



# PROJET DE SERVICE

2013-2018



**Service d'Accompagnement à la Vie Sociale**

Un service de l'Accueil Savoyard

---

rue de Warens – 73000 CHAMBERY  
Tel : 04 79 62 78 26 – Fax : 04 79 96 37 03  
Email : savs.chambery@wanadoo.fr

## Sommaire

<b>PARTIE 1. Présentation du SAVS.....</b>	<b>4</b>
1.1 La vocation de l'Accueil Savoyard .....	4
1.2 La description du service.....	4
1.3 Les missions.....	5
1.4 La situation géographique.....	5
1.5 La population accueillie.....	6
1.6 L'activité du service en 2012 .....	10
<b>PARTIE 2. Elaboration du projet de service .....</b>	<b>11</b>
2.1 La démarche.....	11
2.2 Les sources .....	12
2.3 La réglementation spécifiquement applicable au SAVS.....	12
<b>PARTIE 3. Le parcours de l'utilisateur.....</b>	<b>14</b>
3.1 Le processus d'admission et d'accueil.....	14
3.2 L'élaboration et la mise en œuvre du projet personnalisé .....	16
3.3 La fin de prise en charge .....	16
<b>PARTIE 4. L'accompagnement proposé.....</b>	<b>17</b>
4.1 L'accompagnement .....	17
4.2 Les activités collectives .....	18
4.3 L'appartement de passage .....	18
<b>PARTIE 5. La promotion et la garantie des droits des usagers .....</b>	<b>20</b>
5.1 L'existence et la mise en œuvre des outils de la loi 2002-02 .....	20
5.2 Les modalités concrètes d'exercice des droits .....	21
<b>PARTIE 6. La prévention et la gestion des risques.....</b>	<b>23</b>
6.1 La sécurité des lieux et des personnes.....	23
6.2 La prévention des risques professionnels .....	23
6.3 La prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance .....	23
<b>PARTIE 7. L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement.....</b>	<b>24</b>
7.1 L'inscription de l'établissement dans le territoire.....	24
7.2 Les collaborations et les coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles autour de l'utilisateur <sup>24</sup>	
<b>PARTIE 8. L'organisation, gestion des ressources humaines et management .....</b>	<b>25</b>
8.1 Les effectifs .....	25
8.2 La politique de gestion des ressources humaines.....	25
8.3 La coordination d'équipe et la circulation des informations.....	26

<b>PARTIE 9. Les objectifs de développement et d'évolution .....</b>	<b>27</b>
9.1 La mise en œuvre et le suivi du projet de service .....	27
9.2 L'évaluation de la qualité .....	27
9.3 Le plan d'action .....	28

## **PARTIE 1. Présentation du SAVS**

### **1.1 La vocation de l'Accueil Savoyard**

L'Accueil Savoyard, crée en 1921 est une association reconnue d'utilité publique, régie par la loi de 1901. Sa vocation initiale était d'accueillir et de soigner des personnes atteintes de tuberculose. Les évolutions de la société l'ont conduite, à présent, à accueillir et accompagner des personnes, adultes et enfants, handicapés et polyhandicapés dans leurs projets de vie en leur dispensant les soins que nécessite leur état de santé.

Ainsi, depuis ses origines, l'Association a toujours voulu et su s'adapter à des besoins nouveaux. Et sa ferme volonté est de continuer dans cette voie en répondant aux besoins présents et futurs des personnes accueillies.

Il est proposé aux enfants une éducation et une instruction scolaire adaptées à leurs moyens et leurs potentialités dans le but de favoriser leur épanouissement et de leur assurer un maximum d'autonomie.

L'association Accueil Savoyard est entièrement indépendante de toute appartenance confessionnelle, politique, philosophique ou autre. Ses adhérents sont issus de tous les milieux de la société civile sans aucune distinction. Elle emploie 150 personnes appartenant aux secteurs médical et éducatif et gère une école de 4 classes sous contrat avec l'Etat.

La mise à jour des statuts en 2007 a consacré l'extension du champ d'intervention de l'Association auprès d'autres publics dont le public adultes handicapés. C'est ainsi que le Centre d'Education Motrice (CEM) a été refondu, les capacités de prise en charge du Service d'Education Spécialisée et de Soins à Domicile (S.E.S.S.A.D) et du Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (S.A.M.S.AH) ont été étendues.

### **1.2 La description du service**

**Fédération Savoyarde du Handicap et du Travail Adapté** avait pour but de créer et de gérer des services départementaux liés à la vie sociale des Travailleurs Handicapés, indépendamment de leur activité professionnelle.

C'est dans ce cadre et au vue des difficultés sociales de certains Travailleurs Handicapés que les représentants des 17 Associations regroupées dans la Fédération ont réfléchi, en liaison avec les organismes de Tutelle, à la mise en place d'un Service d'Accompagnement.

#### **Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale ouvre le 1er Octobre 1990.**

A l'ouverture le service est agréé pour accompagner 65 adultes handicapés (pluri handicaps),

- En juillet 2008, sa capacité est passée à 77 places.
- En avril 2010, le dossier présentant une demande d'extension de 23 places portant l'agrément du service à 100 places est agréé par le C.R.O.S.M.S. La mise en œuvre de cette extension était théoriquement projetée sur 2 années :
  - Exercice 2011 augmentation et financement de 8 places supplémentaires (de 77 à 85),
  - Exercice 2012 augmentation et financement de 15 places supplémentaires (de 85 à 100). L'exercice 2012 n'a pas été le lieu de l'augmentation des places financées comme cela avait été prévu.

Le même arrêté du Conseil général a autorisé la création d'un appartement de passage expérimental pour adultes handicapés ayant statut de travailleur, d'une capacité de 3 places.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012 dans le cadre d'un transfert d'agrément, le service est géré par l'association Accueil Savoyard.

### 1.3 Les missions

Les places du SAVS sont destinées à des personnes de 18 ans et plus, déficientes intellectuelles, handicapées psychiques stabilisées, handicapées physiques, ces handicaps pouvant être associés le cas échéant. Ces déficiences et incapacités rendent nécessaires, dans des proportions adaptées aux besoins de chaque usager, une assistance ou un accompagnement pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence ; ou un accompagnement social en milieu ouvert et un apprentissage à l'autonomie.

Le SAVS assure auprès de la population accompagnée les missions 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.

### 1.4 La situation géographique

Le SAVS se situe à Chambéry au cœur du faubourg Montmélian. Il est doté d'un parking privé. Les locaux sont spacieux et conformes aux normes d'accessibilité. Le SAVS est accessible par la route et les transports en commun.

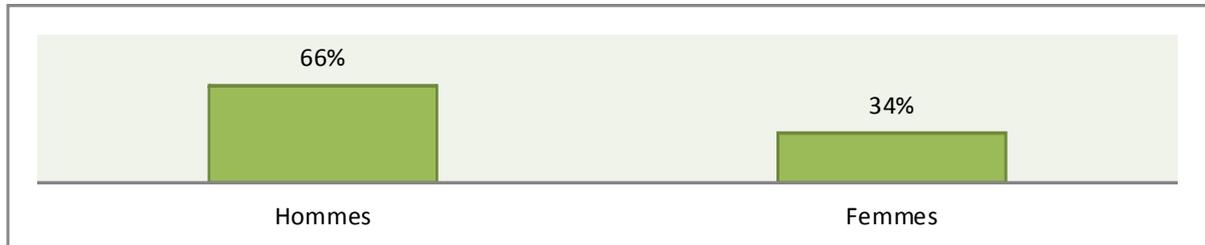
Carte présentant la localisation du SAVS



## 1.5 La population accueillie

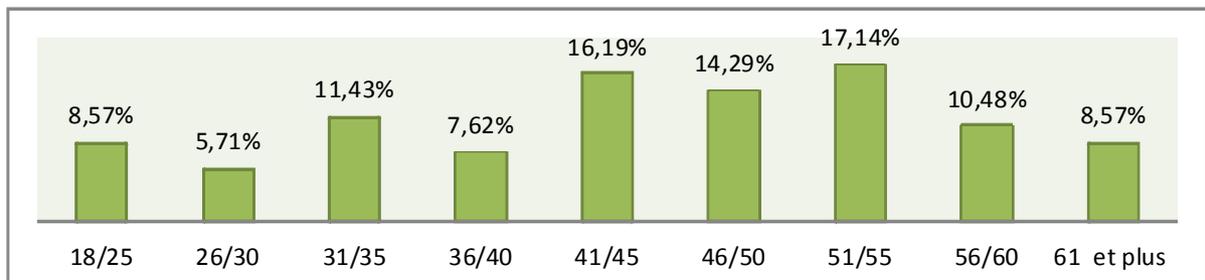
### Données relatives aux personnes accompagnées en 2012

#### 1) Répartition par sexe



Un tiers des personnes accompagnées sont des hommes, ce rapport est constant.

