

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT A LA VIE SOCIALE EDMOND ALBIUS

ALEFPA – SAVS EDMOND ALBIUS
Centre d'Affaires de Savanna
12 rue Jules Thirel – Bât C
97460 SAINT-PAUL
Tél. : 02.62.38.88.43 - Fax : 02.62.38.87.79
Email : savs.albius@alefpa.com

PROJET ETABLISSEMENT ALEFPA 2013-2017



SOMMAIRE

PREFACE

LE PROJET D'ETABLISSEMENT : UN VERITABLE OUTIL D'EVOLUTION DES PRATIQUES

Ses finalités -----	page 5
La méthodologie pour l'écriture du projet -----	page 5
Evaluation du précédent projet d'établissement-----	page 5
Articulation avec le projet associatif et Elaboration du nouveau projet d'établissement 2013-2017	

I- CADRE ET MISSIONS DE L'ETABLISSEMENT

I-1. L'association gestionnaire -----	page 7
I-2. Identité et vocation de la structure -----	page 7
I-2-1. <u>Historique</u> -----	page 7
I-2-2. <u>Le cadre formel</u> -----	page 8
I-2-3. <u>Les locaux-l'accessibilité – les horaires</u> -----	page 8
I-2-4. <u>Les missions de l'Etablissement</u> -----	page 9
I-3. Public -----	page 9
I-3-1. <u>Généralités</u> -----	page 9
I-3-2. <u>Caractéristiques</u> -----	page 10
I-4. Philosophie d'action-----	page 11
I-4-1. <u>Le cadre éthique et les références théorico pratiques</u> -----	page 11
I-4-2. <u>Le secret partagé et la confidentialité</u> -----	page 11
I-4-3. <u>La promotion de la notion de bientraitance</u> -----	page 11
I-4-4. <u>Le droit et la participation des usagers</u> -----	page 12
I-4-5. <u>L'évaluation de la satisfaction</u> -----	page 12

II- LA NATURE DE L'OFFRE DE SERVICE ET SON ORGANISATION : L'USAGER AU CŒUR DU DISPOSITIF

II-1. Identification des besoins des usagers -----	page 13
II-2. L'accompagnement de l'utilisateur -----	page 13
II-2-1. <u>Avant l'admission</u> -----	page 13
II-2-2. <u>L'accueil</u> -----	page 13
II-2-3. <u>Admission</u> -----	page 14
II-2-4. <u>La prise en charge effective</u> -----	page 14
II-3-5. <u>La sortie et le suivi après la sortie</u> -----	page 17

III- LES RELATIONS AVEC LES FAMILLES

III-1. Modalités d'association à la prise en charge : La place des parents, les relations avec l'entourage-----	page 17
III-1-1. <u>Association à l'élaboration du PRP</u> -----	page 17
III-1-2. <u>Autres modalités de participation</u> -----	page 17
III-2. L'accompagnement et les besoins des familles-----	page 18

IV- PRESENTATION GENERALE DES MOYENS DONT DISPOSE L'ETABLISSEMENT

IV-1. Les ressources humaines mobilisées -----	page 19
IV-1-1. <u>Le recrutement : adéquation profils et compétences</u> -----	page 19
IV-1-2. <u>L'accueil du nouveau salarié</u> -----	page 19
IV-1-3. <u>Le dossier du personnel</u> -----	page 19
IV-1-4. <u>Organigramme et rapports fonctionnels</u> -----	page 19
IV-1-5. <u>Les définitions des fonctions des différents intervenants</u> -----	page 20
IV-2. L'organisation du travail : la permanence des interventions -----	page 22
IV-2-1. <u>Les fiches de postes</u> -----	page 22
IV-2-2. <u>L'évaluation du personnel</u> -----	page 22
IV-2-3. <u>Le développement des compétences : L'évolution des pratiques</u> -----	page 22
→ La formation : l'exploitation des ressources	
IV-3. Les instances représentatives du personnel -----	page 23
IV-4. Les moyens matériels -----	page 23

V- LES MODES DE COMMUNICATION ET DE COORDINATION

V-1. A l'interne : la circulation de l'information -----	page 24
V-1-1. <u>Modalités pratiques : notes, panneaux d'affichage</u> -----	page 24
V-1-2. <u>Les réunions</u> -----	page 24
V-2. Avec l'extérieur -----	page 25

VI- LA SECURITE DES USAGERS ET LA GESTION DES RISQUES

VI-1. L'hygiène et la maintenance -----	page 26
VI-2. La sécurité : notion de surveillance et de veille active -----	page 26

VII INSCRIPTION DE L'ETABLISSEMENT DANS SON ENVIRONNEMENT

VII-1. Les locaux -----	page 26
VII-2. Insertion du service dans le contexte territorial -----	page 26
VII-3. L'ouverture de l'établissement sur son environnement : notion de partenariat et de réseau	
VII-4. La notion de site qualifiant -----	page 28

VIII- DEMARCHE D'AMELIORATION DE LA QUALITE

VIII-1. Sa mise en œuvre dans l'établissement -----	page 28
VIII-2. L'évaluation interne -----	page 29
VIII-3. L'évaluation externe -----	page 30

IX- EVOLUTION DE L'ETABLISSEMENT

IX-1. Objectifs fixés -----	page 30
→ Les objectifs annuels	
→ Les objectifs pluriannuels	
IX-2. Indicateurs et modalités de suivi -----	page 30

X - CONCLUSION

X-1. Plan d'action----- page 31

XI - ANNEXES

Le projet d'établissement, un outil au service des pratiques

Ses finalités :

Le projet d'établissement s'inscrit dans une triple démarche

- Descriptive des pratiques de l'établissement au service des usagers accueillis (document de référence),
- Evolutive qui permet à l'établissement de s'inscrire dans une démarche dynamique et proactive au regard de l'évolution des publics et de leurs besoins et des territoires,
- Evaluative. La démarche d'évaluation est alimentée par le projet d'établissement qui intègre en retour les axes d'amélioration de l'évaluation.

LA METHODOLOGIE POUR L'ECRITURE DU PROJET

Constitution groupe de travail

Le précédent projet d'établissement du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale a été élaboré pour sa création en 2008. Le SAVS a ouvert en mai 2009.

Pour l'évaluation de ce projet d'établissement et son renouvellement, le SAVS s'est doté d'un groupe de travail constitué des 6 professionnels du service, au regard de la taille de l'équipe interne (chef de service, assistante sociale, agent administratif, 2 éducateurs spécialisés et psychologue).

Les familles et les usagers ont participé aux séances de travail (méthodologie analyse des besoins et synthèse du projet d'établissement).

Un échéancier a été formalisé avec la répartition des différentes thématiques à intégrer dans le prochain projet d'établissement. Il est prévu une formalisation de ce nouveau projet au dernier trimestre 2012.

EVALUATION DU PRECEDENT PROJET D'ETABLISSEMENT

Le SAVS a évalué le précédent Projet d'établissement (2008-2012) en 2012 à partir d'une grille d'évaluation issue des recommandations de l'ANESM. Celle-ci a mis en évidence les points à renforcer et les actions à mener dans la continuité.

Cette évaluation a été réalisée et partagée par le groupe de travail « Projet d'établissement ». (cf. annexes « évaluation du projet d'établissement 2008-2012 »).

ARTICULATION AVEC LE PROJET ASSOCIATIF ET ELABORATION DU NOUVEAU PROJET D'ETABLISSEMENT 2013-2017

Pour l'élaboration de ce projet d'établissement, Le groupe de travail s'est imprégné du projet associatif de l'ALEFPA (2011-2016) et notamment son socle de valeurs :

- Humanité-Education-Laïcité- Démocratie- Solidarité.

Le nouveau projet d'établissement s'articule autour des résolutions stratégiques de ce projet associatif notamment :

- diversifier et personnaliser l'offre de service
- viser l'excellence en matière de ressources humaines

Ce socle de valeurs rejoint également l'approche théorique sur lequel s'appuie le Complexe E. Albius : la Valorisation des Rôles Sociaux. Le concept de VRS synthèse de différents courants humanistes se définit par « un ensemble de procédures qui vise à développer les aptitudes et compétences et à améliorer l'image d'une personne en utilisant des moyens culturellement valorisés dans son environnement. Ces procédures favorisent l'accession à des rôles socialement valorisés » Wolfensberger¹.

Par ailleurs, le groupe de travail s'est inspiré des 2 recommandations ANESM portant sur :

- « Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service » (Décembre 2009),
- « Evaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes » (Février 2012).

Le groupe de travail a pu également s'outiller dans l'évaluation des besoins et des attentes des usagers (lecture des besoins à travers la Classification Internationale du Fonctionnement CIF, questionnaires de satisfaction, PRP, recueil des besoins lors de temps de rencontre usagers/famille).

LES MODALITES DE SON EVALUATION

Le projet d'établissement sera évalué à son terme avec le même outil de l'évaluation interne

¹Wolfensberger : Valorisation des rôles sociaux 1991 Edition des deux continents

I- CADRE ET MISSIONS DE L'ETABLISSEMENT

I-1. L'association gestionnaire

L'A.L.E.F.P.A. créée en juillet 1959, est une association reconnue d'utilité publique en date du 11 Avril 1973. Son but est L'enseignement, L'éducation, La rééducation de l'enfance et des adultes physiquement, mentalement ou socialement handicapés.

