



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

PROJET DE SERVICE

2016 - 2020

SOMMAIRE

Introduction : Présentation du document et de la démarche.....	p.4
1- Cadre et contexte d'intervention.....	p.6
1-1- L'association.....	p.6
1-2- Le cadre légal.....	p.9
1-2-1- La Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale	p.9
1-2-2- La Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées	p.10
1-2-3- Le Décret n° 2005-223 du 11 mars 2005 relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des services d'accompagnement à la vie sociale et des services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés.....	p.11
1-2-4- Autres textes légaux	p.11
2- Le SAVS.....	p.12
2-1- Historique	p.12
2-2- Territoires d'implantation.....	p.12
2-3- Les principes qui fondent l'accompagnement	p.13
3- Population accompagnée.....	p.16
3-1- L'agrément initial	p.16
3-2- Les évolutions.....	p.17
4- Le service rendu : l'accompagnement.....	p.19
4-1- Le processus d'admission.....	p.19
4-2- Le démarrage effectif de l'accompagnement	p.21
4-2-1- Signature du CAP.....	p.21
4-2-2- L'éducateur référent de l'accompagnement – la fonction de référence	p.21
4-2-3- La co-référence. Une fonction tierce	p.23
4-3- l'Accompagnement : Les champs d'intervention	p.24
4-4- Les temps collectifs et animations.....	p.29
4-5- L'accompagnement à travers le projet personnalisé.....	p.31
4-6- La fin de l'accompagnement	p.33

4-6-1- Différentes situations pour l'arrêt de l'accompagnement :	p.33
4-6-2- Analyse des conditions des arrêts depuis 3 ans et demie	p.35
4-6-3- Renouvellement de l'effectif	p.36
5- Mise en œuvre des droits, de l'expression et de la participation des personnes accompagnées.....	p.37
5-1- Droits et participation	p.37
5-2- Culture de la bientraitance	p.38
5-3- Gestion des risques - Prévention de la maltraitance	p.40
6- Organisation du service et compétences professionnelles mobilisées	p.42
6-1- L'équipe.....	p.42
6-2- Les temps institutionnels	p.43
6-2-1- Des temps cliniques	p.453
6-2-2- Des temps de réflexion pour l'équipe.....	p.464
6-3- Les écrits institutionnels	p.45
6-3-1- Les outils de suivi de l'accompagnement.....	p.45
6-3-2- Les outils de suivi de l'activité.....	p.46
6-4- Les moyens matériels et outils – La logistique.....	p.46
6-5- La démarche d'amélioration continue	p.48
6-6- Prévention des risques psychosociaux.....	p.49
6-7- La formation	p.49
6-7-1- La Formation continue	p.49
6-7-2- L'accueil des stagiaires.....	p.50
7- Réseaux et partenariats	p.51
7-1- Sens et définition du travail partenarial	p.51
7-2- Des partenariats nécessairement multiples	p.52
8- Nos perspectives d'évolution, nos projets	p.53
9- LISTE DES ANNEXES.....	p.56

Introduction : Présentation du document et de la démarche

Ce projet est un élément déterminant, l'outil de référence pour l'équipe du SAVS.

Il fixe, pour les cinq années à venir, les modalités de fonctionnement et les évolutions possibles, **envisagées, nécessaires et souhaitées** du SAVS de l'ATMP du Rhône.

Il est le troisième élaboré depuis que la loi de janvier 2002 l'a instauré en tant qu'obligation. Le premier projet avait été écrit en 2003. Le second, en 2010, dans le même temps qu'était réalisée l'évaluation interne des activités de notre service, avec le concours du CCRA (Collège Coopératif Rhône Alpes).

Ce nouveau document a été réalisé avec le soutien de MAIS-Formation (Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale), qui est intervenu auprès de l'équipe du SAVS lors de quatre demi-journées de travail, le but étant de favoriser un mode de travail participatif.

La démarche de réécriture du projet de service s'est construite autour de plusieurs points d'appuis :

- La relecture critique du précédent projet en équipe,
- L'analyse des résultats et préconisations de
 - L'audit effectué par le cabinet ENEIS en 2012. (Audit de l'ensemble des SAVS du Département à la demande du Conseil Général),
 - L'évaluation externe effectuée en 2013 par le cabinet DHCM (Développement Humain, Conseil et Management),
 - Les audits liés à la certification ISO 9001.