#### 2) Répartition par âge

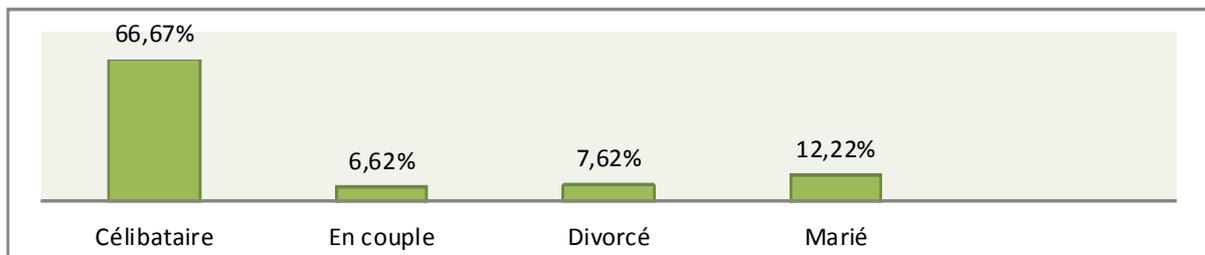


Près de la moitié, 47,62 %, des personnes accompagnées ont entre 40 et 55 ans. La moyenne d'âge est de 52 ans.

Nous soulignons qu'il y a autant de personnes âgées de 18 à 25 ans qu'il y a de personnes de 61 ans et plus.

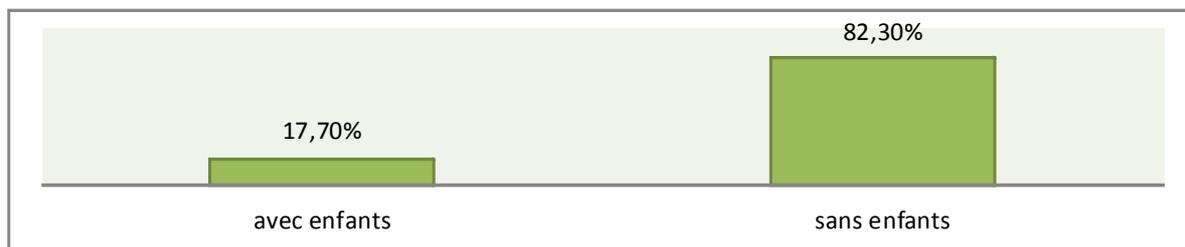
Le service est habilité à recevoir des personnes âgées de 18 à 60 ans. Or les personnes accompagnées avant leur soixantième anniversaire, si elles le souhaitent peuvent continuer au-delà.

#### 3) Répartition par situation familiale



Près de 70 % des personnes accompagnées vivent seules. Cette réalité cache un fort isolement affectif et aussi la plupart du temps social. Raison de la forte demande provenant des usagers et portant sur des temps collectifs.

#### 4) Répartition par la parentalité

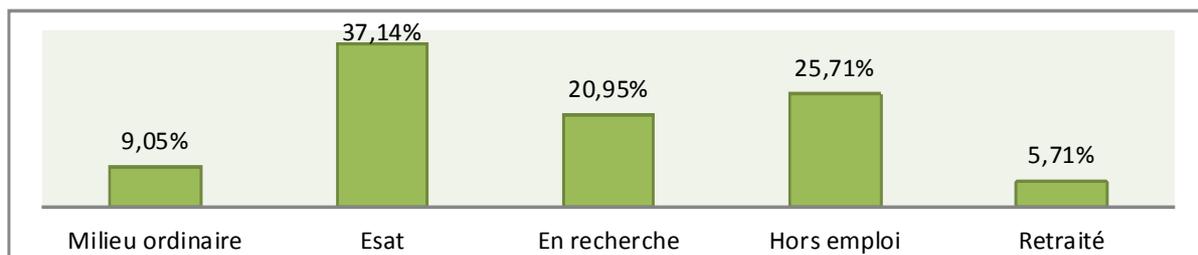


Les personnes accompagnées par le service et étant père ou mère représentent un petit cinquième soit 16 personnes.

9 sont des femmes et 7 sont des hommes. 6 sont mariés ou vivent en couple, 5 sont célibataires, 5 sont divorcés.

Bien que les enfants de ces usagers soient majoritairement adultes, nous effectuons à leur demande un soutien à la parentalité.

#### 5) Répartition par rapport à l'emploi

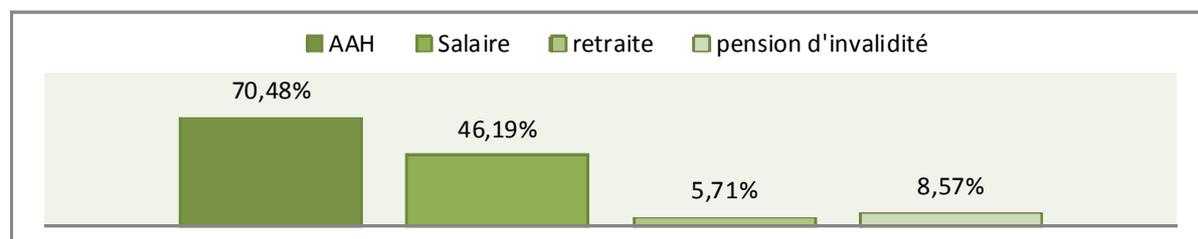


Les usagers du service sont pour moitié en situation d'emploi et cela majoritairement en ESAT.

Les personnes en recherche de travail sont pour 11 d'entre elles âgées de 22 à 33 ans, le service accompagne et soutien aux démarches vers l'emploi.

5 autres personnes sont âgées de plus de 50 ans et 6 autres entre 40 et 50 ans.

#### 6) Répartition par sources de revenus

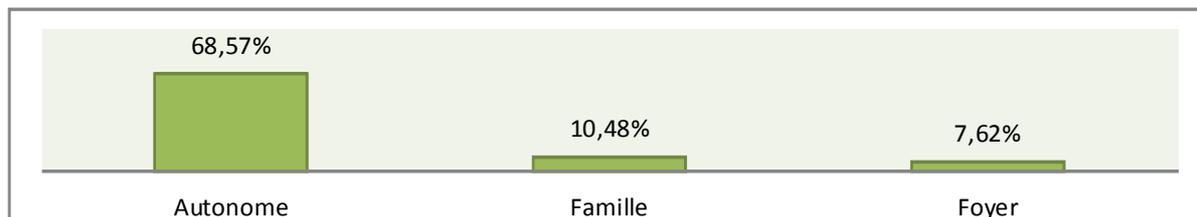


Pour les trois quarts des usagers, l'Allocation Adulte Handicapé constitue une source de revenu. 66 % d'entre eux perçoivent un salaire complété d'une AAH.

Près de 10 % des usagers du service bénéficient d'une rente pour invalidité.

Aucun d'entre eux n'est sans ressources.

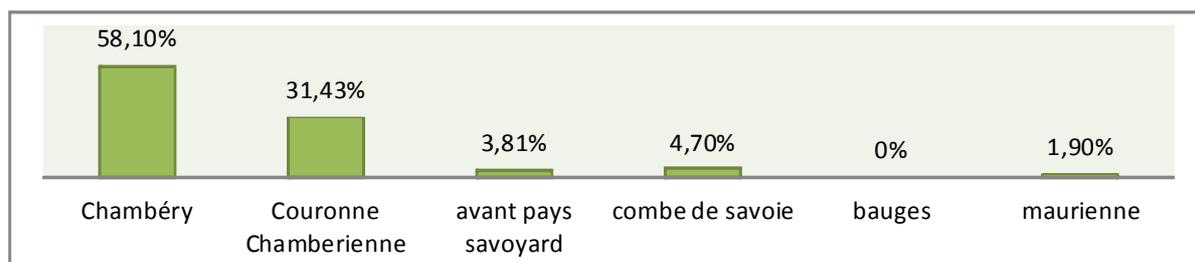
### 7) Répartition par mode de logement



Très largement les usagers du service vivent dans un logement autonome et indépendant. Le service accompagne et soutient sur les questions d'aménagement, d'amélioration de l'habitat.

