

1



**ACCUEIL SAVOIE HANDICAP**

Soins, rééducation fonctionnelle, enseignement, accompagnement éducatif et social

# Projet de service 2023 – 2028

# SAVS

Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

« Une association à votre service depuis plus d'un siècle »

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, le SAVS a procédé à l'élaboration de son projet de service (CASF, art. L311-8). Outil de référence pour les équipes et support de communication avec les partenaires, ce document présente le service, le public accueilli, les principes d'intervention, les axes et modes d'accompagnement. Il définit les orientations du service pour les cinq prochaines années.

Le présent projet de service a été élaboré dans une démarche participative et de concertation entre les membres de l'équipe (15 temps de travail au total répartis sur 2022 et début 2023), en lien avec les personnes accompagnées (questionnaires passés auprès d'utilisateurs pour interroger le temps de l'admission) et les partenaires (rencontres MDPH, ATMP, UDAF). Notre démarche a également fait l'objet d'un benchmarking avec 4 SAVS des territoires 73, 38 et 74 :

- le SAVS de l'AFIPH (38) qui regroupe 4 antennes sur Bourgoin-Jallieu, Pont-Evêque, Voiron et Grenoble. L'antenne de Grenoble réunit 3 équipes qui interviennent respectivement sur le territoire de la Matheysine, de l'Oisans-Trièves et du Grésivaudan ainsi que sur le territoire de l'agglomération Grenobloise.
- le SAVS les Papillons Blancs APEI à Aix les Bains (73)
- le SAVS Oxygène, Espoir 74
- le SAVS le Belvédère Deltha Savoie, en Maurienne (73).

La direction remercie l'ensemble des personnes (professionnels comme usagers) ayant contribué à l'émergence de ce projet de service, reflet d'une activité riche et de perspectives d'avenir.

Suite à une extension d'agrément de 26 places en date du 01/09/2023 à destination d'un public sourd en situation complexe, des annexes au projet de service initial du SAVS ont été rajoutées en 2024 afin de spécifier les particularités du fonctionnement de cette nouvelle unité.

# SOMMAIRE

---

SOMMAIRE .....	3
1. PRESENTATION DU SAVS .....	4
1.1. L'organisme gestionnaire : l'association Accueil Savoie Handicap .....	4
1.2. La présentation du SAVS .....	6
1.2.1. Historique, cadre juridique et financement .....	6
1.2.2. Missions.....	8
1.2.3. Accueil des usagers .....	8
1.2.4. Situation et rayonnement géographique.....	9
2. POPULATION ACCOMPAGNEE .....	11
2.1. Caractéristiques.....	11
Répartition par tranches d'âge .....	11
Répartition par genres .....	11
Situation familiale .....	11
Lieu de résidence .....	11
Données cliniques .....	12
2.2. Attentes et Besoins.....	13
3. L'ORGANISATION DU SERVICE .....	14
3.1. Processus d'accueil et d'admission .....	14
3.2. Modalités d'accompagnement et mise en œuvre du PIA.....	17
3.3. Processus de sortie.....	18
4. L'OFFRE DE SERVICE .....	19
4.1. Composition de l'équipe et compétences mobilisées.....	19
4.1.1. Les effectifs .....	19
4.1.2. Missions des professionnels .....	19
4.1.3. Partenariats.....	20
4.2. L'accompagnement proposé par le service.....	21
4.2.1. Prestations en matière d'autonomie .....	22
4.2.2. Prestations pour la participation sociale.....	23
4.2.3. Prestations de coopérations renforcées pour la cohérence du parcours .....	27
4.3. Les prestations indirectes .....	28
4.3.1. Les prestations indirectes propres au SAVS .....	28
4.3.2. Les prestations indirectes associatives .....	29
5. L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE .....	29
5.1. La démarche qualité .....	29
5.2. La gestion des risques .....	30
5.3. Le système d'informations.....	31
5.4. La promotion de la culture de la bientraitance et lutte contre la maltraitance.....	33
6. LA GESTION DES PARADOXES .....	34
7. LES OBJECTIFS D'EVOLUTION, DE PROGRESSION ET DE DEVELOPPEMENT (PLAN D'ACTIONS) A 5 ANS.....	36
7.1. Les évolutions à prévoir au niveau de l'accompagnement.....	36
7.2. Les modalités de suivi et d'évaluation du projet de service .....	38
8. ANNEXES .....	39
8.1. PLAQUETTE DU PROJET ASSOCIATIF 2016-2025 .....	39
8.2. Annexe 2 : Processus d'admission et parcours d'accompagnement SAVS.....	40
8.3. Annexe 3 : Organigramme SAVS.....	41
8.4. Annexe 4 : Extrait du règlement de fonctionnement relatif au DUI.....	41
8.5. Annexe 5 : Direction, Encadrement et Fonctions Supports d'ASH .....	42
8.6. Annexe 6 : Charte de Bientraitance .....	43

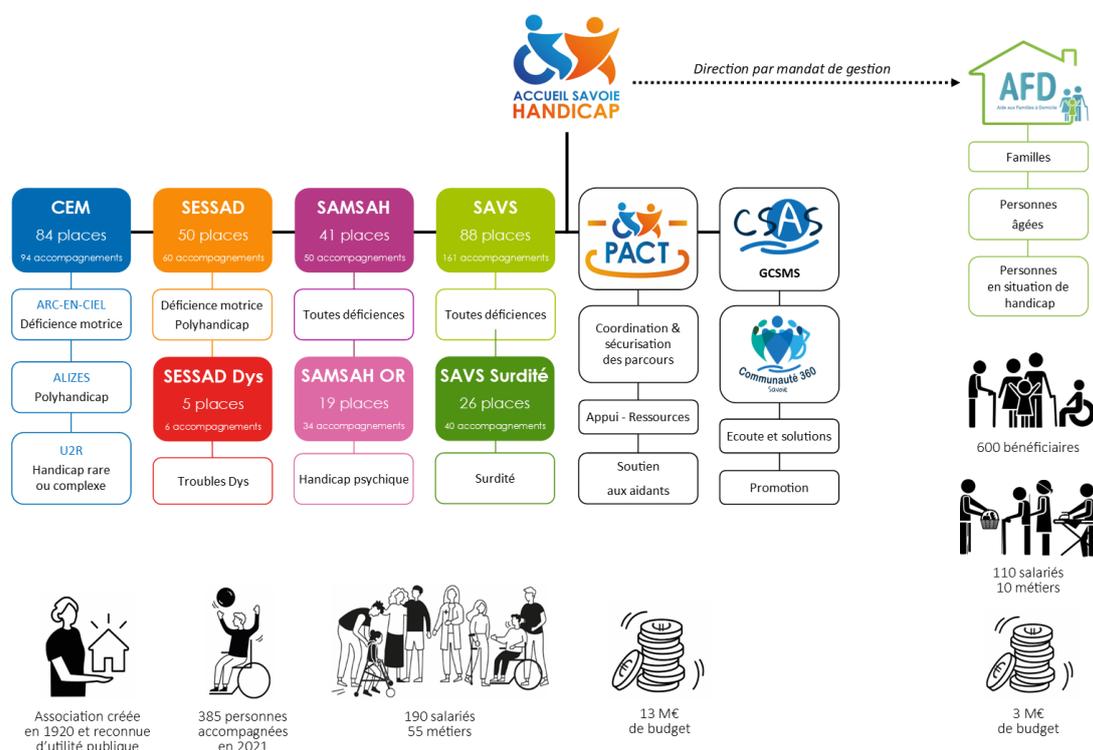
# 1. PRESENTATION DU SAVS

## 1.1. L'organisme gestionnaire : l'association Accueil Savoie Handicap

Accueil Savoie Handicap, créée en 1920, est reconnue d'utilité publique en 1923.

Actrice du secteur privé solidaire, l'association accompagne les personnes dans leurs besoins de santé, de rééducation fonctionnelle, d'enseignement et d'accompagnement socio-éducatif. Cette action globale se veut adaptée aux moyens et potentialités de chacun, dans le but de favoriser l'épanouissement et assurer un maximum d'autonomie.

L'association est entièrement indépendante de toute appartenance confessionnelle, politique, philosophique ou autre.



**Le CEM** a été créé en 1920 et s'adresse à un public d'enfants et jeunes adultes de 5 à 20 ans en situation de handicap moteur pluri et polyhandicapés. Sa capacité d'accueil est de 84 enfants répartis au sein de trois unités. 20 enfants sont accueillis dans l'unité Alizés prévue pour les enfants en situation de polyhandicap et 59 sont accompagnés au sein de l'unité Arc en ciel prévue pour les enfants pluri handicapés. Cet accompagnement se fait selon diverses modalités : internat, semi-internat et internat séquentiel. L'ouverture de l'unité régionale de répit (U2R) en mars 2016 permet désormais l'accueil simultané de 5 enfants âgés de 3 à 20 ans, en situation de handicaps rares et/ou complexes pour des séjours temporaires ou accueils de répit.

**Le SESSAD** a ouvert en 1992. Il est composé de deux unités. **Le SESSAD Déficience Motrice** dispose de 50 places et accompagne des enfants adolescents et jeunes adultes de 3 à 20 ans présentant une déficience motrice, avec ou sans troubles associés ou des enfants en situation de polyhandicap (3 places). Principalement composé de rééducateurs, le service intervient auprès des enfants pour apporter les soins de rééducations fonctionnels dont ils ont besoin. Il couvre le secteur Aix-les-Bains, Chambéry, Combe de Savoie, Avant pays savoyard et quelques zones limitrophes au département de la Savoie (Ain, Isère). **Le SESSAD Dys** a ouvert fin d'année 2021. Il dispose de 5 places et accompagne dans leur scolarité des enfants de 5 à 9 ans présentant des troubles neuro-développementaux dits « troubles dys ». Son secteur géographique est Chambéry et Aix-les-Bains principalement.

**Le SAMSAH toute déficience** a ouvert en 2010 et dispose d'un agrément de 41 places depuis janvier 2022. Le service accompagne les adultes de 18 à 60 ans en situation de handicap, toutes déficiences confondues, dans leur projet de vie et plus particulièrement sur le versant soin, en coordonnant leur parcours de santé. L'équipe pluridisciplinaire est composée de référents sociaux et paramédicaux dont les actions sont coordonnées par un médecin. Son action est départementale.

**Le SAMSAH orienté Rétablissement** a ouvert en octobre 2019 et est co-porté avec le CHS de la Savoie et le Réseau Handicap Psychique (REHPSY). Il dispose d'un agrément de 19 places et accompagne plus particulièrement les jeunes adultes à partir de 16 ans en situation de handicap psychique. Grâce aux outils de la réhabilitation psychosociale, le service vise à favoriser le rétablissement personnel et l'inclusion sociale (logement, emploi, ...). L'équipe pluridisciplinaire est composée de référents sociaux et paramédicaux dont les actions sont coordonnées par un psychiatre. Son action est départementale.

Créée en 1990, **le SAVS** a intégré l'association en 2012. Le service accompagne sur le versant social les adultes en situation de handicap dans la réalisation de leur projet de vie. La capacité du service est de 88 places. Son secteur géographique est Chambéry et son agglomération ainsi que la Combe de Savoie. L'unité SAVS surdité a été rattachée à l'agrément du SAVS ASH en septembre 2023, afin d'accompagner plus spécifiquement un public sourd en situation complexe. Cette unité, basée dans les locaux de l'INJS à Cognin, s'appuie sur les compétences de professionnels maîtrisant la Langue des Signes Française (LSF). Sa capacité est de 26 places et sa couverture géographique est départementale.

**La Plateforme d'Appui et de Coordination Territoriale (PACT)**, créée en 2020, a pour missions la coordination et la sécurisation des parcours des usagers (gestion liste d'attente, service de suite et actions ponctuelles de personnes orientées vers nos services, hors admission) ; l'appui-conseil aux partenaires (interventions groupe de travail, formations) et le soutien aux aidants avec la mise en œuvre d'actions spécifiques (formation des aidants, journées des aidants).

**La Communauté 360** de la Savoie est un dispositif co-porté par l'APEI de Chambéry et ASH. Elle se décline en 3 niveaux d'interventions que sont l'écoute, l'évaluation et l'orientation via une ligne téléphonique (niveau 1), l'agencement de solutions (niveau 2) et les solutions territoriales communes (niveau 3).

L'ensemble de nos dispositifs s'articulent les uns aux autres en fonction des attentes et besoins des personnes que nous accompagnons. Ils sont amenés à fluidifier leurs parcours dans un principe de subsidiarité des réponses apportées.

## **Le projet associatif 2016-2025 :**

Renouvelé en 2016, le projet associatif met en évidence quatre valeurs portées par l'association :

- Le respect de l'utilisateur et de ses proches.
- Une bientraitance sans compromis, qui s'applique à tous.
- La recherche d'équité dans les relations entre usagers, familles, professionnels.
- La même importance accordée à toutes ses missions d'accompagnement de la santé, de l'autonomie et de la participation sociale de l'utilisateur.

Le projet associatif souligne qu'en comptant sur son expertise et sa capacité d'adaptation, l'association souhaite offrir à chacune des personnes en situation de handicap une prise en compte de toutes ses difficultés et de sa singularité. Cf. *Annexe 1 : Plaquette du projet associatif 2016-2025*

## 1.2. La présentation du SAVS

### 1.2.1. Historique, cadre juridique et financement

Le SAVS a été créé le 1<sup>er</sup> octobre 1990, initialement agréé pour accompagner 65 adultes en situation de handicap (pluri handicaps).

Le 1<sup>er</sup> janvier 2012, dans le cadre d'un transfert d'agrément, le service devient géré par ASH (dénommé Accueil Savoyard à l'époque). [Arrêté d'autorisation de transfert de gestion du 30 janvier 2012]

<b>Service d'accompagnement à la vie sociale pour adultes handicapés</b> (source : FINESS)	
<b>n° FINESS</b>	73 078 984 9
<b>n° SIRET</b>	776 492 688 00069
<b>Date d'ouverture</b>	01 septembre 1990
<b>Catégorie de l'établissement</b>	[446] Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (S.A.V.S)
<b>Mode de tarification</b>	[08] Président du Conseil Départemental
<b>Discipline</b>	[509] Accompagnement à la vie sociale des adultes handicapés
<b>Mode de fonctionnement</b>	[16] Prestation en milieu ordinaire
<b>Clientèle</b>	[010] Tous types de Déficiences Pers. Handicap (sans autre indic.)
<b>Capacité financée</b>	88 places toute déficience + 26 places surdité soit 114 places au total
<b>Nombre de journées d'ouverture</b>	250 soit 50 semaines
<b>Couverture géographique</b>	<b>Unité toute déficience</b> : Chambéry, Couronne chambérienne, Combe de Savoie <b>Unité surdité</b> : départementale

Le financement est assuré par le Conseil Départemental, via un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) d'une durée de 5 ans.