- Les remarques, demandes, critiques formulées par les personnes accompagnées, lors, entre autres, des « groupes d'expression » qui sont organisés une fois par an sur 2 sites.
- La reprise des rapports d'activité annuels, comprenant l'évolution « sociodémographique » de la population accompagnée,
- Les échanges avec nos partenaires,
- La prise en compte des évolutions du secteur social – médico-social et sanitaire,
- La lecture d'écrits ayant trait aux publics accompagnés, et aux modes d'accompagnement, comprenant les recommandations de l'ANESM.

Le projet de service décrit précisément les contours des activités, de l'organisation et du fonctionnement du SAVS ainsi que ses principes d'intervention et les valeurs associatives.

Il contribue à l'information :

- Des publics souhaitant bénéficier d'un accompagnement,
 - Des partenaires,
 - Des autorités et des financeurs.
-
- Il fédère l'équipe, tant dans son élaboration que dans sa mise en œuvre.
 - Il permet à l'équipe de se projeter sur des évolutions en faveur d'une action encore plus adaptée aux besoins et attentes des personnes accompagnées.
 - Il recense les réflexions de l'équipe, les propositions de réponse aux difficultés abordées au cours des 5 années précédentes.

1- Cadre et contexte d'intervention

1-1- L'association

- Présentation

L'ATMP, association loi 1901 à but non lucratif, existe depuis 1970.
Elle a une mission de service public.

Elle emploie aujourd'hui, plus de 70 personnes en ETP (équivalent temps plein) et remplit trois missions :

- La protection juridique des majeurs.
- Le soutien aux tuteurs familiaux.
- L'accompagnement social.

- Historique: L'ATMP, 45 ans au service des personnes fragilisées

L'Association Tutélaire des Inadaptés Majeurs (ATI) a été créée en 1970 avec l'ADAPEI du Rhône pour mettre en œuvre les mesures de protection juridique prévues par la loi du 3 janvier 1968 au profit des bénéficiaires de l'association.

En 1972, l'association a décidé de répondre favorablement à la demande du Procureur de la République et du Président du Conseil Général du Rhône, afin qu'elle élargisse son champ d'intervention à toute personne relevant d'une mesure de protection, quelle que soit la cause de l'altération des facultés empêchant ou réduisant la manifestation de sa volonté. A cette occasion, l'ATI change de nom pour devenir **l'Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône (ATMP)**.

Pour compléter sa mission d'intervention auprès de la personne, l'ATMP a décidé en 1992 de se doter d'un service d'accompagnement qui, à côté du service de protection judiciaire des majeurs (SPJM), apporte une prise en charge sociale des personnes orientées par la Commission des Droits de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH, ex « COTOREP »), ce service est devenu à la suite de la loi de mars 2005, un **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS)**.

Afin d'être plus proche des personnes auprès desquelles interviennent les différents services de l'association, il a été décidé d'ouvrir en plus du siège social, deux antennes sur les autres communes où sont implantés des tribunaux d'instance (dont dépendent les Juges des Tutelles). Ces antennes ont été ouvertes en 1992 à Villeurbanne et en 2002 à Villefranche. L'accroissement de l'activité de l'ATMP et du nombre de salariés a nécessité de déménager ces deux antennes. L'antenne de Villefranche a déménagé en 2012, en centre ville ce qui facilite l'accessibilité pour les usagers. L'antenne de Villeurbanne a déménagé à Lyon 03^{ème} en 2015.

- Les valeurs fondatrices du projet associatif

L'ATMP développe des valeurs fondatrices, mises en mouvement et en cohérence au travers de son projet associatif et traduites au sein des projets respectifs des services de protection judiciaire des majeurs (SPJM) et d'accompagnement à la vie sociale (SAVS).

Le projet associatif s'inscrit donc naturellement dans une démarche en phase avec le cadre juridique de l'intervention juridique, sociale et sanitaire. Il s'inscrit également dans le cadre conventionnel des engagements éthiques et déontologiques adoptés au sein de l'Union Tutelles Rhône-Alpes (UTRA) et de l'Union Nationale des Associations de Parents, de Personnes handicapées mentales et de leurs Amis (UNAPEI), engagements annexés à ce projet.

Le projet associatif de l'ATMP participe à la démarche qualité engagée au sein de l'association depuis de nombreuses années. Il est la traduction des valeurs fondatrices qui guident l'action de chacun des acteurs de l'association. L'ATMP a été certifiée ISO 9001 norme 2000 en juillet 2007.