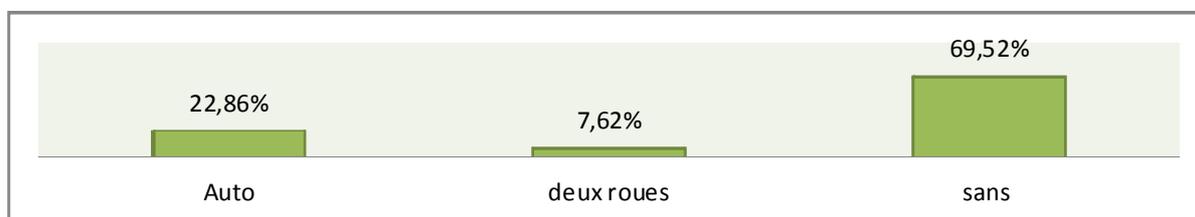
Par foyer, il faut entendre foyer logement et foyer de jeune travailleur. Ceux vivant dans leur famille sont au nombre d'un dixième et ne sont pas nécessairement des jeunes.

### 8) Répartition par lieux de résidence



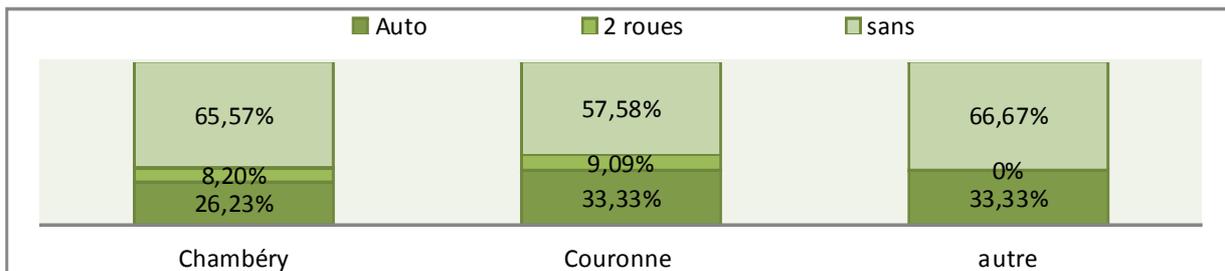
Les usagers vivent pour moitié sur Chambéry et l'autre moitié sur les communes avoisinantes jusqu'à une trentaine de kilomètres alentours. Pour ceux qui vivent ailleurs qu'à Chambéry, se pose la question des transports, de l'accessibilité et plus largement de l'isolement.

### 9) Répartition par moyens de déplacement



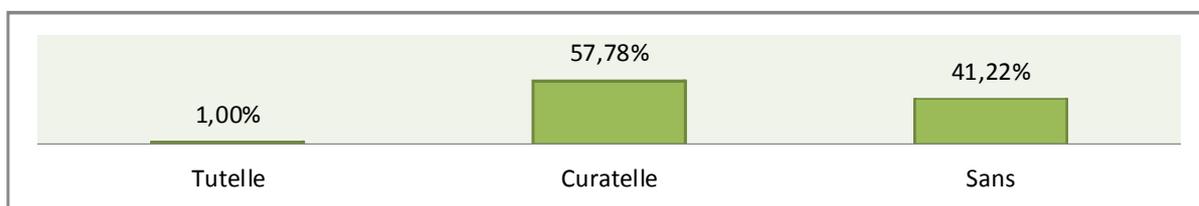
Près des trois quarts des usagers ne disposent ni d'auto ni de deux roues.

La question du déplacement est conditionnée aux transports en commun. Ceux qui résident en agglomération chambérienne peuvent les utiliser. Pour les autres, le service participe à leurs déplacements.



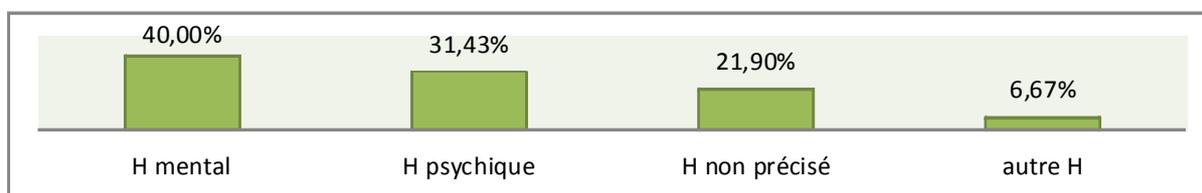
Environ un tiers des usagers, quel que soit leur lieu de résidence, disposent d'une auto pour leurs déplacements. 10 % Les usagers qui habitent l'agglomération ou la couronne chambérienne disposent d'un deux roues.

#### 10) Répartition par mesures de protection judiciaire



Les usagers du service bénéficient d'une protection judiciaire. Le service travaille de manière étroite avec les mandataires judiciaires.

#### 11) Répartition par types de handicap



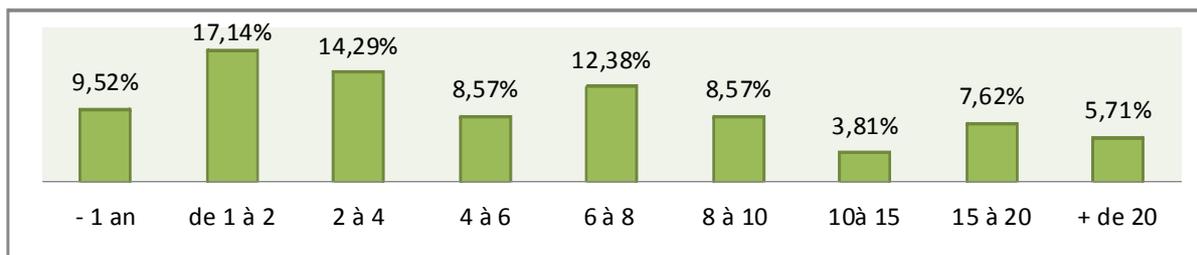
Le service accompagne pour l'essentiel des personnes en situation de handicap mental et des personnes en situation de handicap psychique. Près d'un quart des personnes sont porteuses d'un handicap non précisé.

#### 12) Inscription dans un parcours de soin



Les usagers sont inscrits dans le circuit du soin psychiatrique dans près de 50 % des cas. Le service est bien repéré par les professionnels du secteur psychiatrique public ou libéral. Nous sommes régulièrement invités aux synthèses.

#### 13) Durée des accompagnements



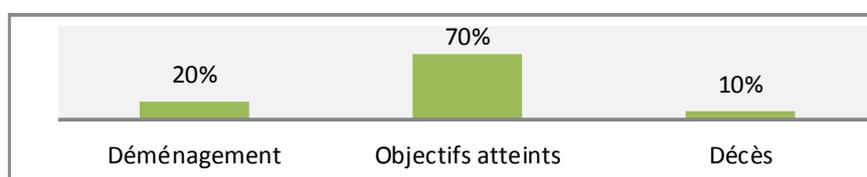
La durée moyenne de l'accompagnement dans le service est de 6 ans. Les plus forts pourcentages étant de l'ordre de 1 à 4 ans

Personnes ayant intégré le service en 2012	Personnes ayant quitté le service en 2012	Total de personnes accompagnées durant l'année
16	10	105

### 1.6 L'activité du service en 2012

Capacité autorisée	100
Capacité financée	85
Nombre de journées d'ouverture	365
Nombre réel de journées	32 475

❖ Les 10 sorties du service sont motivées ainsi :



103 notifications nous sont parvenues en cours d'année

Majoritairement les sorties sont actées après une co-évaluation (service/usager) au cours de laquelle il est convenu de mettre un terme à l'accompagnement. Les personnes sont alors à même de prendre appui sur les dispositifs de droit commun.

## **PARTIE 2. Elaboration du projet de service**

### **2.1 La démarche**

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, le SAVS a procédé en 2012-2013 à l'actualisation de son projet de service (CASF, art. L311-8). Outil de référence pour les équipes, ce document présente le service, le public accueilli, les principes d'intervention, les axes et modes d'accompagnement. Il définit des objectifs d'évolution stratégiques pour cinq ans. Il constituera un véritable outil de communication, en interne et avec les différents partenaires du service.

#### ■ **L'organisation de la démarche :**

##### ✓ **Une démarche participative :**

La direction a opté pour une dynamique participative, en mobilisant l'ensemble de l'équipe dans cette démarche.