Par arrêté du 3 décembre 2002, l'ALEFPA prend le titre de « Association Laïque pour l'Education, la Formation, la Prévention et l'Autonomie.

5 valeurs fondent sa raison sociale et sa philosophie de l'action :

Humanité- Education- Laïcité- Démocratie- Solidarité.

« Ainsi toute personne quelle que soit sa situation de handicap, détient une aptitude à s'éduquer et a vocation à prendre part à l'appartenance citoyenne et à l'exercice de ses droits. ». Projet associatif 2011-2016

Le projet associatif 2011-2016 s'articule autour de 9 objectifs :

- Confirmer un positionnement militant dans la continuité du projet associatif
- Diversifier et personnaliser l'offre de service
- Clarifier les champs de responsabilités et améliorer la gouvernance associative
- Viser l'excellence en matière de ressources humaines
- Consolider la gestion
- Développer l'ancrage territorial
- Etendre l'audience
- Prospector, développer et innover
- Conduire le projet associatif 2011-2016.

I-2. Identité et vocation de la structure

I-2-1. Historique

Cette dernière décennie a offert l'opportunité d'une rénovation de fonds de la réglementation concernant l'action sociale remplaçant l'utilisateur au centre des préoccupations des partenaires. La création des SAVS est issue du courant rénovateur des réglementations de l'action sociale. La politique de maintien à domicile et de la personne dans la cité prend tout sens dans l'offre de service des SAVS. Il s'agit bien de travailler l'inclusion dans la cité de toute personne porteuse de handicap considérée alors comme un citoyen à part entière.

Ce nouveau type de service dans le secteur médico-social offre l'opportunité d'une nouvelle posture professionnelle s'inscrivant davantage dans le « concept d'accompagnement ».

Le SAVS a un reçu un avis favorable au CROSM le 31 mars 2006. Il a fait l'objet d'un arrêté portant autorisation de création (0034 SPO/DASI) le 21 décembre 2006. Il a ouvert en Mai 2009.

I-2-2. Le cadre formel

Le cadre réglementaire des SAVS est défini par 4 lois et un décret :

- Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales
- Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- Loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires
- Décret du 11 mars 2005 relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des services d'accompagnement à la vie sociale (S.A.V.S.) et des services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (S.A.M.S.A.H.)

Le département de la Réunion dispose

- d'un Schéma Régional de l'Offre Médico-sociale (SROMS 2012-2016) intégré au Plan Régional de Santé (PRS) coordonné par l'Agence Régionale de Santé Océan Indien (incluant la Réunion et Mayotte)
- d'un Schéma Départemental de l'Organisation Sociale et Médico-sociale 2012-2016 (à paraître)

Le SAVS s'inscrit dans les orientations du SROMS. Ce schéma insiste fortement sur **le maintien à domicile et l'inclusion dans la cité défini par l'Objectif opérationnel 9 du SROMS** : « Soutenir le maintien à domicile ou en milieu ordinaire des adultes handicapés ». *Le SDOMS est en cours d'écriture et il n'est pas validé, le présent projet tient compte des témoignages, des synthèses et des travaux préparatoires.*

I-2-3. Les locaux-l'accessibilité – les horaires

Les locaux du service ont été loués en 2008 dans le quartier d'affaire de Savanna à Saint Paul. Les locaux sont composés de :

- un espace d'accueil physique et administratif équipé de deux postes informatiques,
- une salle de réunion,
- un bureau pour les éducateurs avec deux bureaux et deux postes informatiques,
- un bureau pour le chef de service/chargé d'intégration professionnelle,
- un bureau partagé entre l'assistante de service sociale et la psychologue avec un poste informatique,
- deux toilettes.



Si l'implantation du service est au cœur d'un quartier d'affaire, sa superficie rend difficile la réalisation de certaines actions : ateliers, grand regroupement. (cf plan d'action)

Malgré sa modernité, le quartier est difficilement accessible en raison des encombrements routiers, il est par ailleurs trop éloigné de l'arrêt de bus le plus proche.

Il serait souhaitable de rechercher un lieu d'accueil plus adapté tant d'un point de vue géographique (centre-ville), économique et plus approprié aux besoins des usagers (atelier collectif). (Cf plan d'action)

Le service est ouvert du lundi au samedi midi à l'exception du dimanche et des jours fériés et fermé deux semaines par an (mars et octobre) pendant ces périodes un relais est assuré par les cadres de permanence.

Le service facture ses prestations sur la base de 210 jours par an.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Horaires	8h00 – 12h00 13h00 – 18h00	8h00 – 12h00 13h00 – 18h00	8h00 – 12h00 13h00 – 18h00	8h00 – 12h00 13h00 – 18h00	8h00 – 12h00 13h00 – 18h00	8h00 – 12h00

I-2-4. Les missions de l'Etablissement

Les missions du service sont décrites dans le décret 11 Mars 2005

« Les services d'accompagnement à la vie sociale ont pour vocation de contribuer à la réalisation du projet de vie des 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. »

« Ainsi le SAVS propose dans le respect du projet de vie des personnes accueillies

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

I-3. Public

I-3-1. Généralités

Le SAVS s'adresse à des hommes et à des femmes de 18 à 60 ans. L'accompagnement réalisé par le SAVS est conditionné par une décision de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (C.D.A.P.H.). L'autorisation du SAVS E. Albius est de 50 places.

Les personnes accompagnées par le SAVS peuvent vivre de façon autonome, seules, en couple, avec des enfants ou dans leur famille. Les domaines d'accompagnement seront par conséquent individualisés et diversifiés. Le service s'adresse à des personnes présentant une certaine autonomie dans la vie quotidienne mais ayant souvent besoin sur le moyen terme d'un étayage pour les aider à organiser et articuler leur vie personnelle, sociale, professionnelle, en cohérence avec leur projet de vie.

Il peut s'agir de personnes :

- bénéficiant déjà d'une prestation médico-sociale de type ESAT
- en attente d'une place dans une structure,
- sans activité professionnelle
- salariées en entreprise

I-3-2. Caractéristiques

LE SAVS offre ses prestations en direction de personnes porteuses de handicap (reconnues par la MDPH). La population accueillie peut présenter différents types de déficiences :

- déficience intellectuelle
- déficience psychique
- déficiences consécutives à des accidents type A.V.C. ou T.C. (ne nécessitant pas cependant d'aide pour la mobilité)

Concernant les déficiences sensorielles, motrices et psychiques d'autres partenaires ont des autorisations spécifiques (SAVS ARPEDA déficience auditive, SAMSAH Déficience Visuelle, psychique, polyhandicap).

A noter que le SAVS voit une évolution de son public notamment dans l'arrivée en nombre des personnes en situation de handicap psychique (42 % de la population accueillie en 2012).

L'analyse de la population a été réalisée à partir de la classification CIF (Classification Internationale du Fonctionnement, du handicap, et de la santé défini par l'OMS) et ses domaines. Cette analyse s'est construite à partir d'outils internes (questionnaire d'accueil, Projet Individualisé en interne appelé Projet de Réalisation Personnelle).

Ainsi la finalité principale du SAVS est de permettre aux personnes accompagnées de réussir leur inclusion sociale.

Les résultats de notre analyse permettent d'identifier les besoins suivants auprès du public accompagné :

- Besoin de communiquer (s'affirmer et pouvoir prendre la parole...),
- *Besoin en ressources communautaires* (utiliser les transports en commun, gérer son budget),*
- Besoin en acquis scolaires (comprendre des écrits fonctionnels...),
- Besoin au niveau de la vie domestique (gérer un logement ...),
- *Besoin en santé et en sécurité* (développer une hygiène de vie...),*
- *Besoin en loisirs* (gérer ses temps libres...),*
- *Besoin au niveau de la responsabilité * (gérer de façon adapté ses comportements...),*
- *Besoin au niveau des aptitudes sociales* (développer des relations amicales),*
- *Besoin au niveau du travail* (accès à un travail, appliquer des consignes simples, travailler en milieu ordinaire...),*
- *Besoin au niveau de la vie affective et de la parentalité* (développer des relations amicales et amoureuses, développer son rôle de parent, gérer les relations au sein de sa famille...).*

I-4. Philosophie d'action

I-4-1. Le cadre éthique et les références théoriques et pratiques

Le SAVS inscrit ses actions dans plusieurs références théoriques et pratiques :

- la Valorisation des Rôles Sociaux

Issue de courants humanistes (Wolfensberger), la VRS poursuit 2 buts :

- L'amélioration de l'image sociale des bénéficiaires
- Le développement de ses compétences.

La VRS s'articule autour de 3 notions fondamentales :

- le développement d'une image positive de la personne (la percevoir comme une personne en devenir avec un développement de ses compétences et de son autonomie)
- le développement des moyens nécessaires à une inclusion dans la cité (loisirs, vie quotidienne, vie affective, vie professionnelle...)
- la participation active de la personne à son projet individuel (articulé à son projet de vie).

- la valorisation des rôles professionnels

La VRP permet à chaque salarié de développer une image positive de son travail, d'y mettre du sens. Pour cela, il dispose différents moyens : accompagnement lors de situations difficiles (réunions d'équipe, analyse dans le groupe vie affective...), plan de formation, Démarche qualité.