#### Le cadre légal de référence du SAVS s'appuie sur :

- Le code de l'action sociale et des familles.
- La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- La loi du 11 février 2005
- Le décret du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

## Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM applicables au service :

<b>Recommandations publiées</b>	
<u>Programme 1</u> Les fondamentaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Le questionnement éthique dans les ESSMS (juin 2010)</li> <li>● La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (juillet 2008)</li> <li>● Le déploiement de la bientraitance (oct 2012)</li> </ul>
<u>Programme 2</u> Les points de vigilance et la prévention des risques	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile (septembre 2009)</li> <li>● Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance (décembre 2008)</li> </ul>
<u>Programme 3</u> Le soutien aux professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service (mai 2010)</li> <li>● Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme et autres troubles envahissants du développement (janvier 2010)</li> <li>● La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles (juillet 2009)</li> <li>● Aide à la contractualisation évaluation externe (avril 2014)</li> <li>● ESSMS : valorisez les résultats de vos évaluations (octobre 2016)</li> <li>● Trouble du spectre de l'autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (mars 2018)</li> <li>● Autisme (janvier 2022)</li> <li>● Grande précarité et troubles psychiques – note de cadrage (septembre 2021)</li> <li>● Evaluation des ESSMS référentiel et manuel (mars 2022)</li> <li>● Accompagnement personnalisé du retour à domicile après accouchement des mères en situation de vulnérabilité et de leur nouveaux nés. – note de cadrage (juin 2021)</li> <li>● L'accompagnement de la personne présentant un trouble du développement intellectuel – note de cadrage (février 2021)</li> <li>● Recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour le secteur social et médico-social (janvier 2021)</li> <li>● La prévention des addictions et la réduction des risques et dommages liés aux conduites addictives en ESSMS – note de cadrage (nov. 2020)</li> <li>● Services d'aide et de soins à domicile : accompagnement des personnes atteintes de maladie neurodégénératives (juillet 2020)</li> <li>● Le risque médicamenteux au domicile (juillet 2020)</li> <li>● COVID-19-Méthode rapide d'élaboration des contributions du champ social et médico-social (mai 2020)</li> <li>● COVID-19-Les mesures barrières et la qualité du lien dans le secteur social et médico-social (mai 2020)</li> <li>● COVID-19-Fin de vie des personnes accompagnées par un établissement ou un service social ou médico-social (mai 2020)</li> <li>● COVID-19-Entre protection et autonomie : les principes de l'action sociale et médico-sociale à l'épreuve de la crise (mai 2020)</li> <li>● Impact de l'épidémie COVID-19 dans les champs social et médico-social (avril 2020)</li> <li>● Spécificité de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques (décembre 2015)</li> </ul>
<u>Programme 4</u> Les relations avec l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ouverture de l'établissement à et sur son environnement (décembre 2008)</li> </ul>
<u>Programme 5</u> Les relations avec la famille et les proches	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Le soutien des aidants non professionnels. Une recommandation à destination des professionnels du secteur social et médico-social pour soutenir les aidants de personnes âgées, adultes handicapés ou souffrant de maladie chronique vivant à domicile (Janvier 2015)</li> <li>● Répit des aidants – note de cadrage – (juillet 2022)</li> </ul>
<u>Programme 6</u> La qualité de vie	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les « comportements problèmes » au sein des établissements et services accueillant des enfants et adultes handicapés : prévention et réponses (Décembre 2016)</li> <li>● Les attentes de la personne et le projet personnalisé (décembre 2008)</li> <li>● Pratique de coopération et de coordination du parcours des personnes handicapées (mars 2018)</li> <li>● Accompagnement à la santé de la personne handicapée (juin 2013)</li> <li>● Améliorer la participation des usagers dans les commissions des usagers et les conseils de la vie sociale (juin 2022)</li> <li>● Qualité de vie : handicap, les problèmes somatiques et les phénomènes douloureux (avril 2017)</li> <li>● Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protections juridiques (juillet 2012)</li> <li>● Accompagner vers et dans l'habitat – note de cadrage (février 2022)</li> </ul>

## 1.2.2. Missions

### Cadre légal

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) est un service médico-social au sens de l'article L312-1 du Code de l'Action Sociale des Familles (CASF) : « 8° *Les établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse d'adaptation* ».

Les missions du SAVS sont spécifiées dans l'article D312-162 du 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* » et D312-163 du CASF : « *Les services mentionnés à l'article D. 312-162 prennent en charge 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 usager ;*

- a) Une assistance ou un accompagnement pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence ;*
- b) Un accompagnement social en milieu ouvert et un apprentissage à l'autonomie ».*

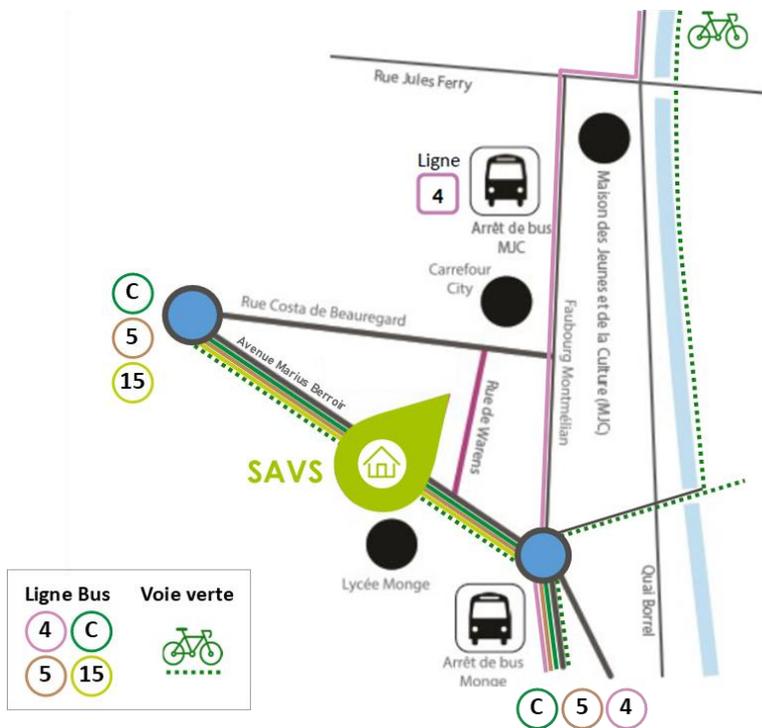
## 1.2.3. Accueil des usagers

**Les locaux de l'unité SAVS toute déficience** étant communs avec le SAMSAH toute déficience, l'accueil physique et téléphonique des personnes est assuré par l'articulation des temps de présences des secrétaires des deux services sur une plage horaire hebdomadaire de 8h30-12h30 / 13h00-17h. Ces temps d'accueil sont complétés par une permanence sociale assurée par un référent social d'un des deux services de 17h à 18h du lundi au vendredi.

**Les locaux du SAVS surdité** sont implantés à l'INJS de Cognin et communs au SIPAS (Service d'insertion Professionnelle et d'Accompagnement Social) et au service de suite de l'INJS. L'ouverture au public se fait du lundi au vendredi, de 8h30-12h30 / 13h00-17h, sur RDV.

### 1.2.4. Situation et rayonnement géographique

Le SAVS est un service d'intervention en milieu ordinaire, c'est-à-dire qu'il s'inscrit dans le milieu de vie des usagers, leur domicile, leur lieu de formation ou travail, leur quartier, leur ville, leur environnement de vie quotidienne.



L'unité toute déficience est située au 89 rue de Warens, à Chambéry, et dispose de locaux dédiés conforme aux normes d'accessibilité.

Au cœur du faubourg Montmélian, situé à 1 km de la sortie de la voie rapide numéro 18, il permet un accès rapide sur les principaux axes routiers en direction d'Aix-les-Bains ou Montmélian. Il est facilement accessible par les transports en commun (bus 1).

Il dispose également d'un parking privé (20 places).

Le SAVS intervient sur Chambéry et sa couronne, ainsi que sur le secteur de la combe de Savoie.

L'unité SAVS surdité est situé Avenue de Corinthe (coté école Forgerie) 73160 Cognin.



Le service dispose également de places de parking privé et est desservi par les transports en commun (Accès bus Ligne D, direction Cognin arrêt Forgerie)

Le SAVS surdité intervient sur tout le département de la Savoie.



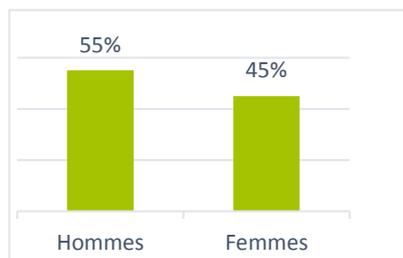
## 2. POPULATION ACCOMPAGNEE

### 2.1. Caractéristiques

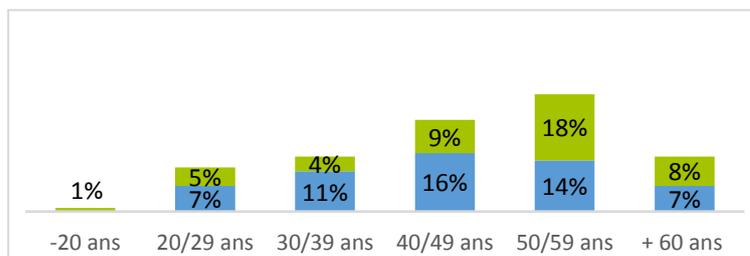
#### SAVS toute déficience

Afin d'avoir une représentation la plus actualisée possible, le recueil d'information concernant la population accompagnée est issu du rapport d'activité 2022 fait avant la réécriture de ce projet de service.

#### Répartition par genres

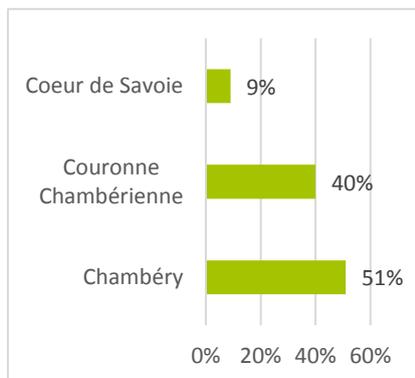


#### Répartition par tranches d'âge

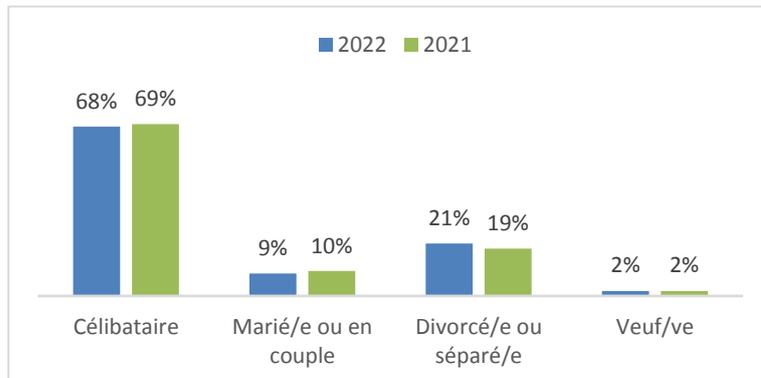


La tranche d'âge majoritaire dans le service est celle des 50/59 ans (un tiers des personnes accompagnées) avec un âge moyen qui tourne depuis plusieurs années aux alentours des 45 ans. Cela conditionne de fait la nature des prestations délivrées par notre service.

#### Lieu de résidence



#### Situation familiale



Chambéry et son agglomération reste le centre névralgique des accompagnements SAVS.

D'année en année, nous observons une relative stabilité dans les profils familiaux des personnes accompagnées ; à savoir une grande majorité de personnes vivant seules. 2/3 des personnes accompagnées par le service n'ont pas d'enfant.

Le profil type d'un usager SAVS est un homme vivant seul, âgé de 45 ans ou plus, et habitant le centre-ville de Chambéry.

## Données cliniques

Le SAVS dispose d'un agrément permettant d'accompagner tout type de handicap. Néanmoins, les données cliniques liées aux personnes accompagnées ne peuvent être recueillies de manière fine puisque l'admission dans le SAVS se fait sur le versant social et non un versant soin. Les usagers peuvent de ce fait dire ou non de quel type de handicap ils souffrent.

Les troubles psychiques semblent néanmoins majoritaires avec 62% des personnes accompagnées qui souffrent de tels troubles (pourcentage calculé à partir de la connaissance qu'ont les professionnels d'un suivi mis en place en CMP, psychiatre libéral ou autre pour ce type de pathologie clinique).

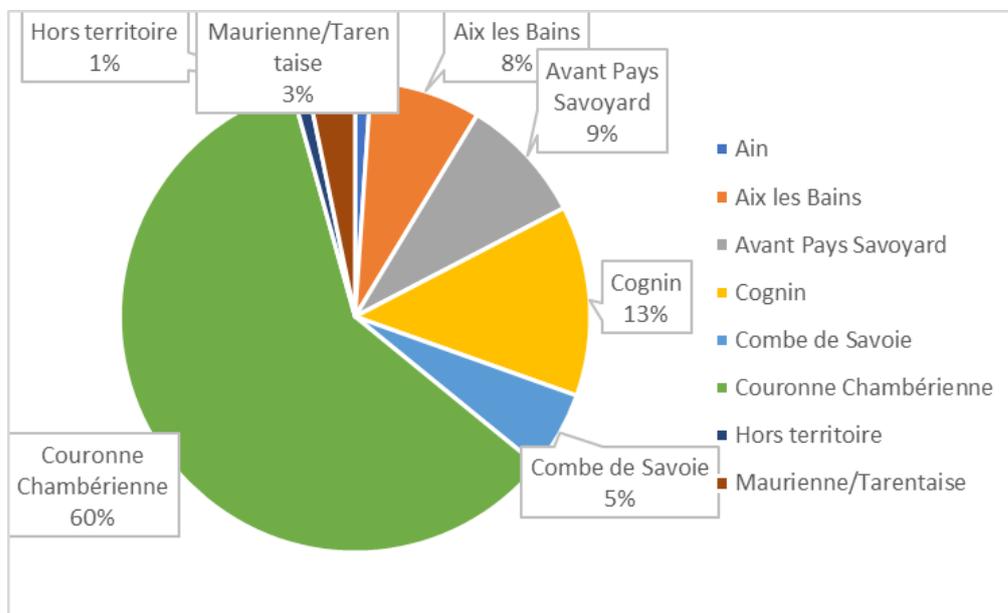
## SAVS Surdité

Les données ci-dessous sont extraites du rapport d'activité 2022 du SIPAS. En effet, à la suite de l'extension d'agrément de 26 places, un certain nombre de suivis SIPAS ont été requalifié en suivis SAVS Surdité.

Constat est fait que les données sont sensiblement similaires au SAVS toute déficience en termes de genre avec une prédominance d'hommes par rapport aux femmes (47 vs 53%) et terme d'âge (la tranche d'âge 41-50 reste celle majoritairement accompagnée par le service).

Les personnes accompagnées par le service sont majoritairement des personnes vivant seules (36 concernés) ou en couple (47 concernés).

La répartition des accompagnements sur le territoire est la suivante :



## 2.2. Attentes et Besoins

Afin d'objectiver les attentes et les besoins des usagers et leurs aidants, le SAVS s'appuie sur la nomenclature SERAFIN-PH (Service et Etablissements : Réforme pour une Adéquation des Financements au Parcours des Personnes en situation de Handicap).

1.1 et 1.1.1 - Besoins en matière de <b>santé</b> somatique ou psychique	1.3 - Besoins pour la <b>participation sociale</b>
1.1.1.1 - Besoins en matière de fonctions mentales, psychiques, cognitives et du système nerveux	1.3.1 – Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté 1.3.1.1 - Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté
1.1.1.2 - Besoins en matière de fonctions sensorielles	1.3.2 – Besoins pour vivre dans un logement et accomplir les activités domestiques 1.3.2.1 - Besoins pour vivre dans un logement 1.3.2.2 - Besoins pour accomplir les activités domestiques
1.1.1.3 - Besoins en matière de douleur	1.3.3 – Besoins pour l'insertion sociale et professionnelle et pour exercer ses rôles sociaux 1.3.3.1 - Besoins en lien avec la vie scolaire et étudiante 1.3.3.2 - Besoins en lien avec le travail et l'emploi 1.3.3.3 - Besoins transversaux en matière d'apprentissages 1.3.3.4 - Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle 1.3.3.5 - Besoins pour apprendre à être pair-aidant
1.1.1.4 - Besoins relatifs à la voix, à la parole et à l'appareil bucco-dentaire	1.3.4 – Besoins pour participer à la vie sociale et se déplacer avec un moyen de transport 1.3.4.1 - Besoins pour participer à la vie sociale 1.3.4.2 - Besoins pour se déplacer avec un moyen de transport
1.1.1.5 - Besoins en matière de fonctions cardio-vasculaire, hématopoïétique, immunitaire et respiratoire	1.3.5 – Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique 1.3.5.1 - Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique
1.1.1.6 - Besoins en matière de fonctions digestive, métabolique, endocrinienne	
1.1.1.7 - Besoins en matière de fonctions génito-urinaires et reproductives	
1.1.1.8 - Besoins en matière de fonctions locomotrices	
1.1.1.9 - Besoins relatifs à la peau et aux structures associées	
1.1.1.10 - Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé	
1.2 et 1.2.1 - Besoins en matière d' <b>autonomie</b>	
1.2.1.1 - Besoins en lien avec l'entretien personnel	
1.2.1.2 - Besoins en lien avec les relations et les interactions avec autrui	
1.2.1.3 - Besoins pour la mobilité	
1.2.1.4 - Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité	

Le besoin se définit dans l'écart à la norme de réalisation en s'appuyant sur les capacités et potentialités, les habitudes et le projet de vie de la personne.

