu s'appuyant sur des fiches actions et est présenté à la direction générale en présence de la chargée qualité deux fois par an. Les pistes du CPOM et celles de l'évaluation interne et externe figurent dans le rapport d'activité et budgétaire annuel.

2.2 La sécurité des biens et des personnes et la gestion des risques

Le SAVS est un ERP de 5ème catégorie sans fonction de sommeil.

Un certain nombre de démarches participent pleinement aux enjeux liés à la sécurité des biens et des personnes au fil de l'année :

- Le DUERP est actualisé annuellement et transmis au service de médecine du travail
- Le SAVS n'est pas soumis au plan bleu mais le fait d'être dans des locaux partagés avec le CAJ amène la prise en compte de procédures communes : Incendie, canicule, attentat, confinement si pollution ou risque nucléaire.
- Une formation EPI mutualisée avec le CAJ chaque année
- Une formation PSC1 mutualisée tous les deux ans avec cette même équipe.
- Une formation sensibilisation aux risques d'attentat à partir de 2019.
- Suivi des contrats de maintenance de SOCOTEC, climatisation, extincteurs, alarme incendie, ascenseur, légionellose, véhicules de location. Un registre sécurité permet de suivre les actions annuellement.
- Un portail avec interphone et caméra permet de contrôler les entrées et les sorties du SAVS
- La mise en place d'Analyse de pratiques pour les équipes et les chefs de service

La démarche relative à la QVT se met en place en septembre 2019 et se dérouler sur 2020.

2.3 La politique de prévention et de gestion des risques de maltraitance

Le SAVS est engagé dans une démarche de prévention des risques de maltraitance étayé par une politique associative forte qui a mis en place des outils et des moyens permettant de constituer des repères aux pratiques professionnelles et de renforcer la diffusion d'une culture partagée de la Bientraitance en lien avec la RBPP y afférant :

- Une Charte associative relative à la Bientraitance est annexée au livret d'accueil du SAVS
- Une instance associative de réflexion trimestrielle dédiée à la Bientraitance est en place depuis 2019
- Une procédure associative concernant le traitement des signalements d'évènements indésirables est mise en œuvre au SAVS.
- Analyse de pratiques pour les équipes et le chef de service
- Une politique de formation en lien avec les problématiques du public et les évolutions du service.
- Un registre de dépôt de plaintes, des réclamations et des suggestions.

Ces outils et dispositifs sont des repères et des points d'ancrage pour la pratique quotidienne des professionnels et des cadres.

3. LES FONCTIONS LOGISTIQUES

Le SAVS est positionné au rez-de-chaussée du bâtiment acquis par l'APAJH en 2014 sur la commune de Chanteloup-les-Vignes. Il est accessible à des personnes à mobilité réduite.

Il comprend sur une surface de 210 m²

- La salle d'attente mutualisée avec le CAJ.
- Le bureau accueil mutualisé avec le CAJ
- Le bureau de la secrétaire
- Le bureau de la direction
- Trois bureaux de travailleurs sociaux.
- Le bureau de la chef de service
- Une salle de réunion mutualisée avec le CAJ
- Le bureau de la psychologue
- Une cuisine pour l'équipe
- Des sanitaires Hommes/Femmes

Le SAVS possède deux véhicules de tourisme en location utilisés pour les visites à domicile et les démarches réalisées par les professionnels. Un véhicule de type Master, appartenant au CAJ, peut être utilisé ponctuellement par le biais d'une convention. L'entretien des véhicules est suivi par la direction et mis en œuvre par le secrétariat.

4. LA GESTION DES DONNEES DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

Chaque salarié est soumis à une obligation de discrétion professionnelle par son contrat de travail et au secret partagé du fait des missions du SAVS.

La collecte de données se fait avec l'accord des bénéficiaires car ce sont des données permettant d'identifier la personne physique de façon directe ou indirecte.