Cette démarche est menée simultanément au SAVS et au SAMSAH, pour une réflexion cohérente et dynamique entre les équipes.

Cette réflexion a été principalement rythmée par l'organisation de groupes de travail. Les thèmes retenus, conformément aux recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM<sup>1</sup> ont porté sur :

- les « grands axes de l'accompagnement » : les conditions d'admission et l'accueil, la démarche de projet personnalisé, le partage de l'information, le dossier usager, la préparation de la fin de prise en charge, l'orientation.
- la « promotion et la garantie des droits individuels » : le respect de la dignité, de la vie privée, le libre choix des prestations, l'accompagnement individualisé dans le respect d'un consentement éclairé, la confidentialité des données, l'accès à l'information, les formes de participation des usagers.
- l'« animation du travail d'équipe » : les échanges entre les différents corps de métier, l'organisation interne, les spécificités des différents métiers et leurs complémentarités, les supports de transmission, la régulation des pratiques et les dispositifs de soutien, la formation, la valorisation des acquis professionnels, l'adaptation des emplois aux évolutions des publics et du secteur.
- l'« établissement dans son environnement » : le travail avec les différents partenaires, la représentation de la structure à l'extérieur, les liens avec l'association Accueil Savoyard, avec ses établissements (CEM, SESSAD).
- la « communication interne et externe » : les outils de communication, le travail avec les partenaires extérieurs, la coordination et le partage de l'information.

Le SAVS de l'Accueil savoyard a choisi d'être accompagné par un prestataire spécialisé dans l'action sociale et médico-sociale, le cabinet conseil EQR, pour co-animer la démarche.

#### ■ **Une mise en œuvre de juillet 2012 à mars 2013**

---

<sup>1</sup> Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service, recommandation de bonnes pratiques professionnelles, mai 2010.

De juillet à septembre, la direction a procédé à l'identification des principaux enjeux à traiter lors des groupes de travail et à la définition des modalités concrètes d'organisation de la démarche.

D'octobre à mars, la réflexion institutionnelle a été animée à travers un groupe de travail mensuel.

**De mars à juin, le SAVS a procédé à la finalisation du projet de service, comprenant un plan d'actions afin d'organiser la mise en œuvre des objectifs retenus sur les cinq prochaines années.**

A partir de ces outils de référence, le service pourra actualiser les autres documents prévus par la loi du 2 janvier 2002 et la loi du 11 février 2005 (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, projet individualisé d'accompagnement...).

## **2.2 Les sources**

**Les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM applicables au service** sont les suivantes :

- Le questionnaire éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (Octobre 2010)
- Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service (Mai 2010)
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement (Novembre 2009)
- Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance (Septembre 2009)
- La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services (Juillet 2009)
- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement (Décembre 2008)
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé (Décembre 2008)
- La bientraitance, définition et repères pour la mise en œuvre (Juillet 2008)
- Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées (Juillet 2008)
- Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code l'action sociale et des familles (Avril 2008)
- Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement (Janvier 2010)

## **2.3 La réglementation spécifiquement applicable au SAVS**

Les principaux textes applicables aux SAVS ont été pris en compte au cours de la démarche d'élaboration du projet de service.

- Le Code de l'action sociale et des familles (section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III)
- La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- La loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales
- La Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- Le décret du 11 mars 2005 relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des services d'accompagnement à la vie sociale et des services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés
- La loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires
- Le décret n° 2009-322 du 20 mars 2009 relatif aux obligations des établissements et services accueillant ou accompagnant des personnes handicapées adultes n'ayant pu acquérir un minimum d'autonomie

Le SAVS de l'Accueil Savoyard en cohérence avec les directives énoncées dans le schéma départemental en faveur des adultes en situation de handicap 2007-2012 et notamment l'orientation n°2 visant à améliorer la qualité de vie à domicile a obtenu l'extension de 23 places nouvelles en 2010. Les réflexions menées au sein du service visent à prendre en compte l'orientation n°5 : Améliorer la prise en compte du vieillissement des personnes handicapées et n°7 : Adapter les réponses pour certaines situations de handicap.

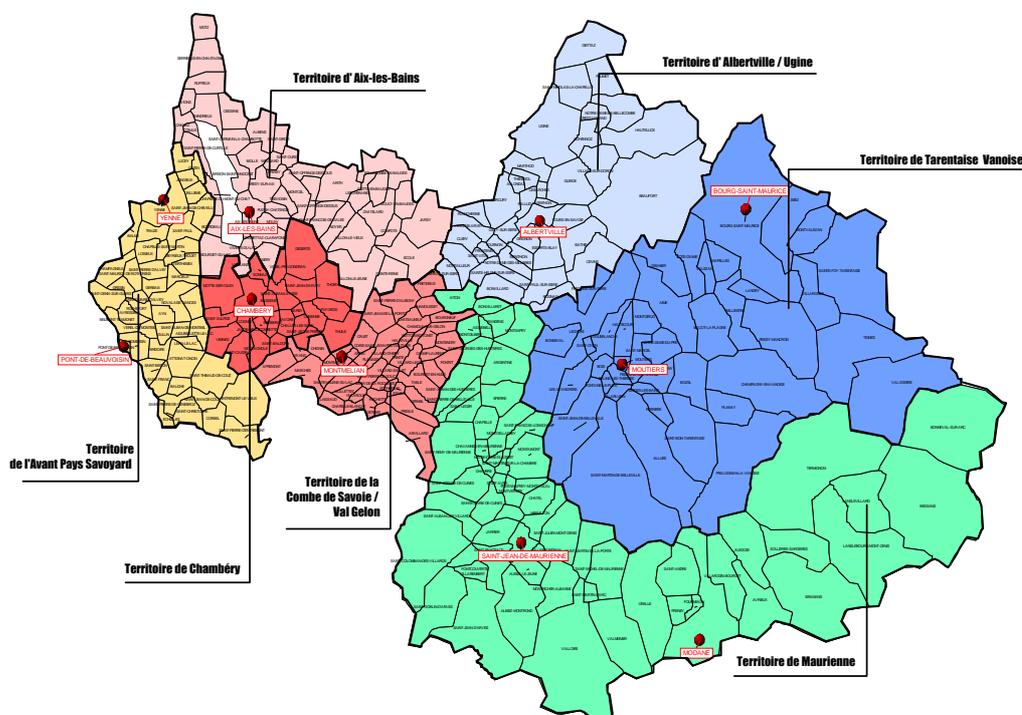
La réunion de lancement du nouveau Schéma départemental a permis au Conseil général de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés autour d'un diagnostic partagé et de lancer la réflexion collective à laquelle le SAVS a participé. Le nouveau Schéma sera soumis à l'approbation des élus début 2014.

## PARTIE 3. Le parcours de l'utilisateur

### 3.1 Le processus d'admission et d'accueil

#### 1. L'origine de l'orientation vers le SAVS

L'admission au SAVS est subordonnée à la notification de la MDPH, mais l'origine de cette orientation peut être diverse (curateur, partenaires, usager par bouche à oreille, famille,...). Les personnes orientées vers le SAVS sont domiciliées dans un périmètre géographique défini (Chambéry, couronne chambérienne, Combe de Savoie et avant pays savoyard regroupant plus de 100 communes).



#### 2. La gestion des demandes d'admission et de la liste d'attente

A réception par le SAVS de la copie de la notification MDPH, un **courrier type** est adressé par la directrice du service à la personne pour l'inviter à prendre contact et lui présenter les missions du service. Ce courrier est envoyé dans les 15 jours.

**Environ 50% des personnes ne prennent pas contact avec le service.** La question de la relance ne se pose pas au regard du type de public accueilli au SAVS qui est en capacité de comprendre le courrier reçu. Le service attend une démarche volontaire de l'utilisateur. L'adhésion de la personne aux prestations proposées est fortement travaillée par le service.

#### 3. La procédure d'admission

Elle vise à recueillir des informations plus précises, au-delà de la notification transmise par la MDPH, afin de déterminer si le service est en mesure d'accompagner la personne.