Le recueil des attentes et besoins des usagers est évalué sur différents temps que sont le temps d'admission et en lien avec le référent social en charge de l'accompagnement.

Les pourcentages établis ci-dessous reprennent les demandes formulées par la personne à son entrée dans le service sur 2022. L'accompagnement réel peut être différent que celui initialement exprimé.

- 54% : Accompagnement en matière de ressources et d'autogestion (soutien administratif et budgétaire)
- 54% : Accompagnement pour mener sa vie professionnelle
- 31% : Accompagnement en lien avec les relations et interactions avec autrui (médiation avec l'environnement)
- 29% : Accompagnement pour vivre dans un logement, cela recouvre notamment le changement de logement
- 27% : Accompagnement pour la participation sociale (accès aux droits citoyens, etc.)
- 20% : Accompagnement pour se déplacer (apprentissage du réseau de bus par exemple)
- 17% : Accompagnement pour le loisir, la vie sociale et relationnelle
- 15% : Accompagnement pour une aide dans les actes de la vie quotidienne (autonomie, gestion courante...)
- 11% : Accompagnement pour entretenir et prendre soin de sa santé

À la suite de l'extension d'agrément, nous n'avons pas de données chiffrées concernant la nature des demandes sur le SAVS Surdité.

## 3. L'ORGANISATION DU SERVICE

---

### 3.1. Processus d'accueil et d'admission

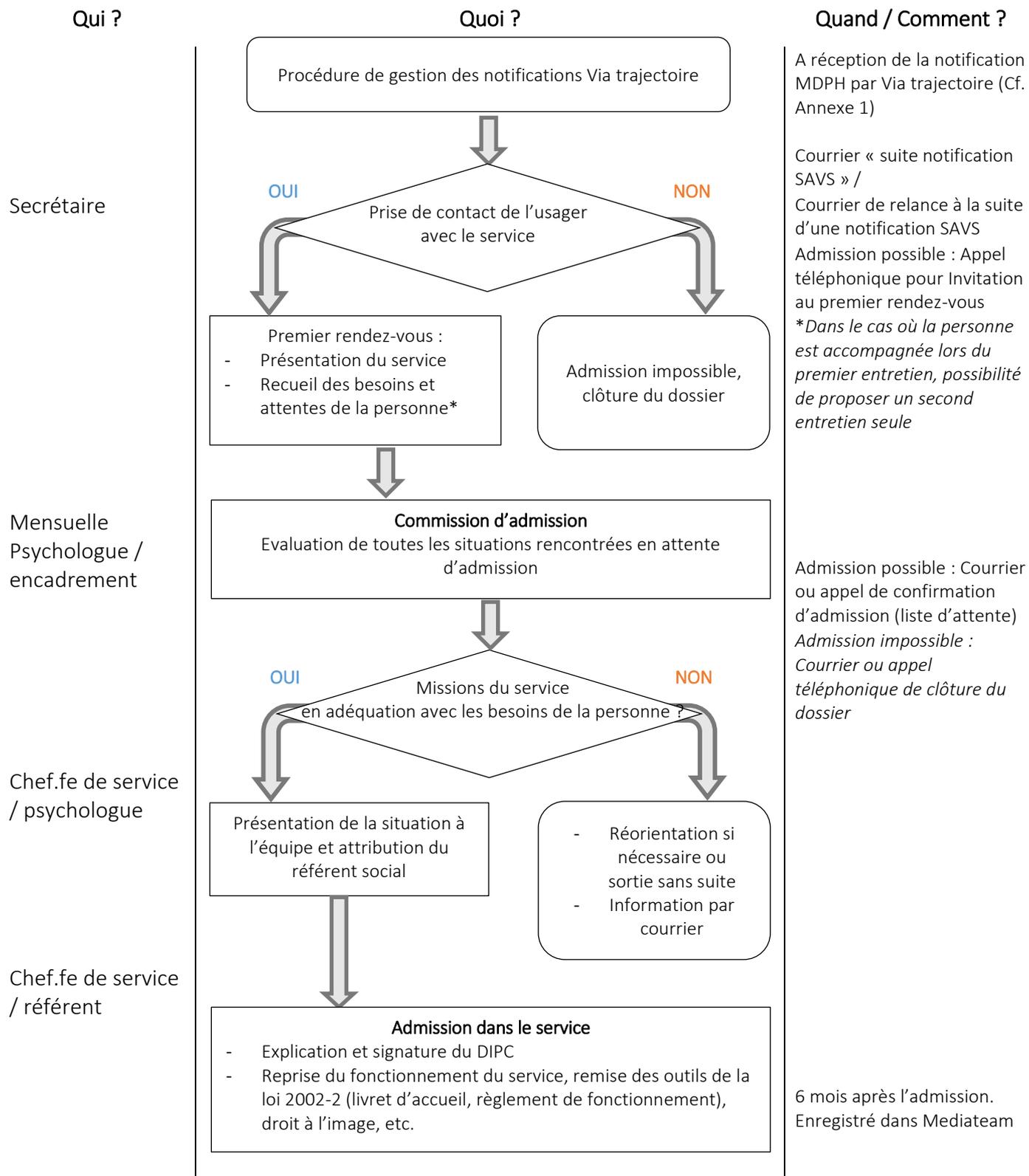
Les usagers sont préalablement orientés vers le SAVS par notification de la Commission Départementale des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) au sein de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) dont relève la personne.

La procédure de gestion des notifications (cf. ci-dessous) et la phase d'admission qui en découle est déclenchée dès la notification reçue dans le logiciel « Via trajectoire ».

Néanmoins, il arrive assez régulièrement que des personnes soient reçues directement, hors toute notification, soit parce qu'elles ont été dirigées directement par des partenaires, soit ayant elles-mêmes engagées les démarches pour bénéficier de plus amples informations sur notre service et son offre avant toute démarche d'ouverture de droit.

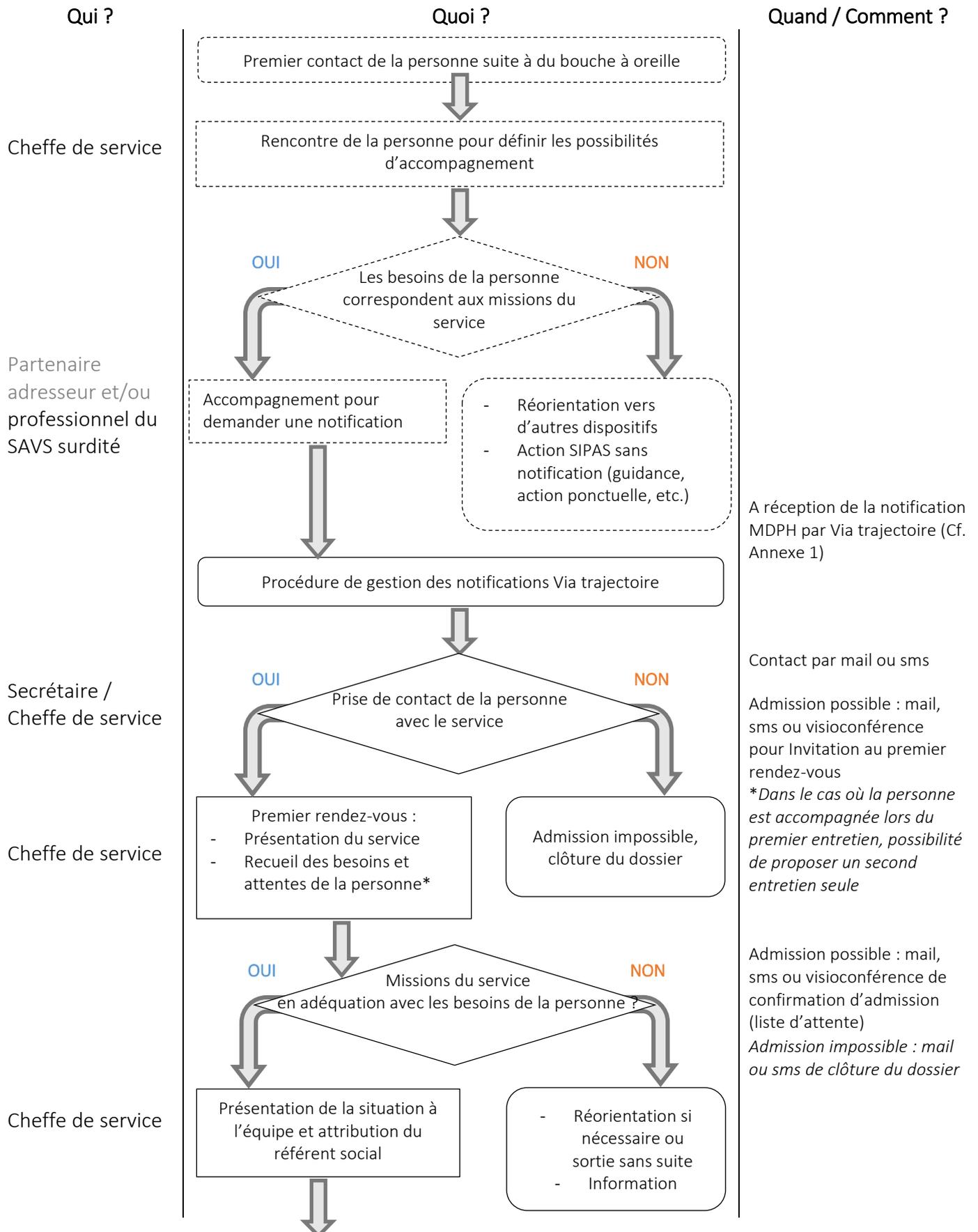
La procédure d'admission décrite ci-dessous a été formalisée de telle sorte qu'elle fixe pour chacun les différentes étapes du processus

## SAVS toute déficience



SAVS surdité

Les étapes en pointillées sont facultatives. La procédure peut démarrer directement à l'étape de gestion des notifications par Via Trajectoire.



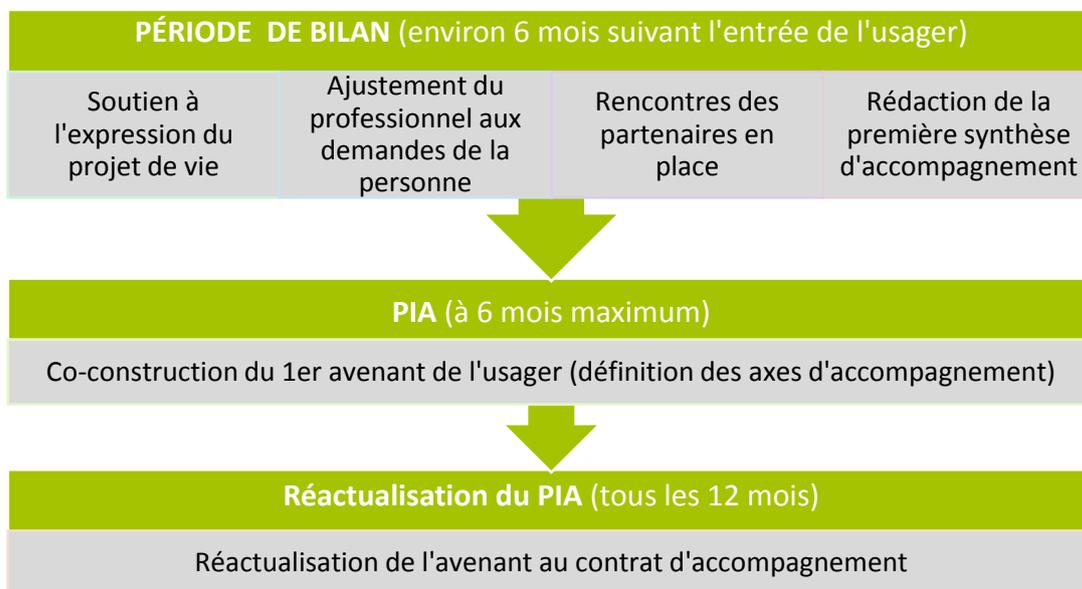
Cheffe de service  
/ Référent

Admission dans le service	
-	Explication et signature du DIPEC
-	Reprise du fonctionnement du service, remise des outils de la loi 2002-2 (livret d'accueil, règlement de fonctionnement), droit à l'image, etc.
-	

Une admission peut se faire à tout moment de l'année civile, en fonction des capacités d'accueil du service.

### 3.2. Modalités d'accompagnement et mise en œuvre du PIA

À la suite de l'admission de la personne dans le service, usager et professionnel référent de la situation vont prendre un temps d'interconnaissance nécessaire à une meilleure compréhension de son projet de vie pour l'un, au fonctionnement du service pour l'autre. Ce temps est primordial pour évaluer la situation de manière globale, se mettre en lien avec les partenaires passés ou futurs et organiser l'accompagnement à venir.



La réactualisation des PIA (Projets Individuels d'Accompagnement), bien que fixée par la loi du 2 janvier 2002 à un an, peut parfois prendre plus de temps au niveau d'un SAVS (rythmes des accompagnements et des évolutions d'objectifs).

A l'inverse, professionnels comme usagers se donnent la possibilité de réactualiser à tout moment les axes d'accompagnements bien avant la période des 12 mois, afin d'inclure au nécessaire des variations majeures qui impactent le projet de vie de la personne.

Les démarches engagées autour du PIA sont reprises dans la procédure « Processus d'admission et parcours d'accompagnement SAVS » Cf. *Annexe 2 : Processus d'admission et parcours d'accompagnement SAVS*

Sur demande des professionnels comme des usagers, il peut également être mis en place des points d'accompagnement. Ces temps, formalisés en présence de la direction et du référent social, permettent de répondre aux situations suivantes :

- Besoin de recadrage de l'accompagnement
- Questionner une perte de lien

- Acter une sortie en cours de PIA du fait des objectifs atteints.

Deux typologies d'accompagnement existent au sein du service, définies en fonction de l'intensité des rencontres mises en œuvre avec la personne :

- Un accompagnement dit « classique », avec une fréquence de rencontre une fois par semaine voire par quinzaine.
- Un accompagnement dit « léger », avec des rencontres toutes les 3 semaines à une fois par mois.

Si les modalités de rencontre de la personne débutent par un accompagnement classique et se terminent souvent par un accompagnement léger pour assurer une phase de transition avant la sortie, pour autant, cela ne fige en aucun cas l'accompagnement qui peut être réajusté à tout moment en cas d'évènements particuliers. De même, pour accompagner un épisode exceptionnel, les professionnels peuvent intervenir plusieurs fois par semaine sur une période donnée.

La durée d'un accompagnement est individualisée en fonction des objectifs de chacun et bien que le service reste vigilant à réinterroger régulièrement en réunion d'équipe la pertinence d'un suivi, il existe cependant des accompagnements longs (plus de 5 ou 10 ans) pour lesquels il est difficile de mettre un terme. Bien que représentant un pourcentage minime, cela correspond à des situations où le SAVS reste pour les personnes le seul lien social existant et de fait un repère essentiel dans sa structuration.

### 3.3. Processus de sortie

Les professionnels du service comme les usagers se doivent d'interroger constamment la pertinence de l'accompagnement au regard des objectifs visés. Lorsque celui-ci n'apparaît plus adapté aux yeux des différentes parties prenantes, nous engageons alors un processus de sortie de l'usager.

Les raisons de cette sortie peuvent être multiples :

- Projet personnel (déménagement, choix délibéré d'un arrêt d'accompagnement, ...)
- Atteinte des objectifs d'accompagnement
- Réorientation vers un dispositif plus adapté (SAMSAH, maison de retraite, résidence autonomie, ...)
- Etc.