Les Concepts de VRS et de VRP sont interdépendants dans une démarche de bientraitance au sein de l'établissement.

I-4-2. Le secret partagé et la confidentialité

La notion de discrétion professionnelle permet à l'établissement d'échanger les informations nécessaires à l'accompagnement du public dans le respect de sa dignité et de son intimité. Les échanges d'information se font dans un cadre professionnel précis (réunion d'équipe, rencontre partenaires..).

Les écrits sont formalisés dans le respect de l'utilisateur et avec son accord (Projet de Réalisation Personnelle). Par ailleurs, les informations écrites confidentielles concernant certains usagers sont conservées (si nécessaire) dans un lieu sécurisé et accessibles à un nombre limité de professionnels. (cf. procédure qualité)

La démarche de protection des données (CNIL) est en cours d'élaboration au niveau associatif.

I-4-3. La promotion de la notion de bientraitance

L'établissement dispose d'un protocole Bientraitance (démarche qualité « *la bientraitance : Prévention et lutte contre les abus et la maltraitance* »). Ce protocole s'appuie sur la VRS et la VRP et prend en compte les recommandations de l'ANESM (*la bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre ANESM Juillet 2008, Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance Décembre 2008*).

Le SAVS s'engage dans sa pratique au quotidien à ce que :

- la personne accompagnée soit respectée (rythme, souhaits, histoire, intimité, projet ...),
- les salariés et les partenaires développent une posture professionnelle adaptée au public accueilli.

I-4-4. Le droit et la participation des usagers

Le SAVS est soucieux du respect des droits et de la participation des usagers. Ce respect se réalise à travers différentes modalités :

- ✓ la participation au Projet de Réalisation Personnelle cf. procédure (évaluation du projet, analyse des besoins et souhaits, contractualisation),
- ✓ Le questionnaire de satisfaction à l'attention des usagers,
- ✓ la participation à l'élaboration du projet d'établissement,
- ✓ l'enquête concernant la mise en place des sorties loisirs,
- ✓ Différents moments sont organisés pour cette participation : entretiens individuels, regroupements, pique-nique partage.

La mise en place du CVS ou d'une autre modalité de participation collective est en cours d'élaboration au sein du SAVS, elle sera réalisée au début 2013. (*cf plan d'action*)

I-4-5. L'évaluation de la satisfaction

Un questionnaire de satisfaction est proposé à chaque usager du SAVS. La passation est adaptée selon son profil (passation en autonomie, accompagnement à la passation avec reformulation, adaptation du vocabulaire et illustration concrète).

La synthèse des résultats 2012 est présentée en annexe du projet d'établissement.

II-1. Identification des besoins des usagers

L'identification des besoins est un processus inscrit dans le temps. Il s'initie dès l'admission de la personne dans le service (formalisation avec le support « questionnaire accueil ») et se poursuit avec l'élaboration du Projet de Réalisation Personnelle (évaluation des comportements adaptatifs ABAS 2). Cette analyse des besoins est également réajustée en fonction de l'évolution des situations au minimum une fois par an lors de la révision du Projet de Réalisation Personnelle.

II-2. L'accompagnement de l'utilisateur

Le terme « accompagnement » au SAVS est une « notion » importante. Ainsi l'accompagnement est un processus, composé d'un début, d'un cheminement et d'une fin.

- Début : besoin identifié
- Le cheminement : accompagnement en réponse aux besoins identifiés
- Fin : l'utilisateur est autonome dans la gestion de ses ressources internes et externes (utilisation des ressources communautaires) au regard des besoins identifiés

L'accompagnement est donc un processus non linéaire, et doit être adapté à chaque individu.

II-2-1. Avant l'admission

Pour être admis au SAVS, l'utilisateur doit s'inscrire sur la liste d'attente avec sa notification MDPH. L'intéressé est inscrit sur la liste d'attente par la secrétaire.
(cf procédure Gestion liste d'attente SQ.DIR.PRO.004.00)

II-2-2. L'accueil

Lorsqu'une place est disponible, un entretien d'accueil est planifié 2 mois avant l'admission au futur utilisateur. L'entretien est proposé par le chef de service et l'assistance sociale. L'utilisateur peut venir seul, accompagné par un membre de sa famille ou par le mandataire judiciaire le cas échéant.

L'intervalle de temps entre l'accueil et l'admission permet à la personne de disposer d'un délai de rétractation concernant son adhésion à l'accompagnement proposé.

Cet entretien a pour objectif :

- De présenter le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale ainsi que le livret d'accueil et la charte de la personne accueillie.
- De présenter les documents pour l'admission (règlement de fonctionnement, contrat d'accompagnement, livret d'accueil et documents administratifs nécessaires à l'admission).
- De présenter la démarche du financement de l'accompagnement.

La demande d'aide sociale

L'utilisateur dépose les pièces pour la demande d'aide sociale, un ***récépissé de dépôt*** lui est remis par le CCAS. Il le transmet au SAVS.

Un accompagnement physique peut être proposé par l'Assistante de Service Social.

II-2-3. Admission

Après l'obtention de la notification ASA par le SAVS, un entretien d'admission est proposé à l'utilisateur. L'utilisateur est reçu par son futur référent et la psychologue.

L'entretien d'admission permet de :

- Identifier les besoins de l'utilisateur (« questionnaire Accueil »)
- Contractualiser les différents documents de l'admission dans le service
 - o contrat d'accompagnement
 - o règlement de fonctionnement
 - o autorisation d'intervention
 - o films et photos

Le secrétariat envoie un ***bulletin d'entrée*** à la MDPH et au conseil général.

Un dossier unique est constitué d'une :

- partie administrative,
- partie éducative,
- partie psychologique.

La constitution de ce dossier et les modalités d'accès sont formalisées dans la procédure « Gestion des Dossiers » (S5 SQ DIR PRO 008.00).

II-2-4. La prise en charge effective

- Le Projet de Réalisation Personnelle (PRP)

Chaque usager accompagné se voit proposer un contrat d'accompagnement dès son admission. Dans les 6 mois suivants, est élaboré un avenant à ce contrat d'accompagnement. Ce dernier sera intégré dans le projet de réalisation personnelle, méthodologie adoptée par les services et établissement du Complexe Edmond Albius.

Le Projet de Réalisation Personnelle est un outil de planification et de coordination des services et des ressources personnalisées visant à répondre aux besoins d'une personne.

La mise en œuvre du P.R.P est définie par une procédure (R2 DIR PRO 03.02)

C'est un processus ininterrompu révisé et modifié à intervalles réguliers. Dans ce processus à long terme est recherchée l'association des partenaires : l'utilisateur, ses proches et le SAVS.

Le Projet de Réalisation Personnelle est un plan directeur qui englobe toutes les interventions pour en faire un tout cohérent centré sur la personne.

A chaque personne, correspondront un projet différent et une équipe différente.

Le Projet de Réalisation Personnelle part des forces, des besoins et des caractéristiques de la personne, identifie les services et les ressources nécessaires, coordonne les interventions en précisant par qui et quand les services doivent être fournis, évalue leur efficacité, et ce en vue d'atteindre des objectifs d'intégration.

Le PRP a pour référence théorique la Valorisation des Rôles Sociaux.

➤ La notion de référence

Chaque usager se voit attribué un personnel éducatif référent dans le service. Ce référent est nommé par le chef de service après concertation avec l'équipe.

Le référent est le garant de la bonne conduite du projet de chaque usager et à ce titre, il coordonne et répartit les rôles entre les membres de l'équipe PRP, en fonction des compétences de chacun. Ainsi, il définit des objectifs en concertation avec l'équipe PRP puis organise une réunion de contractualisation qu'il anime ou Co-anime et veille à la signature du Projet de Réalisation Personnelle.

➤ Le planning individuel

Chaque usager se voit proposé un emploi du temps adapté avec une fréquence de visite lié aux objectifs de travail définis dans le Projet de Réalisation Personnelle et par rapport à l'évolution de sa situation.

➤ Les prestations proprement dites :

Le champ d'intervention du SAVS prend en compte la globalité des besoins des usagers avec un accompagnement spécifique pour chacun.

En définissant les priorités du PRP, l'équipe met en place un plan d'action personnalisé pour répondre au plus près aux besoins.

L'intervention est dès lors personnalisée et se traduit par différentes thématiques d'accompagnement selon des modalités différentes adaptées au rythme de chaque personne.

Le service propose d'intervenir dans différents domaines d'accompagnement :

- 1) Au niveau des ressources communautaires (faire ses courses, démarches administratives, gestion de budget...)
- 2) Au niveau de l'accès aux loisirs (gérer ses temps libres, participé à des activités associatives...)
- 3) Au niveau des aptitudes sociales : développer des relations amicales, prendre en compte l'autre
- 4) Au niveau de la vie affective et de la parentalité : mettre les conditions de développement des relations amoureuses, des relations sereines, accompagner dans son rôle de parent, proposer un espace de médiation dans les conflits intrafamiliaux

- 5) Au niveau de la sécurité et de la santé : gérer un suivi médical, développer une hygiène de vie, gérer les situations à risque...
- 6) Au niveau de la communication (comprendre, se faire comprendre, s'affirmer et exprimer ses émotions, utiliser les NTIC...)
- 7) Au niveau de la vie domestique : gérer un logement, gérer des tâches ménagères, cuisine...
- 8) Au niveau des responsabilités individuelle : respecter l'assiduité et la ponctualité, gérer de façon adaptée ses comportements, être responsable de ses actions...
- 9) Au niveau du travail : appliquer des consignes simples, contrôler son travail, développer des compétences techniques, prendre des initiatives, se former, rechercher un emploi...