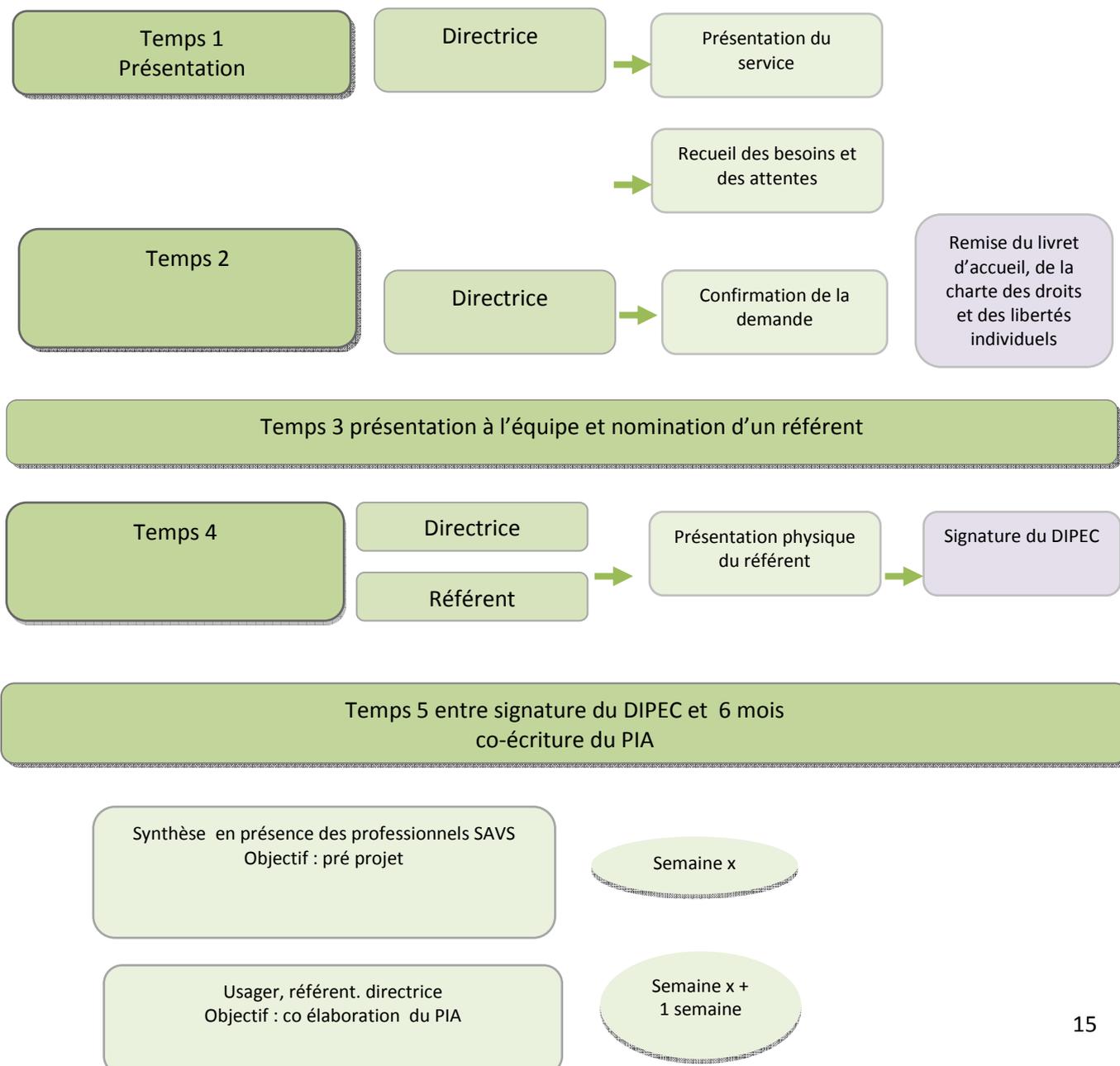
Deux rendez-vous d'admission sont organisés avec la directrice :

- **le premier** permet une première présentation du SAVS, d'évaluer les attentes de la personne et de recueillir les premières informations sur sa situation. L'utilisateur peut venir accompagné de la personne de son choix.
- **le deuxième est fixé dans un délai d'un mois** afin d'approfondir les attentes de la personne et les besoins d'accompagnement. La personne est invitée à venir seule.

En cas de besoin, un interprète peut être sollicité dans le cadre de ces échanges.

## Processus d'admission et d'élaboration de l'accompagnement au SAVS

A réception de la notification un courrier d'invitation est envoyé.



### **3.2 L'élaboration et la mise en œuvre du projet personnalisé**

#### **La construction, le suivi et la formalisation du projet d'accompagnement**

Le **référént social** est désigné lors d'une réunion d'équipe, après présentation de la situation de la personne par la directrice. Le choix du référént est fonction de la charge de travail de chacun et de l'appétence d'un membre de l'équipe à accompagner la situation. Un seul professionnel suit l'usager tout au long de sa prise en charge.

Un **courrier** préparé par le référént social est adressé par la directrice à la personne pour l'informer de la désignation de son référént. Un premier rendez-vous est fixé rapidement avec l'usager lors duquel le DIPEC sera signé.

Ce **premier entretien** avec le référént permet de faire connaissance, de faire émerger la demande et de reprendre ce que la personne a compris du fonctionnement du SAVS. Il faudra plusieurs entretiens pour affiner la demande de l'usager et recueillir ses souhaits qui seront formalisés au sein du PIA.

**Une réunion d'équipe** est organisée pour faire un point sur l'accompagnement envisagé et prédéfinir les objectifs et moyens du PIA.

Un **entretien entre le référént, la directrice et l'usager** permet de coélaborer ou d'actualiser le PIA. Cette rencontre est organisée sur une base annuelle.

### **3.3 La fin de prise en charge**

La **durée moyenne de prise en charge** est de 6 ans.

Le service travaille actuellement sur l'analyse de son activité notamment pour réfléchir aux personnes qui sont très peu vues et pour lesquelles seule une veille est assurée.

La règle pour comptabiliser les personnes dans **la file active** est qu'elles soient vues au moins une fois par mois.

Les fin de prise en charge surviennent généralement lorsque les personnes n'adhèrent plus au suivi proposé ou pour lesquelles le SAVS n'est plus adapté.

## PARTIE 4. L'accompagnement proposé

### 4.1 L'accompagnement

Les SAVS sont définis dans l'article D312-162 du code de l'action sociale et des familles (CASF) : « *Les services d'accompagnement à la vie sociale 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.* »

Leur mission, définie dans l'article D312-163, implique :

- 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.

**L'accompagnement individuel** proposé par le SAVS de l'Accueil Savoyard prend appui sur les objectifs définis lors de l'admission, et traduit en termes d'objectifs dans le PIA.

Il peut être réalisé selon le besoin et la pertinence :

- Dans les locaux du service
- Au domicile de l'utilisateur
- A l'extérieur
- Par téléphone

L'accompagnement peut se traduire en :

- Entretien de conseils
- Ecoute sociale
- Accompagnements dans les administrations
- Accompagnements dans les lieux de soin
- Accompagnements dans des lieux de formation ou professionnel
- Accompagnement à l'amélioration de l'habitat
- Accompagnement à l'exercice de la parentalité
- Accompagnement aux loisirs

**Perspective** : Le service a élaboré des outils qui permettront dès 2013 une analyse de l'accompagnement social. Cet outil détaillera le temps consacré à chaque usager mais aussi la nature de l'accompagnement.

Afin d'assurer un accompagnement optimisé, le service se fixe comme **objectifs** de :

- Favoriser l'épanouissement du bénéficiaire dans un principe de réalité ;
- Contribuer au développement d'une autonomie quotidienne, sociale et professionnelle ;
- Permettre l'accès aux droits fondamentaux ;
- Favoriser l'inscription dans la cité ;
- Aider à la recherche d'un hébergement stable et adapté ;

- Maintenir ou restaurer les liens familiaux et affectifs ;
- Accompagner à la parentalité.

Ce travail auprès de l'utilisateur doit nécessairement s'établir sur une relation de confiance.

#### 4.2 Les activités collectives

L'**accompagnement collectif** prend appui sur les besoins des usagers, il s'agit de proposer des activités ou des moments de convivialité dédiés au vivre ensemble et à rompre la solitude.

L'exercice de l'accompagnement peut se dérouler :

- Dans les locaux du service
- A l'extérieur

L'accompagnement peut se traduire en :

- Repas
- Sorties culturelles
- Sorties sportives
- Ateliers : esthétique, diététique, jardinage, informatique, écriture, ...
- Temps conviviaux.

Le service propose chaque année un **mini séjour** dont l'organisation et la réalisation est co-élaborée avec les usagers concernés. Il s'agit pour eux, la plupart du temps des seules vacances qu'ils s'autorisent. C'est aussi pour certains l'occasion de découvrir une envie et des aptitudes à partir de chez soi pour quelques jours. Et de réitérer cette expérience ailleurs et avec d'autres.