Cette sortie est travaillée autant que possible en amont avec l'usager afin de mettre en place des relais adaptés si la situation le nécessite.

Un service de suite réglementaire est assuré [décret n°2009-378 du 2 avril 2009 – art. 2].

## 4. L'OFFRE DE SERVICE

### 4.1. Composition de l'équipe et compétences mobilisées

#### 4.1.1. Les effectifs

La richesse du SAVS d'ASH repose tout particulièrement sur la composition de son équipe, dont les compétences sociales des référents sont complétées par les compétences d'autres professionnels rattachés au SAVS ; ce qui permet ainsi d'offrir un panel de réponses variées en fonction des besoins repérés.

Tableau des effectifs SAVS (janvier 2023)		
	ETP	Nb de personnes
<b>Fonction d'accompagnement</b>		
Educateurs spécialisés	3.5	4
Moniteur éducateur	1	1
CESF	1.60	2
Assistante sociale	1	1
Enseignant en Activités Physiques Adaptées	0.25	1
<b>Total SAVS social</b>	<b>4.75</b>	<b>7</b>
<b>Administratif</b>		
Secrétaire	1.02	2
<b>Total administratif SAVS</b>	<b>1.02</b>	<b>1</b>
<b>Fonction d'encadrement (technique et hiérarchique)</b>		
Psychologue	0,50	1
Chef.fe de service	0.70	2
Direction adjointe	0.50	1
<b>Total encadrement SAVS</b>	<b>1.70</b>	<b>4</b>

Les locaux du SAVS toute déficience étant partagés avec le SAMSAH, les fonctions d'accompagnement propres au SAVS peuvent être ponctuellement complétées par l'expertise d'autres professionnels tels que la diététicienne, des fonctions rééducatives (ergothérapeute, ...) ou soignantes (IDE, médecin, ...).

La direction générale ainsi que les fonctions support sont transversales à l'association (cf. prestations indirectes).

#### 4.1.2. Missions des professionnels

Fonction	Interventions
<b>Directeur.rice Général.e</b>	Il (elle) a pour mission de mettre en œuvre les orientations stratégiques décidées par l'Association, qu'il (elle) est chargé.e de décliner de manière opérationnelle, en les consolidant et en les développant. Il (elle) coordonne le fonctionnement des établissements et services et définit les partenariats avec l'environnement en concluant les conventions nécessaires. Il (elle) assure le développement et le rayonnement de l'association.
<b>Directeur.rice adjoint.e</b>	Il (elle) organise l'activité du service et est le garant de la mise en œuvre de conditions favorables à un travail de qualité, tant pour les professionnels que pour les usagers. Il (elle) gère les différentes commissions d'admission et est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des projets individualisés d'accompagnement. Il (elle) formalise la contractualisation des relations entre le service, les personnes accompagnées et les partenaires extérieurs.
<b>Chef.fe de service</b>	Il (elle) assure la coordination du service et de son activité. Il (elle) est le garant du bon déroulement du travail et des conditions favorables à un travail de qualité des professionnels. Il (elle) est le garant de l'élaboration et de la mise en œuvre des projets individualisés. Il (elle) représente l'association dans les relations partenariales qu'il alimente.

<b>Secrétaire</b>	Il (elle) assure l'accueil physique et téléphonique des usagers et des partenaires. Il (elle) reçoit et transmet les messages nécessaires au bon fonctionnement du service et assure une liaison permanente centrale entre tous les professionnels intervenants auprès des usagers. Il (elle) met en place les processus administratifs qui vont de la réception des demandes aux fins d'accompagnement.
<b>Psychologue</b>	Il (elle) participe aux admissions et aux temps d'évaluation. Il (elle) vient en soutien aux professionnels, apporte des éléments de compréhension sur la souffrance psychique et partage son analyse clinique de chaque situation. Il (elle) soutient et accompagne les usagers pour ce qui concerne le handicap et ses retentissements sur leur fonctionnement psychique et sur celui de leurs proches. Il (elle) apporte un soutien psychologique et accompagne les usagers dans l'acceptation de leur handicap et de leur maladie. Il (elle) facilite une démarche thérapeutique. Il (elle) travaille en lien avec d'autres professionnels (neuropsychologue, psychologue, CMP, ...), que ce soit en milieu hospitalier, médico-social ou en libéral afin de contribuer à donner une cohérence à l'articulation des différentes actions.
<b>Référent.e social.e</b>	Il (elle) peut être éducateur spécialisé, moniteur éducateur ou conseiller en économie sociale et familiale (CESF) ou assistant.e social.e (AS). Il (elle) coordonne le parcours de l'utilisateur dans sa dimension sociale. Il (elle) accompagne l'utilisateur, le soutient, le guide et le conseille sur tous les aspects administratifs, budgétaires, logement, loisirs, vie quotidienne, etc. Il (elle) est en lien avec les administrations, les mandataires judiciaires, les bailleurs, .... Il (elle) met en œuvre les moyens nécessaires pour que le projet de la personne accompagnée se réalise. Pour cela, Il (elle) rencontre régulièrement les usagers pour définir les objectifs, et articule ses actions avec les partenaires du droit commun. Il (elle) se met à disposition des aidants si besoin.
<b>Enseignant.e APA (Activités Physiques Adaptées)</b>	Il (elle) réalise une évaluation des capacités et de la condition physique de chaque personne accompagnée. Il (elle) prend en compte les indications et contre-indications médicales pour élaborer avec l'utilisateur un projet d'activité physique adaptée. Il (elle) initie, par un réentraînement à l'effort progressif une pratique d'activité physique « sur mesure ». Il (elle) cherche à inciter l'utilisateur à se mouvoir dans son quotidien et l'accompagne vers une pratique au sein des dispositifs de droit commun.

Cf Annexe 3 : Organigramme du SAVS

#### 4.1.3. Partenariats

Afin de mettre en place les relais dont la personne a besoin, d'anticiper les ruptures de parcours et compléter l'offre d'accompagnement, le SAVS travaille en lien avec un tissu partenarial, partagé pour partie de manière associative. Les interventions s'inscrivent et s'articulent donc avec les ressources en présence sur le territoire, et font intervenir des acteurs spécialisés comme les acteurs du droit commun. Le schéma partenarial ci-dessous en reprend les principaux secteurs :



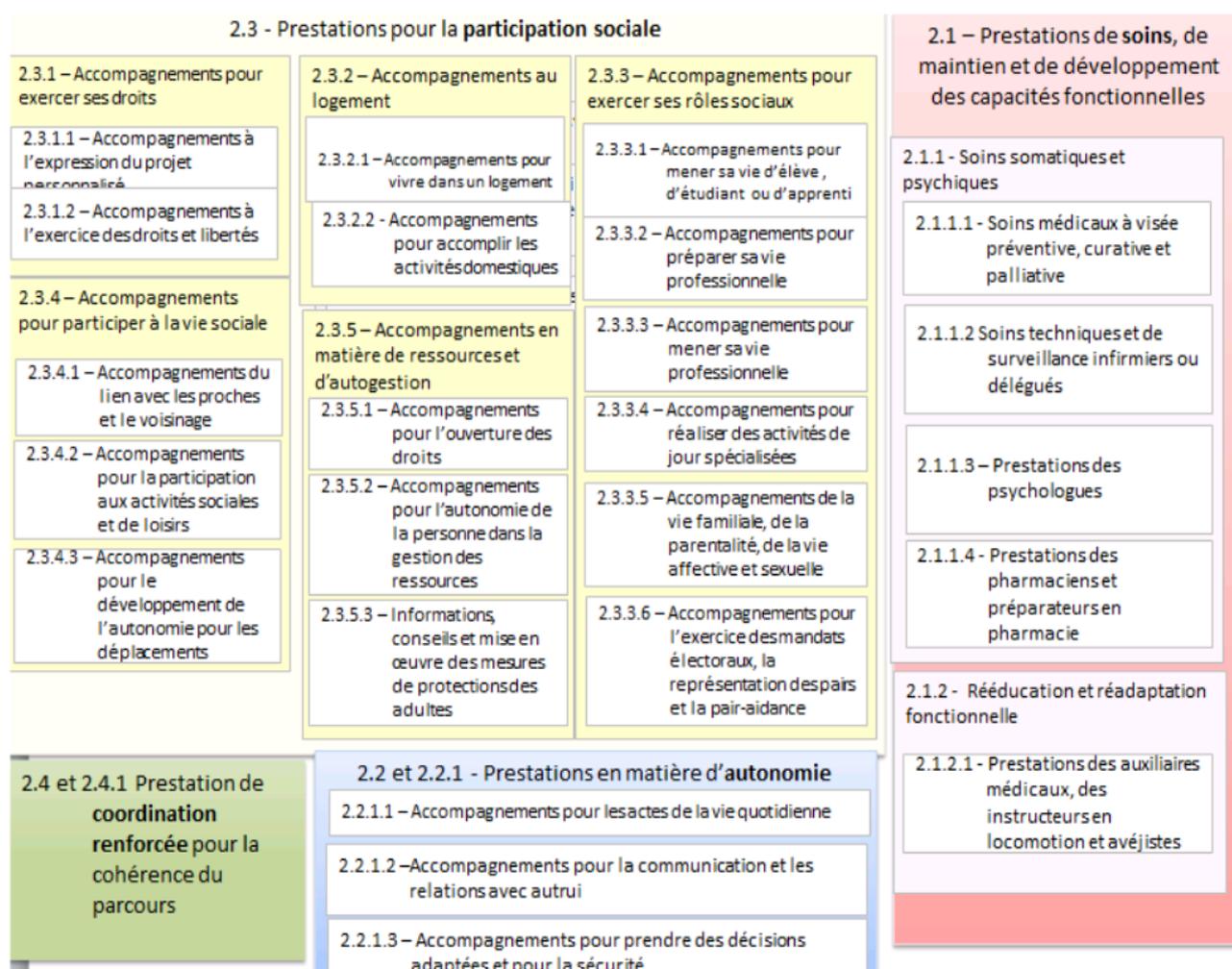
## 4.2. L'accompagnement proposé par le service

Les prestations proposées par le SAVS sont délivrées au domicile de la personne ainsi que dans tous les lieux où s'exercent ses activités sociales, de formation, ses activités professionnelles, en milieu protégé ou ordinaire ainsi que le cas échéant, dans les locaux du services (D.312-170 CASF)

Les prestations directes désignent les services réalisés au profit des personnes elles-mêmes, les actions que l'on peut directement rattacher à une personne. Elles sont une valeur ajoutée au profit d'un usager.

En cohérence avec la nomenclature SERAFIN-PH, le SAVS fournit des prestations relevant des « blocs » en matière :

- De participation sociale
- D'autonomie
- De coordination renforcée pour la cohérence du parcours



Les prestations directes comprennent toutes les interventions répondant aux besoins de la personne, en présentiel ou non de cette dernière. Elles intègrent les différentes étapes de réalisation de l'objectif mené (temps de préparation, temps d'écrits, bilan).

Dans le cadre de la réactualisation du projet de service, les accompagnements proposés par le service ont fait l'objet d'une réflexion d'équipe basée sur cette nomenclature afin d'identifier les prestations assurées

par le service, eu égard la spécificité de la population accompagnée (âge et pathologie) et les missions du SAVS.

#### 4.2.1. Prestations en matière d'autonomie

##### *Accompagnement pour la communication et les relations avec autrui*

Au regard du public, la question de la communication avec autrui constitue un axe central des accompagnements proposés. Les référents sociaux travaillent régulièrement sur la qualité des interactions (comprendre ou se faire comprendre) que la personne entretient avec son entourage social (famille, voisinage, ...), professionnel (lien avec ses collègues de travail, hiérarchiques, ...) afin de faciliter l'insertion sociale de cette dernière. Il en est de même dans les actes de la vie quotidienne, pour faciliter l'utilisation des dispositifs de droit commun (administratif, santé, ...).

Ce travail peut se faire sur tous les lieux d'accompagnement de la personne (médiation avec l'environnement) comme dans le service, lors des entretiens. Le référent utilise alors l'écoute sociale, posture professionnelle proactive qui permet à la personne de pouvoir s'exprimer dans un cadre bienveillant pour faire exister sa parole tout en bénéficiant de conseils et de guidances.

##### **Rôle de l'écoute au SAVS**

Les temps d'écoute sociale sont importants et nécessaires au SAVS. D'une part, il s'agit de mettre en place une relation de confiance et de connaissance mutuelle avant que les personnes s'autorisent à confier leurs problématiques de vie, toujours très personnelles. D'autre part, beaucoup de personnes accueillies sont en souffrance lorsqu'elles arrivent dans le service.

Pour beaucoup d'entre elles en effet, une rupture dans leur équilibre de vie est souvent à l'origine du besoin d'un accompagnement social (séparation, perte d'un proche, problématique psychique ou psychiatrique, AVC ou diverses maladies dégénératives handicapantes...), avec des conséquences sur :

- la vie quotidienne (administratif, budget),
- la vie sociale (isolement relationnel, repli sur soi),
- la vie professionnelle (perte d'emploi, démotivation importante...).

Avant d'arriver à traiter des problèmes concrets et de mettre en œuvre les solutions adéquates, il est incontournable d'accueillir ce mal être, et ce d'autant plus que l'articulation avec l'offre de soins psychiques sur le territoire reste compliquée (temps d'attente, disponibilité des praticiens, ...).

L'accompagnement social devient alors une aide pour (sup)porter ce qui est arrivé, soutenir le deuil de ce qui a été perdu. L'écoute peut apporter un réel apaisement et permet de mieux saisir la singularité de chaque personne accueillie : sa manière de réagir, les solutions qu'elle envisage, ses ressources et ses capacités pour reconstruire son insertion.

L'orientation du travail d'accompagnement dépend principalement de ces temps d'écoute sociale.

##### *Accompagnement pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité*

La question de l'autodétermination ne peut se mettre en jeu que si la personne bénéficie au préalable d'un passage d'informations suffisant pour prendre une décision éclairée.

Ici, tous les actes de la vie sont concernés et les professionnels aident au cheminement de la réflexion de la personne autour de situations dangereuses / répétitives.

En fonction des thématiques rencontrées (santé, justice, gestion administrative, ...), le SAVS peut orienter et accompagner l'utilisateur vers des professionnels qualifiés (compétences ressources) et/ou accompagner à la mise en place d'une protection juridique pour faire valoir leurs droits.

## 4.2.2. Prestations pour la participation sociale

### *Accompagnement pour exercer ses droits*

L'entrée dans le service se fait uniquement sur consentement de la personne.

Du processus d'admission à la sortie, chaque partie prenante de l'accompagnement vérifie la bonne compréhension des informations et l'adhésion de la personne aux propositions qui lui sont faites.

Les axes de travail ainsi définis sont sur la base du projet de vie de la personne et des attentes qu'elle amène au fur et à mesure de son parcours dans le service.

Force est de constater que le public accueilli au SAVS est déjà accompagné par de nombreux partenaires spécialisés, pouvant eux-mêmes avoir des souhaits pour la personne que celle-ci ne reprend pas forcément à son compte. L'accompagnement éducatif proposé va alors devoir mettre en lumière ce qui appartient à la personne, tout comme ce qui appartient à son environnement proche.

Dans ce contexte, et bien que travaillant régulièrement avec son entourage, les professionnels du service restent vigilants à ce que l'usager soit au cœur du travail social effectué.

L'émergence d'une parole propre demandant parfois du temps et l'élaboration d'un projet de vie étant parfois influencé par de nombreux facteurs externes, cela peut expliquer les écarts qui se créent entre les objectifs définis lors du Projet Individualisé d'Accompagnement (PIA) et la réalité de l'accompagnement. En fonction des personnes, l'expérimentation peut également être au cœur de l'apprentissage. Le SAVS aura alors pour rôle d'accompagner cette expérimentation tout en gardant une veille sur les actions en cours.