Afin de répondre aux besoins des usagers les modalités d'intervention sont les suivantes :

➤ Visite à domicile

Selon les besoins travaillés, le service peut proposer des rencontres au domicile afin d'accompagner la personne accueillie dans son propre milieu de vie

➤ Accompagnement vers les ressources communautaires

- Courses
- Démarches administratives,...

L'accompagnement dans la cité est un des axes prioritaires du SAVS. En effet, la notion d'accompagnement nécessite de travailler sur des supports concrets, écologiques.

➤ Ateliers éducatifs

Selon les besoins individuels identifiés et les profils des usagers, des ateliers éducatifs collectifs peuvent être proposés. En effet, le groupe peut être porteur pour certains usagers : reconnaissance entre pairs, interactions, échanges d'expériences. Cependant la constitution des groupes doit permettre à chacun de trouver sa place dans le collectif. Plusieurs ateliers éducatifs peuvent être proposés :

- vie citoyenne
- vie affective
- habiletés sociales

➤ Sorties collectives

Le service privilégie l'accompagnement vers les ressources communautaires pour le développement de loisirs qui concernent la quasi-totalité des usagers. Il peut s'avérer cependant opportun de proposer ponctuellement des sorties (notamment nocturnes ou week-end). En effet, Il s'agit de proposer des sorties aux personnes inscrites dans un véritable isolement.

➤ Service déclaré attendu, rendu et perçu : le suivi du Projet de Réalisation Personnelle

Le service se livrera à une évaluation in fine.

II-3-5 La sortie et le suivi après la sortie

La procédure sortie/suivi est en cours de validation dans le cadre de la démarche d'amélioration des services.

La sortie de l'utilisateur se réalise dans le cadre de son Projet de Réalisation Personnelle.

Dans ce cadre :

- La notification arrive à son terme et les objectifs de l'avenant sont réalisés
 - Le service informe la MDPH de la fin de notification et de son non renouvellement
- Il peut être formulé le projet d'une orientation plus adaptée à l'utilisateur.
- Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne souhaite plus bénéficier du service, il fait une demande de fin de notification. Dans cette situation, la décision écrite de l'utilisateur permet au service de ne plus intervenir en attendant de la décision de la MDPH tout en facturant la prestation.

Dans tous les cas, seule la C.D.A.P.H. (Commission des Droits, de l'Autonomie des Personnes Handicapées) est habilitée à prononcer l'orientation qui permet la sortie de l'utilisateur.

Dès que la CDAPH prononce la fin de l'accompagnement, un bulletin de sortie est envoyé à la MDPH et au conseil général.

III. LES RELATIONS AVEC LES FAMILLES

III-1. Modalités d'association à la prise en charge : La place des familles, les relations avec l'entourage

III-1-1. Association à l'élaboration du PRP

La constitution de l'équipe PRP se fait en accord avec l'utilisateur et les objectifs fixés. En fonction des situations et des besoins des personnes accueillies, les familles participent régulièrement à l'élaboration (dans l'analyse des besoins et la priorisation des objectifs), la contractualisation et la mise en œuvre du Projet de Réalisation Personnelle.

III-1-2. Autres modalités de participation :

A partir des attentes et des besoins des familles (selon les situations des usagers), plusieurs modalités de participation des familles peuvent être proposées :

Modalités individuelles

- Participation à l'admission de la personne accueillie (au service et lors de la première Visite à Domicile)
- entretien avec les familles dans le cadre de l'accompagnement de la personne accueillie

Modalités collectives

- Atelier information sur la protection juridique,
- Sensibilisation à la vie affective de leur proche,
- Participation pique-nique partage (usagers, service, famille),
- Conseil vie sociale.
-

III-2. L'accompagnement et les besoins des familles

L'accompagnement des familles a pour objectif de leur permettre de vivre auprès de la personne en l'aidant sans l'assister et en lui permettant d'être autonome autant que possible. Il s'agit de créer les conditions d'un environnement familial et relationnel sécurisant pour l'utilisateur tout en respectant SON PROJET DE VIE.

Ainsi, cet accompagnement peut s'articuler au tour de différentes thématiques :

- Médiation en cas de conflit ou difficultés relationnelles entre l'utilisateur et sa famille,
- Information sur les droits et devoirs des familles, les démarches administratives,
- Accompagnement/aide dans les démarches administratives pour l'utilisateur (ex : protection juridique afin qu'un membre de la famille devienne mandataire judiciaire).

IV PRESENTATION GENERALE DES MOYENS DONT DISPOSE L'ETABLISSEMENT

IV-1. Les ressources humaines mobilisées

IV-1-1. Le recrutement : adéquation profils et compétences

Le service est ouvert depuis mai 2009, il a connu un turn-over important de son personnel, il connaît désormais une stabilité de son effectif.

Le SAVS emploi une psychologue à 0.25 ETP. Compte tenu du travail par pôle (*cf CPOM*) et la mutualisation des moyens (psychiatre, psychologue), le service envisage de redéployer ce poste vers des personnels de proximité terrain et insertion professionnelle. (*cf plan d'action*)

Les recrutements sont réalisés dans le respect des procédures associatives et des procédures SMQ2E.

IV-1-2. L'accueil du nouveau salarié

Les formalités de recrutement sont mutualisées et regroupées au sein du complexe (contrat de travail, entretien d'embauche...) .

Elles sont réalisées dans le respect des procédures associatives et des procédures SMQ2E.

Le chef de service du SAVS a pour mission spécifique l'accompagnement et le tutorat du nouveau salarié.

IV-1-3. Le dossier du personnel

Chaque nouveau salarié constitue un dossier suivant les procédures associatives et des procédures SMQ2E, ce dossier est classé au service RH du Complexe Edmond Albius. La confidentialité des données sont garanties par les procédures SMQ2E. Le nouveau salarié se voit remettre un dossier sur clé USB contenant toutes les informations réglementaires et nécessaire à sa prise de poste et sa compréhension du fonctionnement de l'association et du service. (*cf système documentaire SMQ2E*)

IV-1-4. Organigramme et rapports fonctionnels

L'organigramme (*cf. annexe*) du complexe Edmond Albius il traduit clairement les fonctions mutualisés et les rapports fonctionnels entre le personnel et les différents services.

UNE ESTIMATION DE L'EFFECTIF DES DIFFERENTES CATEGORIES

1 - Administration /Gestion/ Direction	
Directeur	0,10
Secrétariat	0,25
Comptabilité	0,25
Total 1	0,60
Chef de service éducatif	0,50
Educateurs spécialisés	2,00
Chargé d'insertion	0,50
Assistante sociale	0,50
Total 2	3.5
3 – Service thérapeutique	
Psychologue	0,25
Total 3	0,25
Total général	4,35

IV-1-5 Les définitions des fonctions des différents intervenants

Le service Educatif :

✓ **Le chef de service éducatif**

Par délégation du Directeur du complexe, il est responsable de l'organisation et du fonctionnement des différents services éducatifs et sociaux. Il est chargé de la mise en œuvre et du suivi des objectifs éducatifs collectifs et/ou individualisés définis par le projet de la structure.

Il planifie, organise, participe à la réalisation et l'évaluation des activités du service. Par son action, il contribue au dynamisme de l'équipe, à l'innovation des savoir-faire. Il participe au bon fonctionnement du service.

Il est le garant de la mise en œuvre du projet personnalisé de l'utilisateur et assure la liaison éventuelle avec son environnement.

Il élabore les projets d'activités et de sorties à l'extérieur, en respect avec le projet du service, les contraintes budgétaires et la sécurité.

- Anime et encadre l'équipe éducative,
- Coordonne les différentes phases de prise en charge des jeunes et les liens avec les différences instances ou partenaires,
- Assure une permanence quotidienne dans l'établissement,
- Assure les tâches administratives directement liées aux situations des jeunes pour lesquels il représente l'autorité de l'institution en délégation de la Direction,
- Contrôle le suivi au quotidien des personnes accueillies,
- Participe à l'organisation des relations avec les familles et/ou partenaires extérieurs,
- Emet des propositions concernant l'organisation des prises en charge éducatives et fait remonter les besoins.

✓ **L'éducateur spécialisé :**

Sous la responsabilité du Chef de Service, en collaboration avec l'éducateur chargé d'insertion, il coopère à la planification, à l'organisation, à la réalisation et l'évaluation des activités du service. Il participe aux accompagnements individuels et collectifs des usagers.

Il élabore les projets d'activités et de sorties à l'extérieur, en respect avec le projet du service, les contraintes budgétaires et la sécurité.

✓ **Le chargé d'intégration:**

Sous la responsabilité du chef de service, il anime le projet global de la personne, et il évalue le projet dans ses différentes phases. Par son action, il conçoit et organise les parcours d'intégration et/ou de formation professionnelle adaptés aux personnes et aux ressources de l'environnement. Il identifie les ressources locales en matière de partenariat (entreprise, structure de formation).