Un **programme des activités** est défini par l'équipe sur trois mois. Chaque atelier rassemble généralement un même petit groupe de personnes pour que l'activité s'inscrive dans la durée. Parfois la participation est aléatoire.

Chaque année les thèmes des ateliers peuvent évoluer en fonction des formations que le personnel a suivies. Les horaires et les jours sont adaptés pour répondre aux attentes des usagers.

Une **participation financière** est demandée aux usagers qui est la même pour tous.

Les temps collectifs ne doivent pas être perçus comme des simples temps de loisirs, ils sont un support à l'accompagnement individuel.

#### 4.3 L'appartement de passage

Conçu comme un outil d'évaluation, ce dispositif avait été mis en place à destination d'un public jeune qui avait du mal à se saisir de l'accompagnement classique proposé par le SAVS. Le public hébergé devait être en capacité de vivre seul et de travailler.

Il propose une étape limitée dans le temps (1 an renouvelable 2 fois), entre une prise en charge antérieure (institution ou famille) et l'autonomie sociale. Cette modalité d'accompagnement a pour but de permettre à de jeunes adultes de pratiquer l'autonomie dans un contexte soutenant.

L'accompagnement social et éducatif favorise les apprentissages dans le cadre du vivre ensemble sur des aspects du savoir être et du savoir-faire.

L'accompagnement proposé est organisé autour de trois visites de l'équipe éducative par semaine (dont une sur un temps de repas et une pendant le week-end), d'un protocole d'admission formalisé avec notamment l'obligation de se conformer au règlement intérieur de l'appartement et de l'obligation de s'acquitter d'un loyer (bail glissant).

L'appartement est situé au centre de Chambéry au cœur du faubourg Maché. Il est composé de 3 espaces privés (chambres) et d'espaces communs cuisine, séjour et sanitaires.

En proposant un cadre d'intervention précis et repérable par l'utilisateur ce service a pour objectif :

- L'apprentissage à une vie quotidienne en appartement : rythme de vie, hygiène, alimentation, organisation
- D'établir une relation sur laquelle s'appuyer par la suite, à la sortie de cet appartement collectif.

C'est par glissement de bail que les jeunes adultes sont colocataires de l'appartement de passage pour lequel nous avons contractualisé des engagements auprès de l'Association « Le Grillon ». Ainsi le paiement des loyers non couverts par les places vacantes, sont à la charge du service.

Trois mois après la sortie de l'appartement, l'équipe éducative propose de poursuivre son soutien par le biais d'un passage par semaine dans le nouveau logement de l'utilisateur.

Actuellement, le SAVS reçoit des jeunes qui n'ont jamais pratiqué l'autonomie au sortir d'une institution ou de chez leurs parents. La prise en charge de ce public est organisée par l'ASE qui se met en lien avec la MDPH à l'aube des 21 ans du jeune.

Le projet mérite d'être revu au regard des caractéristiques de ce public qui se situe à la marge du handicap psychique et non plus de la déficience intellectuelle et qui souvent n'a pas de revenu. L'accompagnement proposé dans l'appartement est relativement léger et ne conviendrait pas à ce nouveau public qui a besoin d'être plus encadré.

## **PARTIE 5. La promotion et la garantie des droits des usagers**

### **5.1 L'existence et la mise en œuvre des outils de la loi 2002-02**

#### **1. Les documents d'accueil**

**Livret d'accueil** : une plaquette a été réalisée en 2004 présentant le SAVS et l'appartement de passage. Actuellement en cours d'actualisation, le livret d'accueil devra annexer la Charte des droits et libertés ainsi que le règlement de fonctionnement.

**Règlement de fonctionnement** : un règlement intérieur a été élaboré pour l'appartement de passage ainsi qu'un règlement de fonctionnement pour le service. Le règlement intérieur est affiché à l'entrée de l'appartement et présenté aux usagers lors de leur admission. Il précise les horaires, les règles de cohabitation, l'affectation des pièces et les sanctions en cas de vol par exemple. Il a été actualisé au fil du temps pour répondre aux diverses situations rencontrées dans l'appartement. Le règlement de fonctionnement est en cours d'actualisation pour l'adapter aux diverses évolutions législatives et réglementaires.

#### **2. La participation individuelle et collective des usagers**

**Participation des usagers** : quelques réunions annuelles ont été organisées entre 2005 et le déménagement des locaux en 2010, en présence du président de l'association, du directeur où ont été conviés l'ensemble des usagers et leurs familles. L'expérience a montré que ces réunions mobilisaient peu de personnes et que les présents étaient toujours les mêmes. Les comptes-rendus de réunion étaient envoyés aux participants. Les réunions débutaient par une présentation des événements de l'année à la suite de laquelle les usagers étaient invités à poser leurs questions.

L'envoi d'un questionnaire a été également expérimenté. Le service a reçu peu de réponses montrant que les usagers avaient du mal à se saisir de cet outil.

Le SAVS a organisé un forum des ateliers lors duquel les usagers étaient invités à donner leur avis sur la mise en place de nouveaux ateliers et à prendre contact avec des partenaires. L'organisation des séjours a également donné lieu à des réunions de préparation en présence des usagers.

L'actualisation du projet d'établissement a donné l'occasion de revisiter certaines modalités d'accompagnement et d'en préciser leurs contenus, et aussi d'affiner des outils de travail notamment ceux afférents à l'accompagnement pour en analyser la pertinence et les effets. C'est dans ce cadre, qu'une nouvelle instance de participation sera expérimentée en 2014 au sein du SAVS.

**Le document individuel d'accompagnement** : le service a formalisé deux trames de document qui précise notamment les souhaits de l'utilisateur et l'accompagnement envisagé (DIPEC et PIA).

Le SAVS envisage de formaliser les engagements réciproques dans un délai d'un mois à compter de la désignation du référent social.

A 6 mois de prise en charge, un avenant au PIA permettra d'affiner le projet de l'utilisateur. Il sera co-élaboré avec l'utilisateur par le référent en lien avec la directrice. Un entretien réunissant le référent, l'utilisateur et la directrice permettra de s'accorder sur les modalités de mise en œuvre du projet.

Une fois par an, un entretien programmé réunissant usager, référent et directrice aura pour objectif d'actualiser le projet. La présence de la directrice est importante, autant comme tiers que comme représentante de l'institution. Il peut être envisagé que la directrice voit seul l'utilisateur pour qu'il puisse faire un bilan de sa prise en charge sans que la présence de son référent ne vienne biaiser les échanges.

## **5.2 Les modalités concrètes d'exercice des droits**

### **Les droits reconnus à tout usager**

**Le respect de la dignité de la personne et de son intimité :** *Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité absolue et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.*

Cette notion recouvre pour les professionnels du SAVS le fait de permettre aux usagers de vivre dans la dignité. Cela implique également le fait d'accepter la personne sans jugement en lui proposant un accompagnement inconditionnel dans le respect de sa personne, telle qu'elle est, avec ses faiblesses et en fonction de ses capacités.

L'équipe est attentive à signaler toute situation pouvant conduire à une perte de dignité par un usager. Ces situations sont évoquées en équipe pour que la perception individuelle d'une mise en danger soit interrogée par l'ensemble des professionnels et permettent un regard croisé. La vigilance de l'équipe permet de ne pas laisser tout faire et évite de s'habituer à des situations indignes. Le travail de partenariat est très important dans ces situations.

Toute démarche qui pourrait porter atteinte à la vie privée ou à l'intimité est discutée avec l'utilisateur, son consentement est systématiquement recherché. La majorité des visites à domicile sont programmées de même que les appels téléphoniques. Si l'utilisateur ne donne pas de nouvelle, une visite à son domicile peut être organisée pour s'assurer que la personne n'a pas de difficultés. Le professionnel s'assure de ne pas être intrusif. Les visites à domicile ne sont pas posées d'emblée, les personnes sont vues dans les locaux du service sauf si elles sont dans l'impossibilité de se déplacer. De même, les entretiens sont réalisés dans les locaux du SAVS si le conjoint ou les enfants de l'utilisateur sont présents à son domicile.

Les limites de l'intimité peuvent être rappelées par le professionnel (ex : demander à un usager lors d'une visite à domicile de s'habiller).