En plus de la mise en place des outils de la loi 2002-2 au sein du service, les jalons institutionnalisés pour garantir la parole de la personne sont :

- Lors de l'admission (1<sup>er</sup> RDV), le fait que cette dernière puisse être reçue seule lors d'un second entretien dans le cas où elle viendrait accompagnée,
- La possibilité de faire un point d'accompagnement à tout moment, soit pour réévaluer les objectifs de travail, soit pour réinterroger la pertinence de l'accompagnement SAVS au regard de la situation actuelle de l'usager.
- La possibilité de mettre en place des PIA à échéances plus ou moins longues pour suivre la temporalité de la personne.

Notre service est également équipé d'un Dossier Usager Informatisé (DUI) garantissant le Règlement Général de Protection des Données (RGPD). Ce dossier est consultable à tout moment selon les modalités définies dans le règlement de fonctionnement du service. Cf. *Annexe 4 : Extrait du règlement de fonctionnement relatif au DUI.*

Le temps de signature du Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) lors de l'admission de la personne est un temps de reprise de ces droits fondamentaux et des voies de recours possibles, tous énumérés dans le livret d'accueil de l'usager disponible en FALC (Facile A Lire et à Comprendre).

Les professionnels du service engageant leur responsabilité dans le cadre des accompagnements menés, la direction du service peut être amenée à tout moment à réinterroger la place du SAVS au côté d'un usager si son projet de vie s'inscrit hors réalité, et contient une mise en danger pour la personne.

### *Accompagnement au logement*

La question du logement est une question centrale dans de nombreux accompagnements SAVS ; notamment parce que ce dernier participe à l'ancrage de la personne dans un environnement donné. Cet accompagnement se décline sur plusieurs volets que peuvent être :

- La recherche d'un logement (1<sup>er</sup> logement, déménagement, emménagement, ...)
- Le « bien vivre » dans son logement (investir les lieux, achat de meubles, ...)
- La gestion de l'administratif lié au logement (abonnements, factures, ...)

- La gestion des relations avec son voisinage
- Ou bien encore accomplir les tâches domestiques (ménage, courses, repas, ...)

Le bien vivre dans son logement n'est pas seulement une question matérielle. Il nécessite aussi un accompagnement social et psychique pour aider la personne à faire face à sa solitude qui peut entraîner des moments d'ennui, un plus grand repli sur soi, et favoriser un état dépressif.

Ses différentes étapes font régulièrement l'objet d'une évaluation par le référent social pour savoir si la personne est en capacité ou non de gérer toutes ses démarches. Si tel n'est pas le cas, un étayage plus important va devoir être mis en œuvre, notamment pour les plus jeunes et les personnes en perte d'autonomie. La mise en place de relais à domicile est proposée et travaillée avec la personne. Ces relais peuvent être de nature variée tels que l'intervention de Service d'Aide A Domicile (SAAD), le portage de repas, etc.

Pour beaucoup d'utilisateurs, le maintien dans le logement ne pourrait être possible sans cette précieuse articulation avec les partenaires des différents services à domicile.

### ***Accompagnement pour exercer ces rôles sociaux***

#### *Vie étudiante, vie professionnelle*

Les caractéristiques de la population accompagnée en termes de moyenne d'âge confronte peu les professionnels du SAVS à la question de l'accompagnement des jeunes adultes sur la période des études ; beaucoup plus sur celle de la vie professionnelle. C'est pour cela qu'en plus du travail partenarial engagé avec les dispositifs de droit commun (Cap emploi, pôle emploi...) et spécialisés (ESAT...), un chargé d'insertion professionnelle est venu renforcer les compétences de l'équipe sur ce sujet.

Les professionnels du SAVS accompagnent la personne sur tous les versants de la vie professionnelle, en fonction de là où en est cette dernière. Travailler sur une reprise de confiance, aider à l'orientation, trouver un lieu de stage, évaluer le secteur de travail milieu protégé / milieu ouvert ou inversement, porter ses besoins dans l'adaptation du milieu professionnel ou bien encore soutenir cette dernière dans une démarche de conciliation vie professionnelle / vie personnelle en sont les aspects principaux.

Régulièrement, les référents sociaux sont également amenés à questionner la personne sur la valeur travail et ce qu'elle recouvre pour elle ; ne serait-ce que pour ré-orienter cette dernière vers un projet plus adapté à ses possibles (associatif, bénévolat, activités de jour...).

#### ***Activités intra vs vie sociale***

Parce que premier vecteur d'entrer dans le service, la question du lien social est centrale au SAVS. Pour y répondre, et depuis tout temps, des activités et temps collectifs sont proposés aux utilisateurs afin de faciliter les relations et rencontres.

La personne peut choisir d'y participer. Une participation financière peut être demandée en amont en fonction de si l'activité est payante ou non (cinéma, visite, repas...).

Le SAVS travaille également en lien avec des associations sportives ou culturelles du territoire, vers qui les utilisateurs peuvent être orientés. Pour autant, force est de constater que le service est parfois un des seuls lieux de socialisation possibles pour les utilisateurs ; le « aller vers » les associations existantes restant pour beaucoup compliqué en termes de démarches et surtout de suivi dans le temps.

Les référents sociaux, conscients de cette réalité, réactualisent régulièrement les propositions afin d'offrir aux personnes des moments de convivialités qui sortent les personnes de leur isolement.

### **Les activités physiques Adaptées (APA)**

Les enseignants en APA de l'association animent individuellement ou collectivement des temps au profit des usagers du SAVS. Ainsi, tous les vendredis après-midi, les usagers peuvent s'inscrire eux-mêmes pour des séances individuelles trois vendredis par mois et le quatrième est prévu pour être une séance collective.

En séance individuelle, chaque usager se déplace par ses propres moyens pour se rendre sur le lieu de l'activité. Il construit avec l'enseignant en APA un programme d'activité physique adaptée en fonction de ses possibilités et de ses objectifs personnels. Ce programme lui permet de se ré-entraîner à l'effort, de prendre confiance en ses capacités physiques et de s'orienter vers un dispositif de droit commun pour poursuivre sa pratique d'activité physique.

En séance collective, les objectifs sont différents et permettent aux usagers de partager un moment convivial autour d'une pratique d'activité physique adaptée commune. C'est un dispositif qui facilite les échanges entre usagers, travaille la socialisation, la reprise de confiance et l'estime de soi.

Pour participer aux APA, individuelles ou collectives, un certificat médical vous sera demandé au préalable.

La question des déplacements peut également être travaillée en parallèle pour augmenter l'autonomie des personnes accompagnées et faciliter la poursuite d'activités dans le droit commun.

### **Les activités collectives au SAVS toutes déficiences**

Les activités collectives proposées au sein du SAVS viennent en soutien de l'accompagnement individuel.

*Pour les usagers, c'est :*

- répondre à un besoin d'être en relation, de rencontrer d'autres personnes, de sortir de leur isolement.
- favoriser la rencontre dans un cadre sécurisé par la présence des référents sociaux.
- se décaler des soucis quotidiens, des démarches administratives ou autres.
- se réassurer de ses capacités relationnelles par le fait d'expérimenter les codes sociaux, de trouver une juste distance, d'accepter l'autre dans sa différence,
- surmonter ses angoisses vis-à-vis de l'autre.
- partager et valoriser ses savoirs faire (recettes, jeux, bricolage...)
- découvrir des centres d'intérêts et ouvrir sur l'extérieur.
- se décaler du « handicap » : faire des activités comme tout à chacun.

*Du côté du professionnel, il s'agit :*

- d'un temps qui permet de sortir de l'accompagnement individuel, de mettre un tiers, de croiser les regards sur les problématiques des usagers.
- d'offrir un support en complément des entretiens individuels pour les personnes qui sont en difficultés dans la relation duelle (verbalisation compliquée, problématique psychique).

La mutualisation des dispositifs au sein de l'association permet de faire bénéficier aux personnes accompagnées par le service de la salle multi activités et de la balnéothérapie situées au CEM.

## ***Vie familiale et de couple***

Peu de personnes accueillies au SAVS ont des enfants à charge. En conséquence, le soutien en rapport avec la parentalité reste à la marge.

Dans les cas où l'utilisateur s'inscrit dans un système familial, des services compétents sont généralement déjà présents dans la situation (TISF, PMI...). Le SAVS veille à ne pas interférer sur l'étayage existant.

Lorsque la personne accompagnée a du mal à se retrouver dans les différentes prises en charge, les référents sociaux peuvent ponctuellement lui proposer de faire du lien avec les autres services pour l'aider à se situer et à redéfinir les fonctions et missions de chacun.

C'est bien souvent lors des entretiens que des réflexions, des questionnements peuvent émerger. Les échanges visent :

- à décaler la personne en la recentrant sur ses difficultés et son projet individuel.
- à la conseiller ou la guider, si besoin sur des achats, des idées d'activités ou faire valoir certains droits (pension alimentaire, AEH, ...)

Si des freins sont nommés ou repérés, les référents sociaux orientent vers les professionnels spécialisés (service de l'enfance, maison de la justice...).

Le travail du SAVS est avant tout de les aider à trouver leur positionnement dans les interactions familiales (identifier leurs limites, se réassurer, se déculpabiliser, prendre du recul, accueillir la parole et parfois les conforter dans leur choix de vie). Cela impose que chacun soit clair sur son positionnement ; et ce d'autant plus que la question de l'aide s'entrecroise constamment avec la question de la norme.

## ***Développement de l'autonomie dans les déplacements***

Les professionnels du SAVS accompagnent si besoin les personnes dans leur autonomie de déplacement :

- Passage de permis
- Apprentissage du réseau de transports en communs
- Ouverture de droits et mise en place de moyens de compensation

Un relai se fait également en fonction des projets sur les partenaires et dispositifs d'aides existants.

### **Les déplacements**

Au-delà des droits à faire valoir (carte mobilité inclusion, ...) et des aides existantes parfois complexes à mettre en place, les référents sociaux remarquent régulièrement que la difficulté majeure des usagers dans leurs déplacements est plus souvent de gérer le stress et leur angoisse face à la nouveauté du trajet et du moyen de transport.

Le transport est alors vecteur d'angoisse car source potentielle d'imprévu : retard, panne, trajet avec changements de correspondance, horaires aléatoires, accessibilité au quotidien pour les fauteuils roulants.

En amont, baliser le parcours avec l'utilisateur, le répéter plusieurs fois, trouver des aides extérieures lors du parcours (accès + à la SNCF par exemple) permettent de tranquilliser la personne qui va se rassurer au fil des expériences.

## Accompagnement en matière de ressources et de gestion

Ce versant de l'accompagnement est une des principales portes d'entrée conduisant à une demande d'admission vers le SAVS. Les référents sont amenés de fait à évaluer l'autonomie de la personne dans la gestion des ressources. En fonction des observations faites, les professionnels peuvent

- Venir en soutien à la personne, si le besoin est ponctuel
- Informer, conseiller et mettre en œuvre les mesures de protections juridiques si le besoin est plus important
- Ouvrir les droits de la personne (aide à la constitution des dossiers, accompagnement sur les différents temps d'expertise, ...)

L'assistante sociale de secteur est un relai important régulier vers lequel la personne est orientée afin de pérenniser le soutien administratif une fois l'accompagnement SAVS arrêté.

### Questionnement sur la place du SAVS en cas de refus de mesure de protection juridique

Dans des situations de perte d'autonomie en raison de dégradations de santé physique ou psychique et en l'absence totale de famille, il est parfois nécessaire que les personnes en situation de handicap bénéficient d'une mesure de protection juridique pour prendre les décisions qui s'imposent, notamment dans la vie quotidienne.

Par exemple, un référent social ne peut retirer de l'argent avec la carte bancaire d'une personne accompagnée pour faire les courses nécessaires à son alimentation, son hygiène ou son habillement. Ces démarches sont hors champ de délégation du SAVS, pourtant, le service se retrouve parfois dans l'obligation de pallier à ces besoins. L'articulation du référent social avec un mandataire judiciaire peut donc faciliter l'accompagnement en légitimant ses interventions ; par exemple en délivrant des bons d'achat.

En cas de refus de mesure de protection juridique adaptée par la personne accompagnée, le SAVS a un devoir de signaler ces situations au Procureur de la République pour éviter les conséquences dangereuses liées à cette perte d'autonomie.

Les référents sociaux se retrouvent régulièrement confrontés à ce type de questionnement éthiques et s'en réfèrent au travail d'équipe avec la direction pour statuer sur un positionnement professionnel.

### 4.2.3. Prestations de coopérations renforcées pour la cohérence du parcours

Au niveau du SAVS, les synthèses partenariales se mettent en place lorsqu'une situation se complexifie au point de nécessiter une articulation entre tous les acteurs en place et / ou de porter collectivement un positionnement professionnel face à la personne.

Si l'une des missions du SAVS est d'accompagner les usagers vers un système de soin adapté (médecin traitant, CMP, ...), la dégradation de l'état de santé de la personne est souvent un motif de concertation partenariale durant laquelle un relai vers le SAMSAH toute déficience peut être évoqué.

### Illustration d'une situation complexe / SAVS toute déficience

Atteinte d'une maladie neurodégénérative, la santé de Mme B. s'est dégradée au fil du temps. Pour trouver des solutions à cette perte d'autonomie progressive, des recherches d'appartement adaptés et des demandes d'admission en établissements spécialisés ont été faites. Ces différentes propositions ont toujours été refusées par Mme.

Plusieurs synthèses avec les partenaires en place et la présence de Mme B. lui ont permis d'accepter enfin de participer à deux séjours d'accueil temporaire dans un établissement spécialisé dans la prise en charge de sa maladie. Mais, par la suite, Mme B. exprimera de nouveau son refus d'intégrer cet établissement ; souhaitant renouveler ses demandes de logement adapté auprès des organismes bailleurs et s'orienter vers une nouvelle structure.

Le SAVS ainsi que les assistantes sociales de son lieu de vie ont tenu un positionnement commun de maintenir cette orientation en hébergement permanent dans l'établissement spécialisé où elle avait déjà séjourné. Et ce d'autant plus que tous les renouvellements de demandes portés par Mme B. se soldaient toujours par un refus de sa part du fait d'une angoisse majeure liée au changement de domicile.

En parallèle à ses démarches d'orientation, le SAVS a continué à dispenser à Mme les explications autour de la mesure de protection juridique ; mesure que Mme a toujours refusée.

Infirmières à domicile, aides à domicile, services d'accompagnements (SAMSAH puis à la suite SAVS), assistantes sociales ont pallié pendant plusieurs années à sa perte d'autonomie progressive avec beaucoup d'inquiétudes, liées notamment au fait que Mme B vivait toujours dans un logement non adapté à son handicap (risques de chutes importants).

La majoration de ses troubles psychiques et somatiques ayant été conséquente sur les deux dernières années d'accompagnement, le SAVS a atténué cette absence de protection en assurant la gestion administrative pour que les droits de Mme tiennent dans le temps, et que les retards de paiement ne la mettent pas dans une situation sociale critique.

In fine, médecin traitant et neurologue ont imposé cette décision de mise sous curatelle lorsque les troubles mnésiques de Mme se sont aggravés. La dégradation de santé de Mme a eu pour conséquence une longue hospitalisation qui a abouti à l'intégration de l'établissement spécialisé initialement prévu, au grand soulagement de tous les acteurs présents pour le bien-être de Mme.

Dans cette situation, et bien que dépassant parfois son cadre d'accompagnement, le SAVS est resté engagé au côté de Mme, nourri par des liens de confiance établis depuis plusieurs années.

### 4.3. Les prestations indirectes

A l'inverse des prestations directes, les prestations dites indirectes ne sont pas directement en lien avec un projet individuel mais sont tout aussi essentielles en ce sens qu'elles garantissent la qualité des accompagnements dispensés. Il s'agit des fonctions de pilotage d'une part (gérer, manager, coopérer) et des fonctions logistiques d'autre part.