Dans la phase d'intégration, il développe le contact des personnes pris en charge avec les professionnels des entreprises du milieu ordinaire et de l'ESAT, il anime des ateliers organisés en direction des usagers.

✓ **Le psychologue :**

Sous la responsabilité du Directeur, le psychologue aide les personnels éducatifs au recul nécessaire à la prise en charge des usagers lors des réunions d'équipe ou lorsqu'il est interpellé.

Il participe à l'évaluation des compétences et des besoins de l'utilisateur (admission, recueil des données pour le PRP) et propose des orientations. Il assure un soutien psychologique ponctuel en cas de besoin. Il Conforte les familles dans leur recherche de positionnement dans l'accompagnement de l'utilisateur (ex : animation des moments d'échanges entre parents). Il travaille en collaboration avec certains partenaires (psychiatrie, établissements médico-sociaux...)

✓ **L'assistante de service social :**

Sous la responsabilité du chef de service, l'assistante de service social collabore à la gestion de la liste d'attente (planification, contact futur usager démarches..). Elle participe à l'accompagnement des usagers du service sur des thématiques particulières (logement, protection tutélaire, démarche administrative..). Elle peut également travailler en collaboration avec les Travail relationnel (disponibilité, écoute),

- Accompagnement dans les actes de la vie quotidienne (courses, confection de repas, entretien et aménagement du logement, accompagnements médicaux, accès au travail, démarches administratives ...),
- Admissions, liens entre les différents modes d'accompagnement, départs, suivis,
- Facilitation à l'accès aux droits et accompagnement à l'ouverture des droits,
- Proposition de et mise en place d'outils facilitant l'accès aux droits.

✓ **Mission et rôle de la secrétaire**

Sous la responsabilité du chef de service, la secrétaire est chargée de l'accueil physique et téléphonique des personnes qui sollicitent le service, elle est une des premiers professionnels avec lequel l'utilisateur entre en contact. Elle travaille en étroite collaboration avec l'ensemble de l'équipe afin de répondre aux exigences du service au niveau de son fonctionnement et de l'organisation afin dans l'accompagnement des usagers.

De ce fait, ses missions sont de maintenir les documents administratifs de l'utilisateur à jour, de réaliser le suivi des tableaux de bord en appliquant les procédures internes et en améliorant celles-ci. Elle participe aux différentes réunions, et réalise les compte-rendus.

La fonction administrative de la secrétaire requiert des capacités d'organisation et une bonne connaissance du fonctionnement du service.

IV-2 L'organisation du travail : la permanence des interventions

IV-2-1. Les fiches de postes

Chaque salarié s'est vu remettre contre émargement sa fiche de poste.

IV-2-2. L'évaluation du personnel

L'évaluation du personnel est conditionné par un accord d'entreprise, dans l'état actuel le service RH du Complexe Edmond Albius répond à toute demande d'entretien professionnel qui devient obligatoire dès lors que le salarié sollicite une formation.

IV-2-3. Le développement des compétences : L'évolution des pratiques

Le complexe est très vigilant à entretenir une dynamique positive et un esprit de recherche de curiosité intellectuelle. (Participation à des colloques, groupe de travail, groupe de recherche, voyage d'étude...). Sur la base du volontariat, il encourage la mobilité interne.

Des groupes de travail sur l'analyse de la pratique sont mis en œuvre.

Chaque année, un plan de formation est établi à partir d'une enquête de besoins auprès du personnel de tous les établissements du Complexe

Toutes les demandes sont analysées avec les salariés concernés lors d'un entretien professionnel selon les procédures associatives. Elles sont ensuite traitées de façon paritaire avec le CE du complexe Edmond Albius.

Des critères définis (ancienneté, bénéfice récent d'une formation, besoins du service, enveloppe budget formation ...) permettent de faire un choix pour bâtir le plan de formation.

Dans le cadre des procédures associatives et des dispositifs régionaux, les salariés peuvent s'inscrire dans les programmes prioritaires et collectifs mais également, à titre individuel dans les dispositifs existants (CIF, DIF, période ou contrat de professionnalisation, Action Prioritaire Régionale, VAE...)

IV-3 Les instances représentatives du personnel

Les Instances Représentatives du Personnel sont gérées au niveau du Complexe.

Les différentes instances sont consultées sur la vie des établissements :

- Le Comité d'entreprise
- Les Délégués du Personnel
- Comité Hygiène et Sécurité des Conditions de Travail

Leurs rôles et les prérogatives de chacune des instances sont bien distincts. Leur coopération, prévue par la loi, est un gage d'efficacité.

IV-4 Les moyens matériels

Le service dispose d'un local en location composé :

- Un espace accueil physique et administratif,
- Une salle de réunion avec un espace convivial équipé et un espace informatique,
- Un bureau éducateur avec 3 bureaux,
- Un bureau chef de service avec un poste éducateur,
- Un bureau partagé entre l'Assistante Sociale et la psychologue,
- 2 toilettes.

Les bureaux sont équipés des matériels de communication et de bureautique adaptés.

Pour ces actions en externe le SAVS utilise deux véhicules. La planification de l'utilisation des véhicules du service pour les déplacements est nécessaire lorsque l'ensemble de l'équipe est présente.

Compte tenu de la superficie des locaux, il est difficile de réaliser certaines actions : réunion à grande échelle, action collective, ... De même la situation géographique du service entraîne des difficultés dans les déplacements et génère fatigue et stress.

De plus certains domaines d'accompagnement restent sans réponse les locaux étant des bureaux et donc pas adaptés pour réaliser un atelier cuisine par exemple.

Il serait souhaitable de rechercher un lieu d'accueil plus adapté tant d'un point de vue géographique, économique et plus approprié aux besoins des usagers (atelier collectif). Cf plan d'action

V LES MODES DE COMMUNICATION ET DE COORDINATION

V-1.A l'interne : la circulation de l'information

V-1-1. Modalités pratiques : notes, panneaux d'affichage

Le SAVS dispose d'espaces pour accéder aux différentes informations du complexe E. Albius (note de service, compte-rendu IRP, lettre d'information interne...). Par ailleurs, le service fait remonter régulièrement ses attentes et ses besoins.

V-1-2. Les réunions

La circulation de l'information au sein du service est une exigence de premier ordre pour garantir un maximum de réactivité dans nos prestations. La participation de chaque professionnel à l'élaboration de l'évaluation de l'action collective, la participation des usagers au choix qui les concerne et au fonctionnement du SAVS sont autant de principes directeurs du projet associatif et des valeurs défendues au sein du Complexe Edmond Albius.

La concertation est l'action, pour plusieurs personnes, de s'accorder en vue d'un projet commun, elle suppose la confrontation entre les parties, l'échange d'arguments, l'explicitation des points de vue de chacun.

Ainsi, la coordination de l'information est un élément majeur, elle permet de favoriser des échanges, entre professionnel, direction, usager, et partenaires extérieurs dans l'optique d'améliorer nos pratiques professionnelles.

Cette concertation se pratique à plusieurs niveaux :

➤ participation des usagers

NATURE DES REUNIONS	PERIODICITE	DUREE	QUI ASSISTE ?	OBJECTIFS
Réunion P.R.P.	1 fois par an	1 H	Le référent du P.R.P., l'usager, les personnes ayant un lien significatif avec l'usager (famille, mandataire..), le chef de service.	- Réviser le P.R.P. avec l'ensemble des personnes concernées, fixer de nouveaux objectifs.
CVS ou autre forme d'expression	3 fois par an		Les représentants des usagers, Les représentants des professionnels.	- Prendre en compte les attentes des usagers concernant le SAVS. - Développer une attitude citoyenne pour les usagers - Etre force de proposition. dans l'amélioration de l'offre de service.

➤ auprès du personnel

NATURE DES REUNIONS	PERIODICITE	DUREE	QUI ASSISTE ?	OBJECTIFS
Réunion Equipe	Toutes les semaines	2H	le chef de service, l'équipe socio-éducative, la psychologue à la demande.	- Faire circuler l'information, prise de décision, élaborer les objectifs opérationnels.
Réunion analyse de situations	Une fois par mois	1 H	L'équipe éducative, le psychologue Le psychiatre.	- Analyser les situations rencontrées. - Elaborer un plan d'action en fonction des problématiques rencontrées.

➤ Suivi de l'activité

NATURE DES REUNIONS	PERIODICITE	DUREE	QUI ASSISTE ?	OBJECTIFS
Réunion d'analyse et du suivi de l'activité	une fois/mois Début du mois	2 H 00	le chef de service, la secrétaire, L'assistance sociale, la comptable.	Suivre et anticiper sur le déroulement de l'activité - Programmer les entrées et sorties: « la liste d'attente ». - Les états de Présence. - Suivre la situation des notifications (MDPH, ASA). - Synthèse des situations remises à la comptabilité .

V-2 Avec l'extérieur

Selon les situations, le SAVS est appelé à initier, participer à des réunions partenariales

- Présentation du SAVS dans les différentes institutions
- Réunions de coordination avec les autres E.S.M.S., le secteur psychiatrique, les services sociaux, les mandataires judiciaires
- Les autres services identiques...

VI LA SECURITE DES USAGERS ET LA GESTION DES RISQUES

VI-1. L'hygiène et la maintenance

Les établissements recevant du public sont soumis à un certains nombres d'obligations. Ces obligations concernent la sécurité et l'accessibilité de l'établissement.