Un dossier unique de l'usager en papier est géré par chaque travailleur social et mis sous clef dans le placard de leur bureau.

Il existe une procédure d'archivage et de conservation des dossiers des usagers.

La mise en œuvre de la RGPD nécessite de limiter la collecte aux informations utiles et nécessaires au travail à effectuer. La conservation des données doit aussi être limitée dans le temps.

Une information relative à la RGPD a eu lieu en 2019 auprès des cadres de l'APAJH 78 et aussi auprès de professionnels de terrain. La nomination d'un délégué à la protection des données en lien avec l'obligation faite dans le cadre de la RGPD va influencer les pratiques. Une nouvelle procédure de conservation et d'archivage va être réalisée en lien avec la mise en œuvre du dossier numérique de l'utilisateur dans le cadre du CPOM3.

Les échanges d'information avec d'autres professionnels sont réalisés systématiquement avec l'accord des personnes. Une information claire et adaptée à la compréhension de la personne est réalisée pour obtenir le consentement éclairé de celle-ci à ce sujet.

Seules des situations de danger peuvent amener le SAVS à traiter le partage de données d'un usager sans son consentement avéré.

5ème Partie :

PERSPECTIVES À 5 ANS

Le secteur médico-social est engagé dans un mouvement continu d'adaptation aux évolutions des attentes et des besoins des personnes vulnérables dont il a la charge.

Les lois du 2 janvier 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale et du 11 février 2005 relative à la participation des bénéficiaires ont mis en place des outils de planification de l'offre et encouragent les coopérations. Elles affirment que les personnes accueillies ou accompagnées doivent pouvoir avoir accès de façon équitable à un ensemble d'offres de services.

Le décroisement, prôné par la loi Hôpital Patients Santé Territoires, entre le sanitaire et le médico-social doit faciliter un accompagnement transversal.

Le rapport Piveteau incite à trouver des relais pérennes pour les bénéficiaires qui sont en cours de sortie du SAVS mais la difficulté reste importante pour les services sociaux départementaux comme les associations tutélaires ou les associations caritatives de pouvoir y répondre car ils sont en flux tendus.

La mise en place de SAMSAH dédiés au handicap psychique sur le département des Yvelines a constitué un espoir fort pour le SAVS de pouvoir bénéficier de passerelles et de partenariat pour certains bénéficiaires suivis mais le territoire de Chanteloup et les communes environnantes ne relèvent pas de leur périmètre d'intervention.

On note une augmentation du public orienté vers les CSAPA depuis 3 années. Un développement du partenariat dans le champ de l'addictologie est devenu nécessaire ainsi que des savoirs faire et des savoirs être y afférant. Une formation mutualisée avec le SAMSAH de Plaisir a eu lieu en 2018 et devra être renforcée dans les années à venir.

La formation déclinée chaque année au sein du Pôle vise à développer les compétences et les ressources des professionnels pour permettre de répondre au mieux aux problématiques.

Le vieillissement qui touche l'ensemble de la population touche également plus celle du SAVS. Il s'avère que depuis deux ou trois années, des personnes de près de 60 ans ou plus s'adressent au SAVS pour les accompagner vers l'accès à leurs droits à la retraite ou à l'ouverture de minima sociaux.

Les axes à consolider ou à maintenir dans les cinq années à venir sont les suivants :

- Assurer une meilleure réponse aux besoins relatifs à la santé en développant des actions de prévention et de sensibilisation en lien avec l'équipe infirmière du SAMSAH de Plaisir.
- Prendre en compte les besoins des aidants quand ils sont présents auprès de leur proche accompagné par le SAVS par des rencontres individuelles avec leurs proches avec les travailleurs sociaux possiblement et le psychologue du service.
- Consolider les liens avec le secteur de la santé mentale à chaque situation identifiée en poursuivant le travail de réseau et de collaboration autour des bénéficiaires notamment par des invitations aux synthèses avec l'accord des personnes accompagnées.