#### 4.3.1 Les prestations indirectes propres au SAVS

Réunion d'équipe	Temps d'organisation de fonctionnement du service en lien avec l'accompagnement des usagers	Professionnels SAVS Encadrement	Hebdomadaire
Analyse des pratiques professionnelles	Venir étayer les pratiques professionnelles, questionner les savoirs faire et savoirs être par un regard extérieur et d'équipe. Réflexions éthiques sur son travail	Toute l'équipe Animé par un superviseur externe à l'association	Mensuelle
Rencontres partenaires	Connaitre, coopérer et conventionner	Professionnels SAVS Encadrement Direction	En fonction des évolutions et besoins de service

### 4.3.2 Les prestations indirectes associatives

L'association dispose d'un ensemble de fonctions supports participant aux prestations indirectes du SAVS. Celles-ci sont pilotées par la direction générale et soutenue par une gestion budgétaire et financière rigoureuse.

Il convient de faire un zoom sur la gestion RH, la démarche qualité et les systèmes d'informations.

Cf. Annexe 5 : Direction, Encadrement et Fonctions Supports d'ASH

## 5. L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

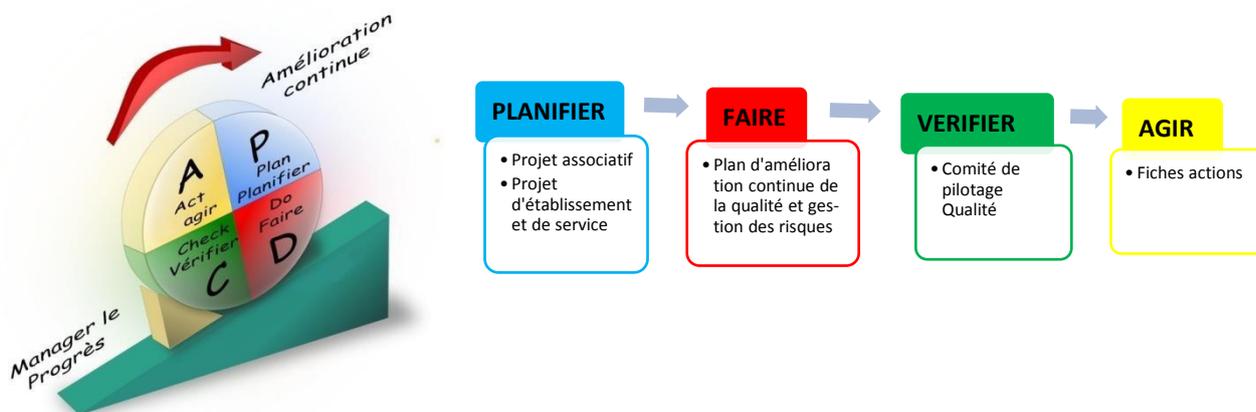
### 5.1. La démarche qualité

Au-delà du principe réglementaire, depuis 2012, Accueil Savoie Handicap s'est engagé dans le développement d'une démarche d'amélioration continue de la qualité. Forts du constat de l'impact qu'un tel engagement a sur la qualité de nos accompagnements, nous n'avons cessé de la développer en impliquant l'ensemble du personnel et en portant une grande attention aux démarches d'évaluations internes et externes, mais également en développant des audits de pratiques.

Les objectifs de la démarche QGDR intègrent les objectifs de la loi 2002-2 :

- Améliorer la satisfaction des usagers en répondant à leurs attentes/besoins
- Optimiser la performance des établissements et services pour atteindre les objectifs fixés.

La démarche QGDR engagée est un véritable outil au service du management, basée sur les principes de la roue de Deming :



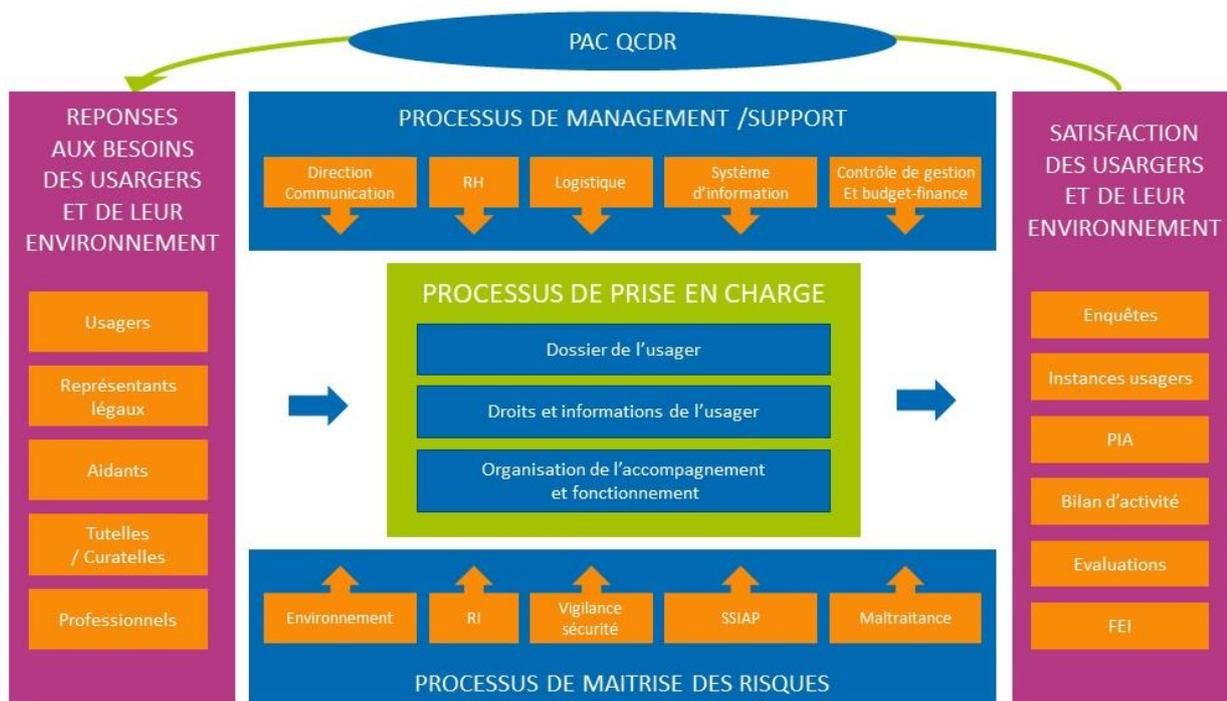
- **Planifier (Plan)** : les objectifs de l'association sont définis au travers des Projets d'établissements et de services et du Projet associatif.
- **Faire (Do)** : la mise en œuvre des objectifs se fait concrètement par le déploiement d'un Plan d'amélioration continue qualité et gestion des risques (PAC QGDR) alimenté au fur et à mesure de façon globale par les évaluations internes et externes, les enquêtes de satisfaction, les déclarations d'évènements indésirables, les résultats d'audits ...
- **Vérifier (Check)** : le Comité de pilotage qualité se réunit une fois par mois pour veiller au bon déploiement du PAC QGDR et à son adéquation avec les objectifs fixés.

- ▶ Sous la direction de la responsable qualité, une analyse de la réalisation des actions est faite. Le cas échéant, des réajustements aux actions inscrites dans les différents projets pourront être proposés, certains objectifs étant modifiés ou supprimés s'ils ne s'avéraient plus pertinents. Le plan d'action et l'évaluation régulière de nos pratiques suivent l'évolution du public accompagné.
  - ▶ Tous les ans, le rapport d'activité fait état des actions menées au cours de l'année et de celles planifiées pour l'année suivante ; ainsi qu'un approfondissement des résultats concernant le traitement des événements indésirables.
- **Agir (Act)** : chacun participe à la mise en œuvre du PAC QGDR par le biais de fiches actions (développement du système documentaire, formation, sensibilisation...).

La démarche qualité est évaluée régulièrement par l'évaluation interne et l'évaluation externe.

## 5.2. La gestion des risques

L'approche processus développée ci-dessous permet d'identifier les besoins des usagers et de s'assurer que l'ensemble de l'organisation mise en place contribue à leur satisfaction.



RI : Risques infectieux, SSIAP : Service de sécurité incendie et d'assistance à personnes  
Evaluations : audits, évaluations internes et externes, évaluations partenaires

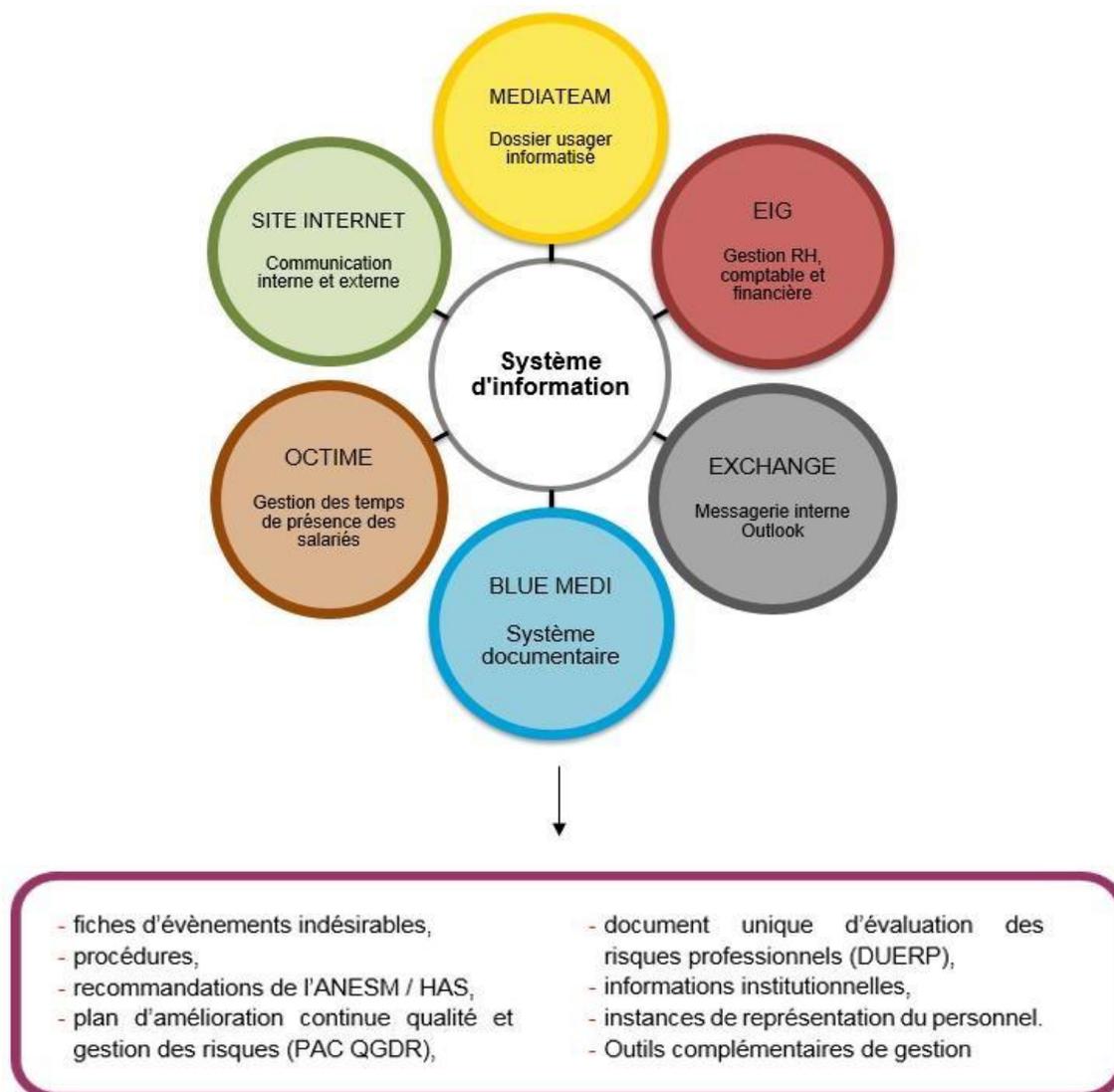
Cette modélisation qualicienne, a permis d'apporter une méthode et une structuration à la démarche de management QGDR développée. Le processus de management et de support et le processus de maîtrise des risques sont orientés tous deux vers le processus de prise en charge. Cette organisation permet d'améliorer la lisibilité des actions menées et de modeler notre organisation au bénéficiaire de l'accompagnement.

Chaque processus est divisé en sous -processus pour lesquels :

- un suivi de l'efficacité de leur organisation est réalisé au sein du Comité de Pilotage (COPI) qualité.
- une analyse de la performance est faite via des indicateurs tels que les enquêtes de satisfaction, les évaluations internes et externes, les audits, le suivi et la gestion des événements indésirables...
- des axes d'amélioration sont définis si besoin et formalisés au travers de notre Plan d'Amélioration Continue Qualité et Gestion Des Risques (PAC QGDR).

### 5.3. Le système d'informations

L'ensemble des informations relatives aux processus est regroupé dans notre système d'information qui se décline de la façon suivante :



Le **progiciel BlueKango** est utilisé dans le management de la démarche qualité et gestion des risques afin de faciliter la transmission et la mise à jour des informations communes nécessaires, accessibles à l'ensemble des professionnels. Il permet :

- La centralisation des documents
- Une recherche rapide et facile de l'information souhaitée via un moteur de recherche,
- La réalisation de statistiques en ligne et l'export de la documentation vers excel avec toutes les fonctionnalités que cela implique,
- L'établissement d'un système d'alerte par mail des personnes concernées.

Les outils essentiels que nous retrouvons à ce niveau sont :

- **Le Plan Bleu**

Il a été rédigé en collaboration avec l'ensemble des responsables concernés. Les fiches actions (par catégorie professionnelle) qui le compose permettent une meilleure réactivité de tous les protagonistes en cas de crise. Une réactualisation au minimum annuelle est mise en place.

- **La déclaration des évènements indésirables**

Via un système de déclaration en ligne, la prise de connaissance des dysfonctionnements et des complications existantes est effectuée en temps réel. Ceci facilite la réactivité de chacun sur l'analyse des causes et la mise en place d'axes d'amélioration adaptés afin d'éviter que l'évènement ne se reproduise.

- **Le Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)**

Il s'inscrit dans la démarche de prévention des risques professionnels avec un objectif de cohérence dans les prises en charge et l'accompagnement des personnes ainsi que l'amélioration de la qualité des soins. Il peut être directement abondé à la suite de la déclaration d'un Evènement Indésirable soit pour la mise à jour d'un risque, soit pour la création d'un nouveau risque identifié.

- **La documentation qualité et gestion des risques**

Elle regroupe l'ensemble des procédures décrivant de façon pratique la marche à suivre pour les grands processus définis. La cartographie des processus permet d'apporter la méthode nécessaire à la structuration de notre démarche en cohérence avec les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM et la législation.

- **Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles**

Publiées par l'ANESM et maintenant la HAS, elles sont à la disposition des professionnels en version matérialisée et dématérialisée (numérique et papier). Elles font systématiquement l'objet d'une information en Comité de pilotage qualité et en comité stratégique ; prises en compte et utilisées lors de groupe de travail dans un objectif de réflexion et d'amélioration de nos pratiques.

Afin de garantir leur appropriation et mise en œuvre, une psychologue est en charge de la lecture, de l'analyse, de la mesure des conditions de mises en œuvre, de la mesure des écarts par rapport aux pratiques actuelles donnant lieu au développement et de la mise en place de nouveaux axes d'amélioration.

- **Les informations institutionnelles**

Cette rubrique regroupe l'ensemble des documents institutionnels (notes de services, notes d'information, projets d'établissement et de services, rapports d'activités, évaluations interne-externe, ...) destinés à la communication interne et externe.

- **Les documents des instances de représentation du personnel**

Cette rubrique regroupe les comptes rendus des réunions de la DUP, du CHSCT et les accords d'entreprise.

- **Les outils complémentaires de gestion**

Pages informatique permettant la gestion spécifique de l'astreinte, des conventions, des contrats, des tâches en cours...