Elles visent, à protéger le public, les salariés, la population, mais aussi à faciliter l'accès aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

La sécurité et l'hygiène sont une démarche globale du complexe Edmond Albius. Le SAVS est doté d'un référent sécurité. Le référent participe à un comité technique de sécurité. Sa mission est de transmettre tout risque comportant un danger afin que le comité s'en saisisse.

Ce comité travail en lien avec le CHSCT qui a comme mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail.

VI-2. La sécurité : notion de surveillance et de veille active

Le Document Unique de prévention des risques professionnels a été créé par le décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001, c'est un outil essentiel de la prévention. Ce document qui référence les risques a été travaillé en comité et doit être mis à jour une fois par an. Le référent de la sécurité du service participe à sa réactualisation.

Ce document est accessible à l'ensemble du personnel qui souhaite le consulter.

VII INSCRIPTION DE L'ETABLISSEMENT DANS SON ENVIRONNEMENT

VII-1. Les locaux

Les locaux du service ont été loués dans un quartier d'affaire de Savanna à Saint Paul dans une zone, à fort développement économique avec un flux de véhicule très important tout au long de l'année, avec divers services administratifs et des commerces.

Une signalétique claire avec un plan d'accès permet de trouver facilement le service.

VII-2. Insertion du service dans le contexte territorial

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale Edmond Albius, répond aux besoins d'un public vivant dans la zone ouest du département, de la Possession à Saint Leu. C'est le seul SAVS présent dans l'ouest.

Toutefois il existe six autres services dans l'île :

- SAVS Flacourt - APAJH dans le nord
- SAVS Jean Clermont- ALEFPA dans l'est
- SAVS Bois d'Olives -Père Favron dans le sud
- SAVS ARPEDA sur toute l'île pour les personnes ayant une déficience auditive
- SAVS ADAPEI
- SAVS Gernez Rieux

Il pallie le déficit structurel des capacités d'accueil et à la typologie d'établissements et services médico-sociaux quasi inexistantes (personnes vieillissantes, ayant un handicap psychique, sans hébergement, personnes cérébraux-lésées)

Le service travaille en étroite collaboration avec les autres établissements médicaux et médico-sociaux de la zone ouest :

- ESAT E. Albius – Saint Paul
- ESAT Tidalons association Levavasseur au Port
- L'IMPRO E. Albius – Saint Paul
- ESAT E. Albius – Saint Leu
- L'EPSMR
- La F2R
- FAO E. Albius Saint Paul et Saint Leu
- SAMSAH Austral association Levavasseur
- Le CMP
- le SESSAD Clair Joie
- CRIA

VII-3. L'ouverture de l'établissement sur son environnement : notion de partenariat et de réseau

Le SAVS a mis en place un réseau de partenaires à la fois pour multiplier les compétences mais également pour éviter de construire des relations de dépendance.

- Un réseau de partenaires liés aux besoins des usagers dans différents domaines :

Les familles des usagers.

L'habitat : bailleurs sociaux et privés, AIVS, Les foyers d'hébergements, l'accueil d'urgence 115, FAM des Cascavelles, l'ADIL

La santé : L'EPSMR, CCAA, CRIA, Kaz'Oté, IRD, les hôpitaux, les médecins généralistes et spécialistes, CMP, les cliniques (Tamarins, Oméga et Jeanne D'Arc),

L'intégration professionnelle : Les ESAT, les entreprises, CAP emploi, organismes de formation (CREE), M.I.O., pôle emploi

La vie quotidienne : GIHP, Mobi +, car jaune, gendarmerie,

La vie affective et familiale : GUT, relais familial, centre de planning familial, IREPS, SESSAD claire-Joie, PMI, unité de périnatalité et petite enfance,

La gestion administrative et financière : service de protection tutélaire (Croix Marine, UDAF et Croix Rouge) ASA, MDPH, CCAS, CAF, tribunal d'instance, centre des impôts, assurances, CGSS, les mairies, mutuelles, Maison de justice et du droit,

Les loisirs : Handisports, APSA, cœur en joie, associations et clubs du milieu ordinaire (association vivre ensemble) et en lien avec les pass loisirs (gîte Mangoze, ferme Lou Cachet, séchoir), médiathèque, Tropicquest house, GEM,

Au regard de l'évolution du public accueilli et de leur besoin, il est important de développer le partenariat dans le domaine de l'habitat, de l'intégration professionnelle et des loisirs.

- Convention de partenariat :

Le SAVS a mis en place plusieurs conventions de partenariat avec :

- L'association Levavasseur
- La cyber base
- Le planning familial
- Les ESAT de Saint Paul et Saint Leu

VII-4. La notion de site qualifiant

La construction des compétences des futurs travailleurs sociaux, s'inscrit dans une interaction constante entre le lieu de formation et le lieu de stage. Soucieux de partager notre savoir faire et savoir être, le service se veut être un terrain d'apprentissage.

Compte tenu de la spécificité de l'accompagnement réalisé (milieu ouvert) il nous semble plus adapté d'accueillir des stagiaires étant dans un cursus de formation avancé.

VIII DEMARCHE D'AMELIORATION DE LA QUALITE

VIII-1.Sa mise en œuvre dans l'établissement

L'ensemble des établissements de l'a.l.e.f.p.a. est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement des personnes accueillies. Afin de clarifier les axes de progrès à prendre en compte, l'association a élaboré et adopté un référentiel qui a été diffusé dans les établissements du Complexe E. Albius. Chaque année est diffusée la lettre d'orientation de la direction générale pour une appropriation de cette démarche dans nos pratiques.

Le Complexe E. Albius est inscrit dans cette démarche, et cela depuis le 2^{ème} trimestre 2006. Afin de créer une dynamique de management par la qualité et donc un responsable qualité et des animateurs qualités ont été nommés dans chaque service.

Le Système de Management de la Qualité, de l'Etique et de l'Environnement (S.M.Q.2E) visent deux objectifs à terme :

- l'amélioration continue des services rendus aux usagers
- la conformité au référentiel de l'a.l.e.f.p.a.

Son fonctionnement

Au sein du complexe Edmond Albius fonctionne un comité de pilotage une fois par mois. Ses objectifs sont :

- la collecte des pratiques du terrain
- l'élaboration des procédures
- la mise en œuvre et l'évaluation régulière du système à partir de fiche d'amélioration remontée du terrain

Au sein du service, il y a une réunion de qualité auxquels participent les éducateurs, l'assistante de

service social, le chef de service. Cette réunion est animée par la responsable qualité et l'animateur qualité.

Rôle de l'animateur qualité

Son rôle est identifié dans sa fiche de « missions et tâches de l'animateur qualité » :

« L'Animateur Qualité (ANQ) est un professionnel qui, dans le cadre de la démarche globale de l'amélioration de la qualité de son établissement, se voit confier des missions spécifiques. Ses conditions de travail sont adaptées et il bénéficie des formations nécessaires à l'exercice de ses missions. »

Ses principales missions concernent :

- Appropriation, mise en œuvre et suivi de la politique qualité de l'établissement sous la responsabilité du directeur et participation aux actions correctives et préventives ;
- Appropriation, mise en œuvre et suivi du système documentaire de l'établissement ;
- Préparation, mise en œuvre et suivi des évaluations internes (tous les 5 ans) et des audits séquentiels décidés ;
- Assistance pédagogique et technique auprès de son service respectif

La démarche de progrès favorise ainsi la mise en œuvre d'outils favorisant à mesurer la qualité des prestations proposées aux usagers du service :

- L'audit séquentiel a permis d'identifier les pistes à améliorer au sein du service, que ce soit auprès de l'intervention des usagers, mais aussi que ce soit dans son organisation et son fonctionnement.
- L'enquête de satisfaction est un des outils favorisant d'identifier où le service « pêche » dans sa mission, aussi c'est un moyen permettant de favoriser la participation des usagers à la vie du service.

L'enquête réalisée en 2012 démontre bien que le service est axé sur la mise en œuvre du projet de l'utilisateur et répond à des besoins identifiés dans ces missions respectives. Ces deux outils favorisent ainsi l'amélioration de l'accompagnement des usagers et de ces deux outils découlent :

- Des plans d'actions

Cela permet au service de se préparer à l'évaluation interne et externe.

VIII-2 L'évaluation interne

La circulaire du CIRCULAIRE N° DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux précise les étapes de l'évaluation interne et externe.

L'évaluation interne du service est prévue pour 2018.

VIII-3L'évaluation externe

Les résultats de l'évaluation externe peuvent influencer sur le renouvellement de l'autorisation du service. L'évaluation externe devra se faire maximum deux ans après l'évaluation interne. L'évaluation externe sera réalisée par des organismes évaluateur habileté par l'ANESM.

Le service s'est approprié de la démarche de l'amélioration continue et est vigilant à répondre aux critères des différentes évaluations.

IX EVOLUTION DE L'ETABLISSEMENT

IX-1 Objectifs fixés

→ Les objectifs annuels

- Trouver un nouveau lieu plus adapté
- Renforcer les moyens humains sur la partie insertion professionnel et la partie éducative
- Créer un moyen d'expression des usagers
- Développer et renforcer le partenariat
- Mettre en place des indicateurs de suivi et d'accompagnement des usagers.