**Le droit à l'information :** *La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie, ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'utilisateurs œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.*

Le SAVS est en train de mettre en place une procédure d'accès au dossier. L'ensemble des écrits concernant les usagers sont sous format papier, le service ne disposant pas de logiciel de recueil de données. Il est constitué dans l'établissement, pour chaque personne accueillie, un dossier administratif et un dossier éducatif où sont centralisées toutes les informations nécessaires au suivi de la prise en charge dont le Projet Individualisé d'Accompagnement.

L'information relative aux prises en charge est protégée par l'obligation de confidentialité et par les règles déontologiques et éthiques auxquelles sont tenues l'ensemble du personnel.

Le service est vigilant dans le recueil et la transmission d'informations. L'utilisateur est averti que lorsqu'il donne des informations à son référent social, elles peuvent être répercutées en équipe dans le cadre du secret partagé.

L'utilisateur est informé de toute réunion, synthèse ou prise de contact avec des partenaires.

Les messages téléphoniques sont consignés dans un cahier à l'accueil différencié selon le service concerné.

**Le droit à la renonciation :** *La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.*

Toute demande en ce sens est analysée et une réponse y est apportée.

Pour toute demande de renonciation, la question est posée de l'intérêt de l'utilisateur au regard de sa sécurité et des risques pour lui. Elle est également posée du côté des possibilités de l'établissement. Il s'agit d'accepter une part de risques raisonnés si cela sert l'intérêt de l'utilisateur et que cela fait sens au regard de son projet personnalisé.

**Le droit au respect des liens familiaux :** *La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. (...)*

*Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.*

Le service accepte de recevoir les parents après en avoir fait la demande à la personne. Les liens familiaux s'entendent par la possibilité pour les familles de venir au SAVS mais il s'agit également de favoriser et faciliter les déplacements vers la famille.

Les professionnels s'efforcent de prendre en compte le double statut de certains membres de la famille : à la fois parents et tuteurs ou curateurs.

Le service assure une médiation-information avec la famille (si elle n'exerce pas une mesure de tutelle) autour du projet personnalisé ; recherche de liens, au cas par cas, suivant les demandes de l'utilisateur et décisions prises en réunions.

Les contacts téléphoniques, les correspondances écrites sont facilitées suivant les demandes des usagers. Les accompagnements se font suivant les besoins.

## **PARTIE 6. La prévention et la gestion des risques**

### **6.1 La sécurité des lieux et des personnes**

Le service est ouvert 365 jours dans l'année. Afin d'assurer la continuité et la sécurité des interventions, une astreinte téléphonique est mise en place tous les week-ends. Les usagers sont invités à laisser des messages sur un répondeur que les professionnels consultent deux fois par jour.

L'Accueil savoyard a mis en place une procédure de signalement et de traitement des situations de violences et de maltraitance. Au sein du service, ce sont les réunions d'équipe qui servent de dispositif de régulation. Les agissements violents ou les manquements au règlement de fonctionnement peuvent donner lieu à des mises à pied ou à l'envoi d'un courrier aux usagers.

Le DIPEC précise qu'en cas d'actes graves mettant en péril le bon fonctionnement du service et notamment la sécurité d'autres bénéficiaires ou du personnel (après saisie du procureur de la République et information aux autorités compétentes), il peut être résilié à la demande du service.

### **6.2 La prévention des risques professionnels**

La tenue et le fonctionnement du CHSCT sont conformes aux exigences légales.

L'évaluation et la prévention des risques professionnels sont coordonnées au niveau associatif par le CHSCT qui est chargé de travailler sur le document unique (DUER), les risques psychosociaux et l'usure professionnelle.

L'équipe du SAVS bénéficie de séances mensuelles d'analyse des pratiques.

### **6.3 La prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance**

Les professionnels sont attentifs à ramener en équipe leurs observations lorsqu'ils sont témoins d'actes qui pourraient être qualifiés de maltraitance. Les séances d'analyse des pratiques permettent d'interroger des situations qui pourraient occasionner de la maltraitance.

L'accueil Savoyard a diffusé une fiche de signalement d'incidents de maltraitance qui permet de relaté un incident et de tracer les suites données.

La liste des coordonnées d'urgence et de signalement des incidents de maltraitance a été également communiquée au SAVS en mai 2013.

Le service est également amené à effectuer une remontée d'information de signalement des événements indésirables à l'ARS et au Conseil Général.

## **PARTIE 7. L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement**

### **7.1 L'inscription de l'établissement dans le territoire**

Le SAVS a organisé des temps d'information dans les IMPRO, ESAT jusqu'en 2010. Il rencontre régulièrement les mandataires judiciaires, les équipes des Territoires de Développement Social concernés. Il est régulièrement invité dans le cadre de la semaine de la santé mentale. L'objectif de ces interventions était de promouvoir le service et de présenter les prestations offertes par le SAVS.

Le service est bien identifié et ne manque pas d'activités.

### **7.2 Les collaborations et les coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles autour de l'utilisateur**

Les partenaires qui orientent l'utilisateur vers le SAVS :

- MDPH
- Curateurs/tutelles
- Foyers d'hébergements
- Hôpital psychiatrique
- Hôpital
- Travail protégé (ESAT)
- Psychologues et psychiatres en libéral
- Assistantes sociales de secteur
- FJT
- Résidences sociales
- Mairie
- UDAFAM
- UNAFAM.

Les partenaires de l'accompagnement de l'utilisateur :

- Curateur/tutelle
- CMP/psychiatrie de secteur
- OPAC
- Trésor public
- AS de secteur
- Famille
- Service d'aide à domicile
- Culture du cœur
- GEM de l'Oasis
- ACQCV pour l'organisation de sorties en commun.

Les partenaires lors des fins de prise en charge :

- Foyer de vie
- AS
- Autre SAVS
- Mandataires judiciaires
- ESAT
- Conseil Général qui doit être informé quand la mesure s'arrête

## **PARTIE 8. L'organisation, gestion des ressources humaines et management**

### **8.1 Les effectifs**

La stabilité de l'équipe favorise le lien aux usagers et aux partenaires. Le service est bien repéré sur le territoire.

9 personnes composent l'équipe pour un total de 6.47 ETP :

- 1.80 Educateur spécialisé
- 1.25 Moniteur éducateur
- 0.20 Homme d'entretien
- 1.50 Conseiller en éducation sociale et familiale
- 0.82 Secrétaire
- 0.90 Direction

Certains salariés travaillent également au SAMSAH :

- La directrice gère le SAVS et le SAMSAH pour 0.10 ETP,
- La secrétaire consacre 0.18 ETP au SAMSAH,
- Deux éducateurs spécialisés interviennent au SAMSAH pour 1.10 ETP.

Cette transversalité favorise le glissement des usagers d'un service à l'autre et offre ainsi un confort supplémentaire dans l'accompagnement et la continuité.

### **8.2 La politique de gestion des ressources humaines**

**Les entretiens annuels** ne sont pas encore mis en place. Les directeurs vont être formés en 2013 au niveau associatif.

**Le recrutement** est géré en interne par chaque service, à l'exception des cadres dirigeants qui sont recrutés par le directeur général.

**Les délégués du personnel** sont élus au niveau des quatre établissements gérés par l'Accueil

savoyard.

**Un comité d'entreprise et un CHSCT** sont mis en place au niveau associatif.

**Un plan de formation** est construit sur la base des demandes faites par les professionnels dans le respect des délais et du budget impartis.

Chaque année, un professionnel participe à l'organisation de la journée régional et au colloque du MAIS réunissant les SAVS de la région et en fait un retour au reste de l'équipe via les actes du colloque.

### **8.3 La coordination d'équipe et la circulation des informations**

#### **1. Les temps de réunions**

Ils sont de différente nature :

- La **réunion d'équipe hebdomadaire** le jeudi de 14h à 17h réunit l'ensemble des référents et la directrice sur 2h. Elle permet, sur la base d'un ordre du jour, à la directrice de donner des informations d'ordre général et de présenter les nouvelles situations. L'équipe échange sur les situations qui posent question et donne des informations sur les suivis en cours. L'organisation générale des activités collectives peut être abordée ainsi que des questions concernant l'appartement de passage.
- La **réunion d'analyse de la pratique mensuelle** regroupe l'ensemble de l'équipe à l'exception de la direction. Elle permet d'interroger le positionnement du référent et de l'équipe dans un accompagnement.
- Les **réunions de synthèse mensuelles** sont en suspend pour le moment. Elles permettaient de présenter deux suivis sur la base d'un écrit préparé par le référent et classé par la suite dans le dossier de l'usager. Ce temps d'échanges avec l'ensemble de l'équipe avait pour objectif de faire un point sur un accompagnement en cours à travers une présentation de l'histoire de la personne, des grandes démarches effectuées et des évolutions constatées. A l'issue de cette présentation des perspectives d'accompagnement étaient envisagées en équipe. Ce temps permettait au référent de prendre du recul sur le parcours de la personne et de mettre en perspective des situations.
- Les **réunions trimestrielles « dinoutou »** réunissent l'ensemble des référents sociaux afin d'organiser le planning des activités.
- Les **réunions thématiques mensuelles** permettent de définir ou redéfinir les grands thèmes de l'accompagnement (visite à domicile, travail avec les partenaires, ...) sur la base d'un écrit préparée en amont.