Parallèlement à l'ensemble de cette démarche développée en interne, ASH promeut au niveau régional l'importance d'une démarche d'amélioration continue de la qualité et des bienfaits de l'évaluation, notamment par la participation et présentation lors des journées de l'ARS (exemple : la journée de l'ARS ARA sur les « évaluations des structures médico-sociales ») ou au sein des évènements « qualité » de la FEHAP (ASH est membre du réseau audit croisé de la FEHAP et participe activement aux journées thématiques « qualité et gestion des risques » ainsi qu'aux réunions « qualité » de la FEHAP). Ces réunions et colloques permettent à la fois de diffuser notre expertise en matière de qualité et gestion des risques que de s'inspirer d'autres modèles et idées de développement pour les usagers de notre association.

Aujourd'hui, l'expertise d'ASH en matière de QGRD est particulièrement reconnue au niveau départemental, comme en témoigne la mise à disposition de son service qualité au bénéfice d'une Maison d'Accueil Spécialisée et d'un Institut Médico-éducatif, en les accompagnant dans le déploiement et la gestion de leur

démarche qualité et gestion des risques (cette mise à disposition a pris la forme d'un conventionnement de coopération d'une durée d'un an en 2016).

## 5.4. La promotion de la culture de la bientraitance et lutte contre la maltraitance

Au sein de son projet associatif, l'une des quatre valeurs portées par l'association est « une bientraitance sans compromis, qui s'applique à tous ».

Au sein du SAVS, les usagers bénéficieront de prestations à domicile, par conséquent les professionnels peuvent être exposés à un risque singulier en maltraitance, étant seuls avec les usagers.

De nombreuses références traitent de la bientraitance et de la lutte contre la maltraitance. Toutes sont suivies par l'établissement et les services d'ASH :

- Recommandation de bonnes pratiques de l'ANESM de juillet 2008 : « La bientraitance, définition et repères pour la mise en œuvre ».
- Synthèse Recommandation de bonnes pratiques de l'ANESM de juillet 2012 : « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre ».
- Recommandation de bonnes pratiques de l'ANESM d'avril 2009 : « Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile ».
- Instruction ministérielle DGAS/2A/2007/112 du 22 mars 2007 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance.
- Circulaire DGAS/2A n°2010-254 du 23 juillet 2010 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées et au développement de la bientraitance dans les établissements et services sociaux relevant de la compétence de l'ARS.
- Guide de la DGCS de janvier 2009 « Gestion des risques de maltraitance pour les services d'aide, de soins et d'accompagnement à domicile ».

L'association est engagée dans une démarche de bientraitance collective visant à identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins. La bientraitance réunit les points suivants :



Cette démarche est permise et sous-tendue par une démarche institutionnelle et personnelle de formation continue à la bientraitance.

*Cf. Annexe 6 : Charte de Bientraitance*

## 6. LA GESTION DES PARADOXES

---

La définition de l'action médico-sociale donnée par l'article L.116-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles met en évidence des paradoxes inhérents à ses principes. Les développements ci-dessous ne sont pas exhaustifs. Ils font état de réflexions éthiques professionnelles régulièrement évoquées au sein du SAVS et présentent la manière dont le service prend en compte ses paradoxes dans l'accompagnement global de l'utilisateur.

### **Les représentations à l'épreuve du travail social : Facilitateur vs Sauveur**

A l'heure où l'autodétermination et l'empowerment se déclinent comme valeurs fondamentales de tout accompagnement, la manière d'habiter ces concepts dans le champ du social varie énormément entre professionnels.

A la fois est prôné le fait que la personne soit actrice de son projet de vie, qu'elle ait suffisamment accès aux informations pour choisir en toute conscience ; à la fois, il semble parfois difficile de se défaire d'une notion qui a longtemps habité le travail social et la posture professionnelle qui en découle : celle du sauveur.

Force est de constater que les personnes qui sont orientées vers le SAVS ont des besoins repérés par les différents partenaires qui ont évalué la situation. Pour autant, repérer des besoins ne présage en aucun cas du fait que cette dernière ait des attentes correspondant à ces besoins.

Et l'ouverture de tous les droits sans que la personne soit forcément partie prenante est une illustration de ce paradoxe.

C'est tout le travail préliminaire de compréhension de la situation qui va permettre de mieux distinguer besoins, portés ou non par des partenaires-aidants-autres..., avec la réalité des attentes d'une personne par rapport à son organisation de vie.

Tout au long du parcours d'orientation et d'admission de la personne vers le SAVS, et bien que celle-ci puisse être accompagnée à tout moment par la personne de son choix, l'évaluation des professionnels va porter sur l'implication de cette dernière dans le processus de demande d'accompagnement SAVS. Un accompagnement social implique un engagement de la part de l'utilisateur et pas seulement un droit à faire valoir ; ne serait-ce que parce que le référent social intervient à domicile et que cela implique de partager rapidement l'intimité de la personne. C'est pourquoi, dans notre procédure d'admission, nous proposons toujours à l'utilisateur, lorsque ce dernier est accompagné, d'être reçu seul dans un second temps s'il le souhaite. De même, la prise de contact avec les partenaires ne se fait que sur accord de ce dernier.

Force est de constater que les accompagnements qui ont été ouverts sur demandes partenariales conduisent rarement vers un engagement de l'utilisateur au long cours. Nous avons donc posé comme indicateur que lorsque les besoins sont repérés par les partenaires sans être repris par la personne elle-même, cela constitue un frein majeur à son adhésion à un suivi social. Et ce, d'autant plus que nombre de besoins évalués naissent de l'écart repéré entre la réalité de la situation et les propres normes de l'évaluateur.

Par ailleurs, si l'autodétermination passe par l'expérimentation, le corolaire présuppose que la personne ait les capacités pour corriger ses actions le cas échéant. Or, la réalité des accompagnements nous fait parfois entrevoir cette difficulté, soit dans l'incapacité à avoir un regard réflexif sur ses propres actions, soit dans la répétition plus ou moins pathologique dans laquelle s'ancre la personne.

Les professionnels du SAVS sont régulièrement mis en tension sur cette posture de devoir accompagner la personne sur ses propres choix, tout en devant informer pour sécuriser à minima et se positionner, le cas échéant, pour cadrer des demandes si ces dernières sont hors de tout principe de réalité.

C'est toute la nuance de posture entre sauveur et facilitateur.

## **Accessibilité numérique et droit commun**

La question de l'accessibilité est une question sociétale centrale à ce jour. Qui dit accessibilité renvoie immédiatement dans nos représentations à l'accessibilité physique des locaux. Or, d'autres formes d'accessibilités se doivent aujourd'hui d'être réfléchies, notamment celle de l'accessibilité numérique.

Toutes les institutions administratives ont déployé des sites internet dont la vocation est de permettre à tout un chacun d'accéder librement et de chez lui aux offres de services courantes, dont la gestion des dossiers et les demandes personnelles. La CAF, les Impôts, l'Agence Nationale des Titres Sécurisés, la précommande des documents d'identité sur les sites des mairies de quartier, Améli, Pôle emploi et bien d'autres encore..., tous ces sites ont largement généralisé leurs prestations numériques au détriment parfois d'un accueil physique réel. Mais qu'en est-il réellement pour les personnes en situations de handicap ? Cela leur a-t-il en effet ouvert plus de facilités dans leurs démarches au quotidien ?

Il est d'abord important de rappeler que la notion de handicap recoupe un large spectre de déficiences qui ne permettent pas toutes d'accéder aisément à un clavier d'ordinateur : la déficience visuelle, le handicap moteur ou bien encore certaines déficiences cognitives en sont un exemple.

Ensuite, il est important de rappeler qu'en dehors de l'accessibilité à l'outil informatique et sa maîtrise, la question de l'accessibilité du site en lui-même est posée (ergonomie, facilité de navigation, traduction en FALC, ...) ? Et à ce jour, le constat tend plutôt dans le sens où les différents sites créés semblent plutôt produire des incapacités numériques plutôt que des facilités pour tous. Ce constat porte désormais le nom d'« illectronisme ».

Enfin, de rappeler que le contexte environnemental et surtout économique des personnes accompagnées par nos services ne permet pas toujours de garantir la possibilité d'acheter ce type de matériel.

C'est donc à toutes ces questions que les référents sociaux se confrontent régulièrement dans leurs accompagnements ; et plus précisément la question du « faire à la place de » ou du « faire avec ». Nombre d'utilisateurs préféreraient s'en remettre entièrement à leur référent dans la gestion des comptes internet plutôt que « de faire avec » dans une optique d'apprentissage et d'autonomisation ; et ce d'autant plus que nombreux sont angoissés par le sujet de la gestion administrative.

Le référent social se trouve alors dans la délicate situation de devoir régulièrement rappeler qu'il n'est pas habilité à gérer adresses mail et mots de passe ; tout en expliquant que pour accéder à un certain nombre de services du droit commun, la personne doit faire en sa présence une ouverture de compte.

## 7. LES OBJECTIFS D'EVOLUTION, DE PROGRESSION ET DE DEVELOPPEMENT (PLAN D' ACTIONS) A 5 ANS

### 7.1. Les évolutions à prévoir au niveau de l'accompagnement

Par souci de cohérence comme d'efficacité, l'ensemble des fiches-actions résultant de l'évaluation interne et celles du CPOM s'appliquent au SAVS. Ainsi, toutes les fiches-actions associatives « transversales » inscrites au CPOM font pleinement partie des fiches-actions du présent projet de service.

Les fiches-actions ci-dessous s'inscrivent en déclinaison des fiches-actions du CPOM.

Fiche-action n°1 : Valoriser les missions du chargé d'insertion professionnelle au bénéfice des usagers du SAVS et plus globalement du pôle adulte	
Déclinaison de la fiche-action CPOM	<b>Action 1.8</b> : Développer l'insertion professionnelle ou l'accès aux activités sociales valorisante <b>Sous action 1.8.2</b> : Conforter le travail partenarial pour améliorer l'accompagnement socio-professionnel des usagers du pôle adulte
Finalités	Développer des actions concrètes qui répondent aux besoins des personnes accompagnées par le SAVS en terme d'inclusion professionnelle
Pilote de l'action	Adrien de la Peine
Equipe	Psychologue, référent social
Actions	<b>Action 1</b> : Etat des lieux des besoins avec les personnes accompagnées du SAVS <b>Action 2</b> : Mise en place de forums d'information et d'ateliers au regard des besoins recensés (fréquences et modalités à définir en fonction des attendus) <b>Action 3</b> : Développement du réseau partenarial avec élaboration d'une base de données visible et consultable par tous les professionnels du pôle adulte. Echéances : fin 2023 (état des lieux) / en continu (actions)
Indicateur de suivi	Nombre d'actions collectives déployées vers les usagers du SAVS : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Forum avec intervention de partenaires extérieurs (1/an)</li> <li>- Nombre d'ateliers « emploi et habilités sociales »</li> </ul> Nombre de partenaires consultés / an avec ou sans conventionnement
Indicateur de résultat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de personnes présentes aux ateliers</li> <li>- Taux de satisfaction des personnes ayant bénéficié des ateliers ou forum</li> <li>- Nombre de personnes concernées par les actions du CIP (Nombre d'accompagnement à l'insertion professionnelle dispensée par le pôle adulte)</li> <li>- Création d'une base de données partenariales</li> </ul>

Fiche-action n°2 : Réactualisation de la procédure PIA	
Déclinaison de la fiche-action CPOM	NC
Finalités	Evaluer les conditions de co-construction du PIA
Pilote de l'action	Arnaud THIELLON, Delphine BANTEGNIE
Equipe	Tous
Actions	<b>Action 1</b> : Discussion et échanges autour des recommandations de bonnes pratiques avec l'ensemble de l'équipe <b>Action 2</b> : Ajustement du PIA SAVS et de sa procédure en conséquence Echéances : fin 2023
Indicateur de suivi	Compte-rendu des échanges (groupes de travail)
Indicateur de résultat	Actualisation de la procédure PIA SAVS

Fiche-action n°3 : Mise en place d'un pair aidant dans la procédure d'admission des usagers du SAVS	
Déclinaison de la fiche-action CPOM	<b>Action 1.2</b> : Favoriser la mise en œuvre de la pair-aidance <b>Sous action 1.2.4</b> : Développer la pair-aidance au SAMSAH et SAVS
Finalités	Développer la pair-aidance dans les différents services et plus spécifiquement en lien avec la procédure d'admission SAVS
Pilote de l'action	Marie GAUDENZI
Equipe	1 référent social, Psychologue, usager.s
Actions	<b>Action 1</b> : Information, implication et participation des usagers du SAVS dans cette action <b>Action 2</b> : Mise en œuvre de la pair-aidance dans le processus d'admission SAVS <ul style="list-style-type: none"> <li>- Montage du dispositif pair aidant</li> <li>- Réécriture de la procédure</li> </ul>
	Echéances : fin 2024
Indicateur de suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'un temps d'échange autour de cette action</li> <li>- Nombre de personnes mobilisées par le projet et mobilisables en tant que pair aidant</li> </ul>
Indicateur de résultat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalisation de la contribution du pair aidant dans le processus d'admission du pôle adulte (outil de communication autour de la pair-aidance, modalités de prise de contact, réécriture procédure).</li> <li>- Nombre de fois où les personnes en cours d'admission sont orienté vers le pair aidant /an</li> </ul>

Fiche-action n°4 : Participation des usagers dans le SAVS	
Déclinaison de la fiche-action CPOM	<b>Fiche action 1.3</b> : Susciter la participation ainsi que l'expression des usagers et de leurs aidants et améliorer la compréhension de l'accompagnement <b>Sous action 1.3.2</b> : Poursuivre les actions d'évaluation et de recueil des attentes des usagers
Finalités	Développer des modalités de participations des usagers propres au service.
Pilote de l'action	Adjointe de direction
Equipe	Usagers
Actions	<b>Action 1</b> : Création d'un questionnaire de satisfaction (à généraliser en fin d'accompagnement) <b>Action 2</b> : Mise en place d'outil participatif en transversalité des autres fiches actions (fiche 1 et 5 support emploi-activités...)
	Echéances : fin 2023 (questionnaire) / en continu
Indicateur de suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de la fréquence définie pour la réalisation des questionnaires de satisfaction</li> <li>- Prise en compte de l'insatisfaction au travers des outils de recueil de la satisfaction des usagers : mise en œuvre ou formalisation de réponses</li> </ul>
Indicateur de résultat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux de remplissage du questionnaire / sorties / an</li> <li>- Nombre de temps participatifs déclinés dans le service / an (en transversal)</li> </ul>

Fiche-action n°5 : Activités collectives	
Déclinaison de la fiche-action CPOM	Fiche action 1.1 : Favoriser une inclusion raisonnée en milieu ordinaire en mobilisant les partenaires du droit commun
Finalités	Repenser l'offre et l'organisation des activités collectives ainsi que les modalités d'accompagnement vers les dispositifs extérieurs
Pilote de l'action	Référent social- adjointe de direction
Equipe	Tous - usagers
Actions	Action 1 : Etat des lieux des propositions faites à ce jour Action 2 : Définition des axes d'amélioration et/ou nouvelles propositions Action 3 : Renforcer les liens avec les partenaires extérieurs
	Echéance : 2023 (état des lieux) / en continu
Indicateur de suivi	Veille sur les dispositifs partenaires existants Listing des usagers intéressés par les activités collectives actualisé Nombres d'informations transmises aux usagers / an
Indicateur de résultat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de propositions d'activités faites</li> <li>- Nombres d'inscriptions aux activités intra</li> <li>- Actualisation des supports de communication Activités collectives et des modalités de diffusion</li> <li>- Nombres de personnes orientées vers des loisirs externes (GEM, culture du cœur,...)</li> </ul>

## 7.2. Les modalités de suivi et d'évaluation du projet de service

La directrice adjointe des services est garante de la mise en œuvre effective des axes du projet de service en s'appuyant sur les responsables des actions de chaque fiche-action.

Elle est secondée dans ce rôle par la cheffe de service et la responsable de la mission stratégie, partenariats et développement.

## 8. ANNEXES

### 8.1. PLAQUETTE DU PROJET ASSOCIATIF 2016-2025

#### ACCUEIL SAVOIE HANDICAP EN 2016, C'EST :

En moyenne  
**140 enfants et 150 adultes**  
accompagnés par nos services  
chaque année.