→ Les objectifs pluriannuels

- Mettre en place des solutions immobilières permettant le logement de 5 usagers individuellement ou collectivement.
- Mettre en place un secrétariat d'accueil en supplément du personnel administratif et comptable déjà existant.
- Accompagner les salariés dans l'évolution des publics

IX-2 Indicateurs et modalités de suivi

L'ensemble des établissements ALEFPA de la Réunion mutualise la démarche qualité dans ce cadre sont diligentés un certain nombre d'audit

Il en sera programmé un sur les effets du projet d'établissement du SAVS et sur l'avancement du plan action.

Le SAVS procédera à son évaluation interne en 2017 et en évaluation externe en 201

X - CONCLUSION

X -1. Plan d'action

Plan d'action pour les objectifs annuels

- ✓ Trouver un nouveau lieu plus adapté :
 - Intervention d'une agence immobilière
 - Intervenir auprès des partenaires.
- ✓ Renforcer les moyens humains sur la partie insertion professionnel et la partie éducative :
 - Redéployer la masse salariale du poste de psychologue 0.25ETP sur un poste Educateur technique spécialisé 0.25 ETP,
 - Au total l'Educateur technique spécialisé sera à 0.75 ETP
- ✓ Développer et renforcer le partenariat :
 - Faire un listing de tous les partenaires actifs,
 - Elaborer des conventions.
- ✓ Mettre en place des indicateurs de suivi et d'accompagnement des usagers :
 - Participation aux réunions départementales sur ce thème.
- ✓ Mettre en place un moyen d'expression des usagers
 - Création d'un CVS ou autre mode d'expression

Plan d'action pour les objectifs pluriannuels

- ✓ Mettre en place des solutions immobilières permettant le logement de 5 usagers individuellement ou collectivement :
 - Rechercher des partenariats avec des bailleurs sociaux ou des propriétaires immobiliers.
- ✓ Mettre en place un secrétariat d'accueil en supplément du personnel administratif et comptable déjà existant :
 - Négocier un poste dans le prochain CPOM.
- ✓ Accompagner les salariés dans l'évolution des publics :
 - Anticiper l'évolution du public et de ses besoins (handicap psychique).

XI ANNEXES

- **Synthèse résultats enquête de satisfaction Mai 2012**
- **Besoins identifiés à partir de la Classification Internationale du Fonctionnement (CIF/OMS) et réponses aux besoins des Personnes accueillies Avril 2012**
- **Besoins identifiés à partir de la Classification Internationale du Fonctionnement (CIF/OMS) personnes en liste d'attente (12 personnes) Juillet 2012**
- **Evaluation du projet d'établissement 2008-2012**
- **Organigramme**

SYNTHESE ENQUETE DE SATISFACTION MAI 2012 *

* 40 personnes interviewées

ITEMS	TAUX DE SATISFACTION	REMARQUES
Accueil (disponibilité, accueil physique)	87.50%	- emplacement - équipe à stabiliser
Accompagnement administratif	60% (34 % ne sont pas concernés)	- Pas réalisé - Géré par la famille - Pas assez de disponibilité
Accompagnement financier	52 % (40% ne sont pas concernés)	- Pas concerné (sous tutelle) - Souhait de participer à un atelier budget
Accompagnement Vie Familiale et affective	51 % (46 % ne sont pas concernés)	- N'est pas concerné
Accompagnement Loisirs et vie sociale	61 % (26 % pas concernés)	- Faire plus de sorties - En cours - Pas réalisé
Accompagnement à la santé	52 % (42% ne sont pas concernés)	- Stabiliser ma maladie - Pas réalisé
Accompagnement à la vie Quotidienne	40 % (52 % ne sont pas concernés)	- Pas réalisé - Projet - Prévenir les dangers que je pourrai rencontrer
Accompagnement à l'intégration professionnelle	37 % (47 % ne sont pas concernés)	- Le SAVS n'intervient pas à ce niveau - Continuer à m'aider à progresser - Je souhaiterai être accompagné
LE PRP	65 % (32 % ne sont pas concernés)	- En cours - Pas fait -
Recommandations SAVS	60 % (11 sans réponse)	

Remarques

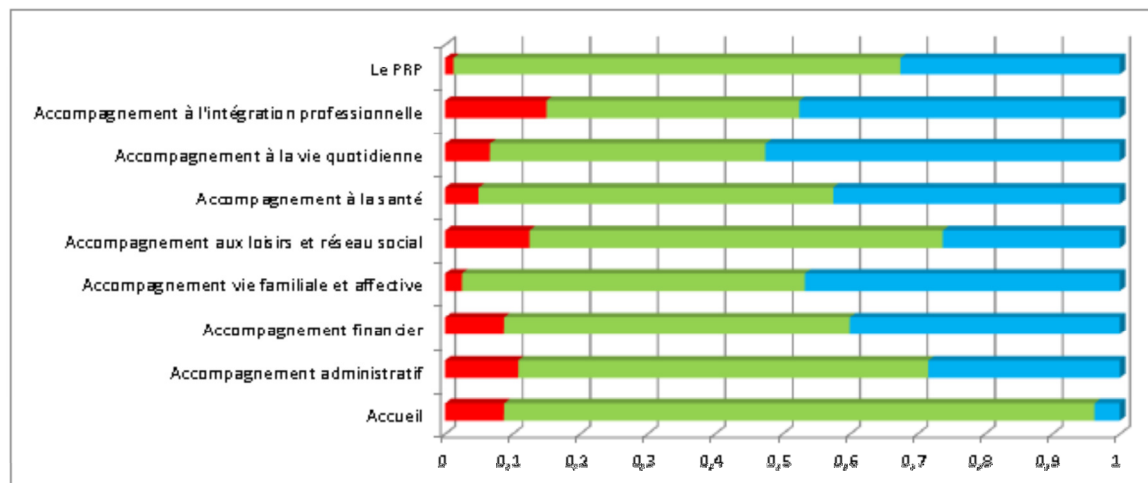
L'enquête de satisfaction présente un taux important de non réponse dans la mesure où tous les items ne concernent pas les besoins des usagers (« service à la carte » selon les attentes et les besoins)

ENQUETE SATISFACTION CLIENTS

Nombre d'utilisateurs au SAVS : 50
 Nombre de réponses reçues : 40
 Pourcentage reçu : 80,00%

NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE

	Insatisfait		Satisfait		Sans réponse	
Accueil	7	8,75%	70	87,50%	3	3,75%
Accompagnement administratif	13	10,83%	73	60,83%	34	28,33%
Accompagnement financier	7	8,75%	41	51,25%	32	40,00%
Accompagnement vie familiale et affective	3	2,50%	61	50,83%	56	46,67%
Accompagnement aux loisirs et réseau social	10	12,50%	49	61,25%	21	26,25%
Accompagnement à la santé	2	5,00%	21	52,50%	17	42,50%
Accompagnement à la vie quotidienne	8	6,67%	49	40,83%	63	52,50%
Accompagnement à l'intégration professionnelle	6	15,00%	15	37,50%	19	47,50%
Le PRP	1	1,25%	53	66,25%	26	32,50%



BESOINS IDENTIFIES A PARTIR DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DU FONCTIONNEMENT(CIF/OMS) ET REPONSES AUX BESOINS AVRIL 2012

PERSONNES ACCUEILLIES

BESOINS	Nombre d'usagers concernés	REPONSES AUX BESOINS EXTERNES PARTENAIRES	PROJET
COMMUNICATION <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre - Se faire comprendre - Prendre la parole (relation duelle ou groupe) - S'affirmer et exprimer ses opinions - Utiliser le téléphone - Exprimer une demande/ un refus 	Usagers SAVS : 21 (42%)	<ul style="list-style-type: none"> - Atelier habilités sociales - Accès au téléphone (achat et manipulation) - 	<ul style="list-style-type: none"> - Atelier habilités sociales à développer de façon régulière - Groupe de parole ?
RESSOURCES COMMUNAUTAIRES <ul style="list-style-type: none"> - Faire des achats - Utiliser les différentes administrations - Réaliser ses démarches administratives - Utiliser les transports en commun - Gérer son budget - Accéder à un logement 	Usagers SAVS : 44 (88%)	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement physique administrations, achats, gestion financière - Mise en place d'outils de suivis administratifs - Classeurs - Accompagnement individuel à la gestion des transports en commun <p>La mise en place d'ateliers éducatifs n'a pas été pérenne.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le public hétérogène permet difficilement de gérer l'accompagnement à la gestion budgétaire de façon collective - Les ateliers gestion administrative seraient à relancer mais besoin de faire le lien entre gestion administrative et vie citoyenne 	<ul style="list-style-type: none"> - Atelier gestion administrative et vie citoyenne programmé dès 2013 (accès aux droits) - Un projet d'accès au logement est en cours d'élaboration
ACQUIS SCOLAIRES <ul style="list-style-type: none"> - comprendre des écrits fonctionnels - écrire des écrits fonctionnels - réaliser des calculs - 	Usagers SAVS : 9 (18%)	<ul style="list-style-type: none"> - orientation vers des organismes de formation - accompagnement individuel sur des supports fonctionnels (dossiers administratifs ...) 	Partenariat organismes de formation à développer via SIAO (Mission Local – Pôle Emploi...)