#### **2. Les autres supports de coordination entre professionnels**

Au-delà des réunions d'équipe, il existe d'**autres moyens de transmission et de communication** :

- Cahier de réunion dans lequel une personne de l'équipe prend des notes pendant la réunion.
- Cahier de message laissé à l'accueil dans lequel sont notés les messages téléphoniques,

notamment ceux du répondeur de l'astreinte, des points sur l'organisation et sur les usagers. Il permet la permanence du lien et de ne pas déranger un professionnel lorsqu'il est en entretien avec un usager.

- Un cahier par service dans lequel chaque professionnel peut laisser ses transmissions.
- Agenda commun gardé au secrétariat.
- Cahier pour l'appartement de passage, il est géré par l'éducateur chargé de l'appartement pendant la semaine et conservé dans les locaux du SAVS.

Les notes de service permettent de donner des informations aux personnels sur l'organisation du service découlant des orientations prises par l'association.

## **PARTIE 9. Les objectifs de développement et d'évolution**

### **9.1 La mise en œuvre et le suivi du projet de service**

Le suivi de la mise en œuvre du projet d'établissement et du plan d'action devra être assuré par un **comité de suivi**. Le comité de suivi devra se réunir tous les trimestres au cours de la première année de mise en œuvre du projet d'établissement puis tous les semestres.

Sur la base d'un tableau de bord, le comité de suivi devrait faire une analyse de la réalisation des actions. Le cas échéant, des réajustements aux actions inscrites dans le projet d'établissement pourront être proposés par le comité de suivi, certains objectifs être modifiés ou supprimés s'ils ne s'avéraient plus pertinents.

Suite à la validation de ces réajustements par la direction, le plan d'action devra être réactualisé après chaque session du comité de suivi.

Les comptes rendus des travaux du comité de suivi devront être systématiquement présentés en réunion d'équipe et compilés dans un classeur mis à disposition du personnel.

### **9.2 L'évaluation de la qualité**

La loi du 2 janvier 2002 pose la double obligation d'évaluation :

**L'évaluation interne** : « Les établissements et services procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Les résultats de l'évaluation sont communiqués tous les cinq ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation ».

**L'évaluation externe** : « Les établissements et services font procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent par un organisme extérieur. Les résultats de cette évaluation sont également communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation ».

La loi de 2002 précise que le projet de service définit les modalités d'évaluation de la qualité des prestations délivrées. La mesure de la qualité, revêt deux volets :

- La satisfaction du bénéficiaire :  
Opinion des usagers, résultant de l'écart entre leur perception et leurs attentes.
- La conformité du service par rapport à ses obligations légales :  
Appréciation de l'établissement résultant de l'écart entre le service voulu et le service réalisé. Concrètement, cela signifie que l'établissement ait la capacité de mettre ses

pratiques « sous forme générique et abstraite » et prenne le temps de créer des processus d'appropriation de ces abstractions. (La qualité n'étant ni la caractéristique principale de quelqu'un ou de quelque chose, ni la meilleure manière d'être ou d'agir, ni même la prise en compte d'un résultat).

La mesure de la satisfaction permet :

- de connaître le jugement des jeunes et de leur famille sur les services et d'identifier leurs attentes ;
- d'identifier les priorités d'amélioration et faire évoluer les services proposés ;
- de mieux communiquer vers le bénéficiaire et être mieux compris.

La mesure de la conformité permet :

- de prouver que l'on répond aux objectifs que l'on s'est fixés ;
- d'analyser et d'améliorer les procédures, processus et dispositifs formels répondant aux normes en vigueur ;
- de repérer et réduire les écarts.

En d'autres termes, l'évaluation est multicritère et porte sur différents niveaux :

- Pertinence (relation entre la cohérence et l'environnement du projet) ;
- Cohérence (rapport entre les objectifs fixés et les actions qui en résultent) ;
- Efficacité (rapport entre les objectifs d'action fixés et les résultats momentanément obtenus) ;
- Efficience entrevue (relation en ressources utilisées, modalités de leur utilisation, résultats produits).

Le SAVS a procédé à sa seconde évaluation interne en 2013 et sera soumis à l'évaluation externe en 2014.

Le service est en train de travailler sur un outil pour recueillir la satisfaction des usagers. Cette question est d'ores et déjà abordée en individuel par le référent. L'actualisation annuelle des PIA permet d'avoir un temps d'échange avec les usagers sur le fonctionnement du service et d'évaluer leur satisfaction. Un questionnaire de satisfaction est envisagé.

### 9.3 Le plan d'action

Thème	Actions	Pilote	Echéance
Le parcours de prise en charge de l'utilisateur	► Réfléchir à un changement de référent social en cours d'accompagnement	Equipe	2e semestre 2015
	► Faire en sorte que la directrice puisse accompagner l'utilisateur jusqu'à son premier entretien avec son référent social pour mettre en place une continuité dans l'accueil	Directrice	2e semestre 2013
	► Travailler sur l'analyse de l'activité	Directrice	2e semestre 2015
	► Définir un autre mode de comptage de la file	Directrice -	1 <sup>er</sup>

Thème	Actions	Pilote	Echéance
	active	CG	trimestre 2014
	▶ Mettre en place un suivi du renouvellement des notifications MDPH	Référents - Secrétaire	Dernier trimestre 2014
	▶ Mettre en place un PIA dans les 6 mois de l'admission dans lequel sont inscrit les objectifs et les moyens mis en œuvre dans le cadre de l'accompagnement	Equipe	Septembre 2013
	▶ Organiser l'évaluation du PIA en présence du référent, de la directrice et de l'utilisateur sur la base d'une synthèse écrite en amont	Directrice	Septembre 2013
	▶ Planifier les évaluations des PIA	Directrice et référents	Septembre 2013
	▶ Répertorier les durées, les types d'accompagnement et les contenus des accompagnements	Equipe	2 <sup>e</sup> trimestre 2014
<b>L'appartement de passage</b>	▶ Revoir le projet de l'appartement de passage pour le mettre en cohérence avec les besoins repérés et l'adapter aux besoins du public	Direction	Décembre 2013
<b>La promotion et la garantie des droits des usagers</b>	▶ Actualiser le livret d'accueil/plaquette	Emilie et Béatrice	4 <sup>ème</sup> trimestre 2013
	▶ Actualiser le règlement de fonctionnement	Gilles et Bernard	4 <sup>ème</sup> trimestre 2013
	▶ Remettre en place un outil de recueil de la satisfaction des usagers	Chantal et Evelyne	4 <sup>ème</sup> trimestre 2013
	▶ Dans le cadre du droit à l'information, réfléchir à la mise en place d'une procédure d'accès au dossier (à préciser dans le RF)	Directrice	4 <sup>ème</sup> trimestre 2013
<b>La communication externe</b>	▶ Mettre en place des modalités de collaboration avec le secteur psychiatrique	Directrice	Fin 2015
	▶ Mettre en place un fond documentaire (trame de document, outils, contacts partenaires, ...)	Equipe	2013
	▶ Tenir à jour le répertoire partenaires		
	▶ Etre mieux repéré par l'extérieur comme proposant une certaine forme d'accompagnement : présenter le service, travailler notre différence par rapport aux autres intervenants (foyer de vie), support de présentation	Directrice	2 <sup>ème</sup> semestre 2015
<b>La formation</b>	▶ Recenser les besoins de formations collectives sur les évolutions du secteur qui pourrait être mutualisé entre les services : handicap psychique et maltraitance/bienveillance	Equipe	2013-2018

Thème	Actions	Pilote	Echéance
Les ressources humaines	▶ Créer des fiches de poste	Directrice et RRH	2015
	▶ Mettre en place des entretiens d'évaluation annuels	Directrice	Décembre 2013