**180 salariés**  
et une quarantaine de métiers  
au service des personnes,  
répartis dans quatre  
établissements et services.

**Un budget de 9 M€ d'euros**  
financé par l'Assurance Maladie  
et le Conseil Départemental.



261 route de la Doris - BP 20021  
73232 Saint Alban-Leyse Cédex

Tél. : 04 79 33 62 62  
Fax : 04 79 75 03 61

info@ash73.com  
www.ash73.com

Réalisation : November 2015 04 79 75 03 62

## Projet Associatif



Soins, rééducation fonctionnelle, enseignement, accompagnement éducatif et social



#### Les dates qui font l'histoire de notre association

**1920** Création à Chambéry de l'association Accueil Savoyard et de son sanatorium.

**1923** Reconnaissance de l'Utilité Publique.

**1951** L'association modifie son activité pour accueillir, éduquer et soigner des jeunes handicapés moteurs.

**1992** Création du service d'éducation spécialisée et de soins à domicile (SESSAD)

**1997** Création d'une unité au sein du Centre d'Education Motrice pour l'accompagnement des enfants en situation de polyhandicap.

**2010** Création du service d'accompagnement médico-social pour adulte handicapé (SAMSAH).

**2012** Création du pôle adultes avec l'intégration du service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS).

**2013** Mise à jour des statuts et changement de nom.

**2016** Ouverture de l'Unité Régionale de Répit (UZR) pour des séjours temporaires et des accueils de répit au CEM.

Extension du SAMSAH aux Cantons d'Aix les Bains et Montmélan

#### Projet Associatif ASH en synthèse

##### UNE AMBITION ET DES VALEURS FORTES

L'Association a pour raison d'être la réponse aux besoins des personnes accompagnées, de leurs proches, et de la collectivité. Elle est fière, avec les moyens qui lui sont confiés, d'offrir à chacune des personnes en situation de handicap une prise en compte de toutes ses difficultés, un accompagnement vers de meilleures conditions de vie, et la recherche de la meilleure insertion sociale possible.

Elle s'appuie sur des valeurs fortes :

- Le respect de l'usager et de ses proches,
- une bienveillance sans compromis, qui s'applique à tous,
- la recherche d'équité dans les relations entre usagers, familles, professionnels,
- la même importance accordée à toutes ses missions d'accompagnement de la santé, de l'autonomie et de la participation sociale de l'usager.

##### DES ORIENTATIONS EXPLOITANT AU MIEUX LES SAVOIR-FAIRE ET EXPERTISES

L'ASH développera son expertise et son activité au service des personnes polyhandicapées, et dans les cas d'associations de déficiences motrices, intellectuelles, psychiques.

Elle s'efforcera de ne refuser aucun enfant ou adulte, dans la mesure de ses moyens et de ses savoir-faire, et en mettant en place les partenariats nécessaires.

Elle se tiendra prête à des évolutions de structure qui permettraient une meilleure utilisation des moyens disponibles, toujours avec le souci du service aux usagers et dans le respect de ses valeurs.

##### UNE ASSOCIATION QUI AVANCE EN PHASE AVEC SON ENVIRONNEMENT

L'ASH est en phase avec l'évolution législative et réglementaire qui impose une prise en compte individualisée de chaque personne en situation de handicap et privilégie les solutions possibles en milieu ordinaire.

Dans un environnement qui augmente en permanence ses exigences en qualité des soins, professionnalisme, méthodes, gestion, etc... L'ASH est pionnière dans l'intégration de nouvelles pratiques, et propose des innovations.

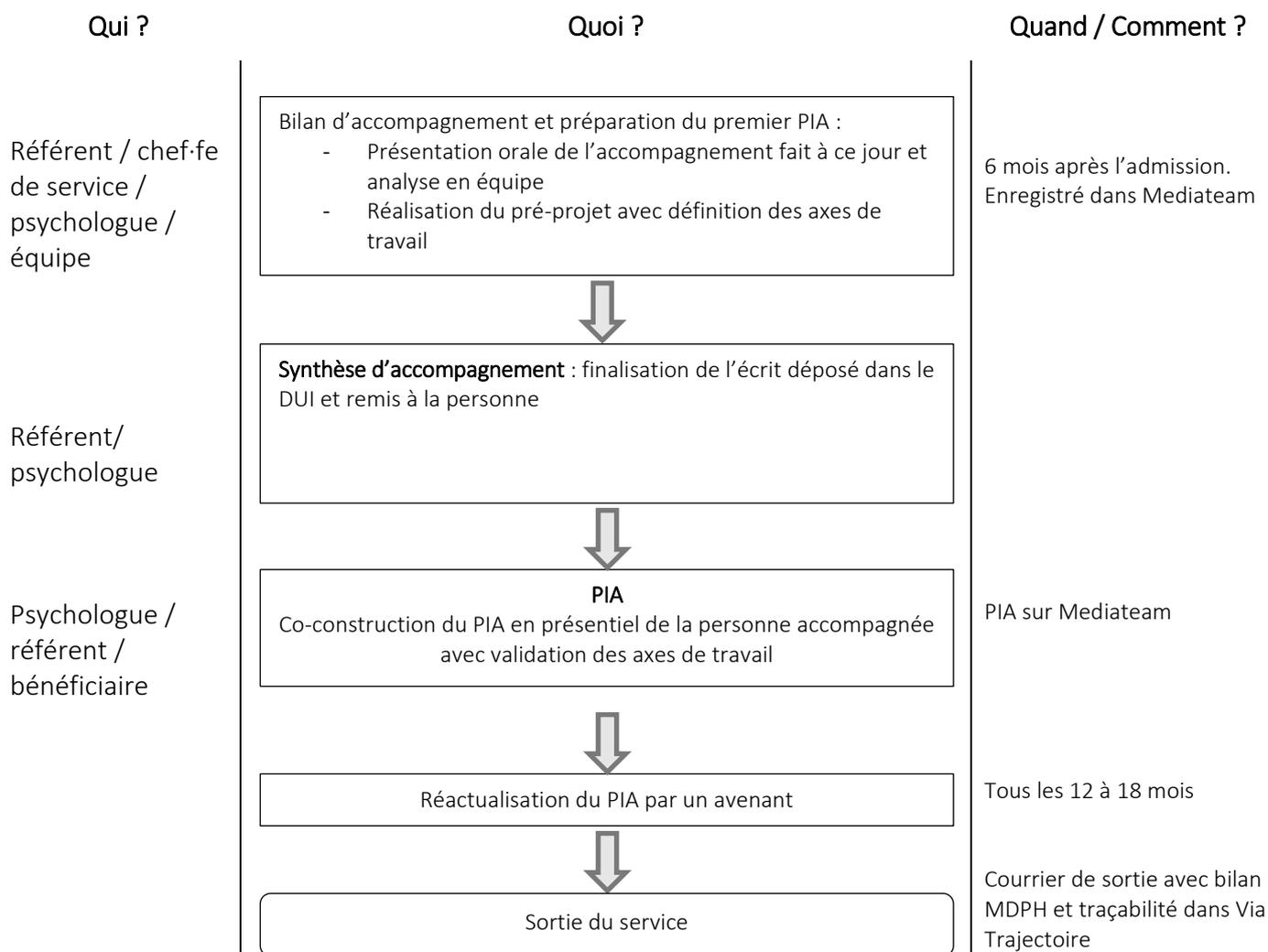
La longue histoire de cette association montre sa capacité d'adaptation, et la période récente est marquée par des réussites : création de l'Unité de Répit Régionale, extension du SAMSAH à Aix-les-Bains et Montmélan. Cette dynamique sera maintenue.

##### UN FONCTIONNEMENT EXEMPLAIRE

L'association se veut exemplaire dans l'utilisation des ressources publiques, en s'appuyant sur :

- L'adaptation de l'offre à l'évolution des besoins,
- la mise en place d'une organisation et des moyens cohérents avec cette offre,
- des démarches d'amélioration permanente, dans les domaines de la qualité, des ressources humaines, et de la gestion,
- une attention permanente à la bonne utilisation des compétences et des capacités du personnel, à leur formation et à leur adhésion aux projets,
- une implication forte du Bureau de l'Association aux côtés de la Direction Générale.

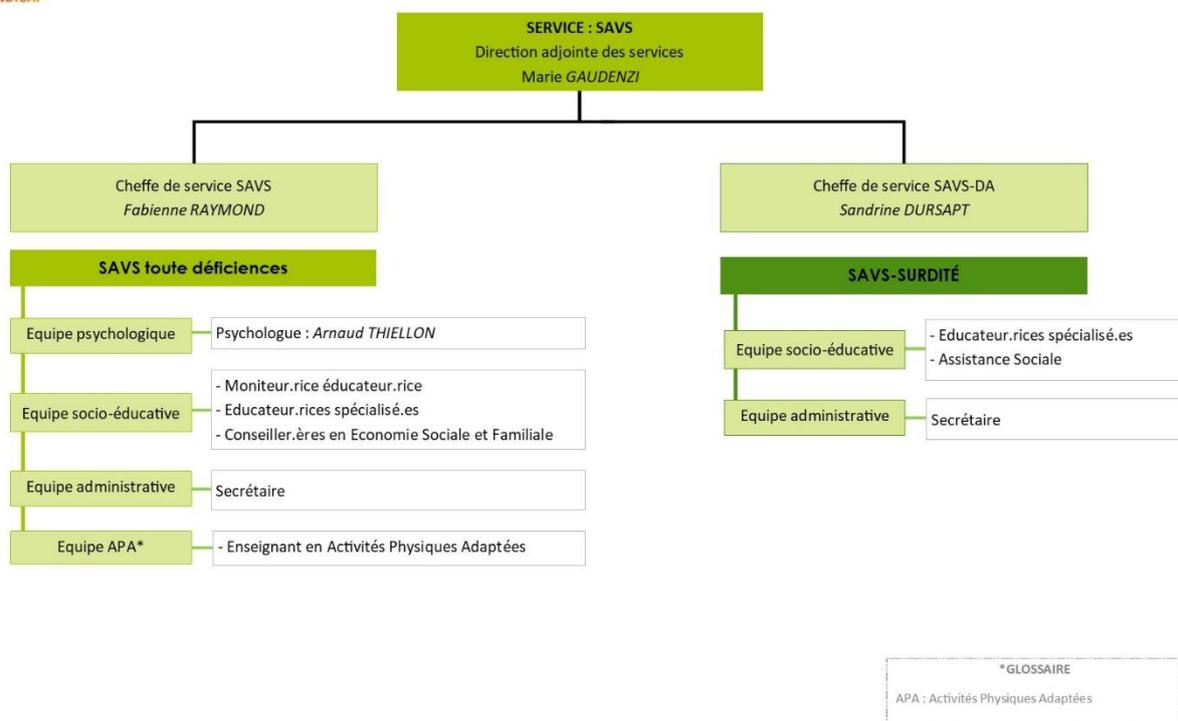
## 8.2. Annexe 2 : Parcours d'accompagnement au SAVS



## 8.3. Annexe 3 : Organigramme SAVS



Association Savoie Handicap  
Organigramme Services



## 8.4. Annexe 4 : Extrait du règlement de fonctionnement relatif au DUI.

### Accès aux dossiers

La personne accompagnée peut avoir accès à son dossier dans le service sur demande écrite faite auprès de la direction dans un délai de 6 jours. La consultation s'effectue au sein du service lequel assure « l'accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative » (article 3 arrêté 8 septembre 2003 du CASF).

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé donne la possibilité à chaque usager ou à son représentant légal d'accéder à son dossier médical. Le décret n°2002-637 du 29 avril 2002 précise les modalités d'accès au dossier.

La demande d'accès au dossier médical est faite par écrit soit par l'utilisateur lui-même soit par son représentant légal, soit par un médecin désigné par lui, et est transmise sous pli fermé à la direction du service. Les informations pourront être transmises au plus tard huit jours après réception (délai porté à 2 mois lorsque les informations demandées ont une antériorité de plus de 5 ans).

Lors de la communication du dossier, le service propose un accompagnement par un tiers.

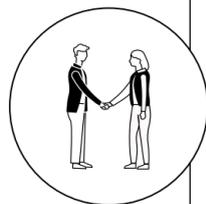
## 8.5. Annexe 5 : Direction, Encadrement et Fonctions Supports d'ASH



### Le conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration définissent les orientations politiques de l'association en lien direct avec le Directeur Général. De par leur expérience professionnelle, ils apportent chacun leur compétence et expertise au profit de l'association.

- Président
- Trésorier
- Administrateur
- Vice président
- Secrétaire



### Fonctions de direction et d'encadrement

Dans chaque établissement et service, Accueil Savoie Handicap compte une équipe managériale engagée, coordonnée par le Directeur Général Paul Rigato. Les équipes d'encadrement mettent en oeuvre le projet d'établissement et animent les équipes soignantes, socio-éducatives, pédagogiques et administratives. Elles les accompagnent notamment au quotidien dans leurs missions et leur fournissent l'aide nécessaire pour les accomplir. Elles veillent notamment à la cohérence du parcours personnalisés des usagers accompagnés.

De l'encadrement des équipes, des prestations directes au suivi administratif et budgétaire de l'établissement, les équipes managériales garantissent la qualité d'accueil et de prise en charge des usagers et des aidants.

- Directeur général
- Chef de service
- Directeur des ressources humaines
- Directeur adjoint
- Adjoint de direction
- Responsable logistique et technique



### Fonctions supports

Les fonctions de pilotage travaillent en complémentarité avec les différentes équipes des établissements et services d'ASH pour garantir la sécurité, la qualité et la fluidité des différentes missions de l'association. Elles participent au pilotage de l'activité et interviennent en soutien au bon déroulement des missions des différentes équipes.

- Responsable qualité
- Responsable de la mission stratégie, partenariats et développement
- Responsable du budget des finances et du contrôle de gestion
- Comptable
- Assistant de direction
- Responsable paie
- Assistant des ressources humaines
- Responsable des systèmes d'information
- Gestionnaire des ressources humaines

## 8.6. Annexe 6 : Charte de Bientraitance

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE

*Préambule : Dans la lignée de la Déclaration des Droits de l'Homme et de la Charte des Droits et Libertés des Usagers, Accueil Savoie Handicap fonde ses valeurs sur le respect de la personne et la prise en compte de sa singularité tout au long de son accompagnement.*

*Elle affirme son indépendance par rapport à tout parti politique, à toute confession religieuse et/ou philosophique.*

**B**

**Bienvenus**, vous l'êtes, dans une équipe informée de votre arrivée et préparée à vous accueillir.

**I**

**Identifier** vos besoins pour vous apporter une réponse adaptée.

**E**

**Entendre** vos attentes et échanger avec vous sur nos possibilités de les mettre en œuvre au sein de notre association.

**N**

**Neutralité** dans l'accompagnement de vos choix en restant attentifs à la cohérence des actions déployées avec votre projet individuel.

**T**

**Traiter** la douleur sous toutes ses formes, c'est-à-dire entendre reconnaître et prendre en charge, tant les souffrances physiques que psychologiques.

**R**

**Respecter** votre liberté de choix, la confidentialité de vos informations, vos valeurs ainsi que vos convictions personnelles et religieuses.

**A**

**Autonomiser**, c'est-à-dire faire avec et non pas à la place de, à votre rythme et en fonction de vos capacités.

**I**

**Individualiser** le projet de soin et le projet de vie, en sollicitant votre participation active ainsi que celle de votre entourage.

**T**

**Travailler** ensemble et en réseaux, développer les partenariats pour s'ouvrir aux autres.

**A**

**Accompagner** la fin de vie par un travail en équipe et partenarial, dans le cadre d'une démarche palliative, en vous soutenant ainsi que votre entourage.

**N**

**Nourrir** nos réflexions par des échanges pluridisciplinaires et la collaboration des différents acteurs.

**C**

**Communiquer**, c'est-à-dire avoir une qualité d'écoute, d'échange et de compréhension des formes verbales et non verbales d'expression.

**E**

**Evaluer** nos actions, écouter et former l'ensemble des professionnels, favoriser les échanges pour garantir la qualité de nos accompagnements.