<p>VIE DOMESTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer un logement - gérer des tâches ménagères - réaliser des préparations culinaires 	<p>Usagers SAVS : 17 (34%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - accompagnement physique individuel - mise en place de planning d'activités à domicile - 	<ul style="list-style-type: none"> - Atelier cuisine - Partenariat avec bailleurs sociaux à construire pour des expérimentations individuelles - PROJET GERALDINE
<p>SANTE ET SECURITE</p> <p>Développer une hygiène de vie</p> <ul style="list-style-type: none"> - gérer son traitement - gérer son suivi médical - gérer les situations à risque - Gérer son hygiène personnelle (situation professionnelle et personnelle) 	<p>Usagers SAVS :28 (60%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - lien avec les médecins traitants - accompagnement vers des prises en charge médicales et paramédicales - mise en place de séquentiels visuels 	<ul style="list-style-type: none"> - Atelier « éducation à la santé » à mettre en place
<p>AUTONOMIE PERSONNELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> - prendre en charge son hygiène personnelle - prendre en charge ses repas 	<p>Usagers 8 (16%)</p>		
<p>LOISIRS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développer des activités occupationnelles à domicile - gérer ses temps libres, congés - participer à des activités associatives 	<p>Usagers SAVS : 37 (66%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - organisation de sorties collectives (soirée, journée, Week end) - accompagnement individuel vers des loisirs communautaires (sport adapté, sorties ludique) 	<ul style="list-style-type: none"> - Atelier « gestion temps libre » - Organisation de vacances
<p>RESPONSABILITE INDIVIDUELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> - respecter l'Assiduité et la 	<p>Usagers SAVS : 29</p>	<ul style="list-style-type: none"> - atelier « habilités sociales » - accompagnement à la protection tutélaire 	<ul style="list-style-type: none"> - atelier information protection tutélaire à

<p>ponctualité</p> <ul style="list-style-type: none"> - gérer de façon adaptée ses comportements - être responsable de ses actions - respecter le cadre 	(58%)	<ul style="list-style-type: none"> - accompagnement individuel à la mise en place de stratégies pour la ponctualité et l'assiduité - accompagnement à l'analyse de situation (régulation, médiation) - atelier information protection tutélaire 	renouveler
<p>APTITUDES SOCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développer des Relations amicales - Prendre en compte l'autre - Faire plaisir 	<p>Usagers SAVS : 30 (60%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atelier « habilités sociales » - Travaillé de façon transversale à travers de situations sociales 	
<p>TRAVAIL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer des consignes simples - Contrôler son travail - Développer des compétences techniques - Prendre des initiatives - Se former - Travailler en milieu ordinaire 	<p>Usagers SAVS :28 (56%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lien ESAT (notification) - Recherche formation, stage <p>Travail : 28 orientation ESAT 6 personnes qui sont en recherche de formation et de travail</p>	
<p>VIE AFFECTIVE PARENTALITE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développer des relations amoureuses - Développer son rôle de parent - Développer des relations sereines 	<p>Usagers SAVS : 26 (68%) (dont 4 fonction parentale)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atelier « vie affective » 	<ul style="list-style-type: none"> - Atelier « vie affective »

**BESOINS IDENTIFIES A PARTIR DE LA CLASSIFICATION (CIF) JUILLET 2012
PERSONNES EN LISTE D'ATTENTE (12 personnes)**

BESOINS	Nombre d'usagers Concernés/ pourcentage
COMMUNICATION	3/25%
RESSOURCES COMMUNAUTAIRES	11/91%
ACQUIS SCOLAIRES	7/58%
VIE DOMESTIQUE	9/75%
SANTE ET SECURITE	5/41%
AUTONOMIE PERSONNELLE	3/25%
LOISIRS	5/41%
RESPONSABILITE INDIVIDUELLE	7/58%
APTITUDES SOCIALES	9/75%
TRAVAIL	7/58%
VIE AFFECTIVE PARENTALITE	6 dont 2 fonctions parentales 50%

MODELE D'EVALUATION DU PROJET D'ETABLISSEMENT OU DE SERVICE
(cf cahier actif formation n°372/373-n°374175)

Critères Niveaux	1	2	3	4	
1. Présentation Générale					
1.1. Implantation géographique : adresse, plan et accès		X			Il manque le plan et l'accès
1.2. Association gestionnaire, orientations territoriales et textes législatifs		X			SDOSM en cours d'écriture – Législatif : manque HPTST/PRS et SRONS – OK pour association gestionnaire : projet associatif à réinitialiser
1.3. Valeurs et principes		X			Projet associatif à réinitialiser
1.4. Mission, service et objectifs opérationnels			X		A écrire / objectifs opérationnels
1.5. Population accueillie : caractéristiques, besoins et secteur d'intervention			X		Public OK avec zones
1.6. Financement et ratios	X				Pas de précision sur financement.
1.7. Modèles théoriques de référence		X			PRP / Manque VRS et VRP
2. Prestation					
2.1. Description de chaque prestation : éducative, d'aide sociale, psychologique, pédagogique, juridique, d'accueil et d'hébergement		X			A optimiser – objectif opérationnel/liste type accompagnement
2.2. Personnalisation des prestations: projet personnalisé : mise en œuvre et suivi, participation de l'utilisateur			X		c'est cité mais pas développé
2.3. Travail avec les familles ou les responsables légaux		X			manque d'étayage
2.4. Evaluation des situations : pluridisciplinarité, méthode de référence et participation de l'utilisateur		X			Manque participation des usagers. Création CVS
2.5. Instances de régulation interne		X			le tableau des réunions à revoir
2.6. Travail avec le réseau partenarial		X			il est indiqué mais demande à être étayer (exemples)

3. Organisation					
3.1. Personnels : organigramme, fonctions, qualifications, compétences, formation, accueil des stagiaires		X			manque tout l'aspect d'accueil des stagiaires – manque formation
3.2. Admission et accueil			X		
3.3. Horaires d'ouverture et organisation quotidienne		X			
3.4. Equipement matériel : locaux et véhicules		X			Manque véhicule
3.5. Droits des usagers, circulation des informations et confidentialité	X				Manque accessibilité dossier...
3.6. Sécurité des personnes : sécurité physique, organisation des soins et prévention des violences institutionnelles			X	X	
Evaluation interne					
4.1. Instrument d'évaluation interne : options méthodologiques, critères et recueil d'informations	X				A faire
4.2. Evaluation du personnel : dispositif d'évaluation des compétences professionnelles	X				
4.3. Démarche qualité : remédiations aux défaillances et valorisation des aspects positifs	X				
4.4. Perspectives d'avenir : développements institutionnels et chantiers requis par la démarche qualité			X		Procédure amélioration qualité
5. Mise en forme					
5.1. Orthographe, frappe, pagination, sommaire et plan, syntaxe, cohérence sémantique, présentation (soin, polices de caractères, justification du texte, illustrations graphiques ou photographiques), agrément de la couverture			X		



RESSOURCES HUMAINES

1 Binôme référent paye des Personels
1 Binôme référent paye (T.H.)
1 Référent Formation, Personnels et T.H.

COMPTABILITÉ

1 référent FAO, SAVS, ESAT de St-Leu
1 référent IME
1 référent ESAT de St-Paul

**SECRETARIATS
D'ETABLISSEMENT**

5 Secrétaires, dont
- 2 Référents C.V.S. / C.O.S.
- 1 Référent Informatique

SERVICES TRANSVERSAUX

MANAGEMENT QUALITE

6 Animateurs
4 Coachs
1 Responsable

LOGISTIQUE

Ouvriers spécialisés
Agent spécialisés
Chauffeurs

MEDICAL

1 Médecin généraliste
1 Psychiatre

PARAMEDICAL

1 Infirmière
3 Psychologues
1 Psychomotricien
1 Orthophoniste

SOCIAL

2 Assistantes Sociales

COORDINATION PRP

1 Référent des écrits IME

**INSERTION
PROFESSIONNELLE**

1 Référent IME
1 Référent ESAT

EDUCATION NATIONALE

5 Enseignants Spécialisés

ENCADREMENT EDUCATIF :

2 Educateurs Spécialisés
1 Educateur Technique Spécialisé
1 Moniteur d'Atelier
2 Aide Médico Psychologique
2 Moniteur Educateur
1 Educateur Sportif

ENCADREMENT TECHNIQUE :

3 Moniteurs d'Atelier

F.A.O.

Régine
POTHIN

ENCADREMENT EDUCATIF :

2 Educateurs Spécialisés
1 Educateur Technique Spécialisé

CADRES INTERMEDIAIRES

Jean-Marc
DANIEL

Stéphane
AELVOET

ADJOINTS DE DIRECTION

Eddy
CAVILLOT

Aïcha
BOUKIR

DIRECTEUR

Christian
TESSIER

ENCADREMENT EDUCATIF :

1 Conseillère en Economie
Sociale et Familiale
1 Educateur Technique
Spécialisé

ENCADREMENT TECHNIQUE :

9 Moniteurs d'Atelier

ENCADREMENT EDUCATIF :

6 Educateurs Spécialisés
2 Educateurs Techniques
Spécialisés
5 Moniteurs d'Atelier
1 Aide Médico Psychologique
2 Moniteurs Educateurs
1 Educateur Sportif