Elaboré par le Conseil d'administration, le projet de l'association est un outil construit en concertation avec les professionnels des services de protection juridique des majeurs (SPJM) et le service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS). Ce projet est également le fruit d'une concertation avec les publics accueillis par l'association.

L'association conduit une mission de service public et d'intérêt général, au nom et à la demande des pouvoirs publics et des magistrats chargés de la mise en œuvre des mesures de protection des majeurs.

Partenaire de l'Etat et de l'action sociale départementale, intégrée aux dispositifs et instances de coordination du Département, l'ATMP participe à ce titre au dialogue et à la réflexion engagée par les responsables politiques de l'action sociale et juridique. Elle révèle des besoins, formule des propositions, et constitue un lien entre les différents espaces et personnes, notamment entre le corps social et les personnes en difficulté.

- Un projet au service des autres

Parce que l'ATMP accompagne au quotidien des personnes fragilisées, l'association entend garantir et promouvoir une conception citoyenne de la personne respectueuse de ses droits et libertés.

Les valeurs défendues par le projet associatif de l'ATMP conduisent à définir une éthique de l'intervention juridique et sociale.

Pour une société humaniste

Les valeurs de l'association sont fondées sur une conception de l'homme et de la société inscrite dans le respect des libertés individuelles. Par son projet associatif, l'ATMP participe à une action sociale collective qui concourt au refus des exclusions.

Une action citoyenne

L'épanouissement de la personne est une visée centrale. Le projet associatif de l'ATMP entend donner à chaque personne faisant l'objet d'une mesure de protection juridique ou d'un accompagnement social, les moyens de se construire et de se réaliser en tant qu'acteur de sa vie sociale et partie prenante de la vie civile.

Dans l'exercice de ses missions, l'ATMP s'engage à offrir à chaque personne, la possibilité d'être acteur de sa propre citoyenneté.

Lutter contre les exclusions

En agissant auprès des personnes fragilisées, l'ATMP cherche aussi à réduire les causes des inégalités et des exclusions en luttant contre toutes les formes d'intolérance qui porteraient atteinte à la liberté de l'individu : aider les personnes à vivre ensemble, les unes avec les autres, c'est les aider à être citoyen du monde.

Lutter contre la maltraitance

Qu'elle soit familiale, institutionnelle ou générée par l'entourage de la personne, toute maltraitance est à proscrire. Les maltraitements psychologiques et financiers sont les plus fréquentes. Souvent d'ailleurs, elles sont liées. Cette lutte contre la maltraitance est une priorité réaffirmée avec encore plus d'acuité lorsqu'il s'agit de personnes vulnérables. Les procédures internes et les outils de signalement sont développés, évalués et réactualisés au sein de l'association avec ses professionnels pour permettre de prévenir et de lutter efficacement contre la maltraitance.

- La personne au cœur du projet associatif de l'ATMP

L'ATMP considère que chaque personne est unique, respectable et respectée **dans sa complexité**.

Principe de non-discrimination

L'association s'engage, à ce qu'à l'occasion de la mise en œuvre d'une mesure de protection ou d'un accompagnement social, aucune discrimination ne soit établie en raison du sexe, de l'origine, de l'état de grossesse, de l'apparence physique, du patronyme, des caractéristiques génétiques, des mœurs, de l'orientation sexuelle, du handicap, de l'âge, des opinions et convictions ou croyances, notamment politiques ou religieuses, des activités syndicales, de l'appartenance ou de la non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.

Respect de la dignité de la personne

Au travers de son action, l'ATMP garantit et cherche à promouvoir le respect de la dignité de la personne en préservant notamment son droit à l'intimité. Il apparaît ainsi essentiel à l'association de garantir et de promouvoir la confidentialité de la correspondance privée de la personne. L'intervention de l'ATMP dans la vie privée de la personne ne peut se faire que dans le strict cadre de la loi en veillant à laisser à la personne protégée, assistée, accompagnée ou représentée, le libre choix de ses relations personnelles.

Préservation du lien familial et amical

Dans le souci de préserver les liens familiaux, considérés par notre association comme le ciment de la structuration sociale, sous réserve des consignes des interlocuteurs judiciaires, l'ATMP veillera à prendre en compte autant que faire se peut l'opinion de la famille et de l'entourage de la personne. Cette prise en compte ne peut intervenir que lorsqu'elle est compatible avec l'intérêt supérieur de la personne.

Droit à l'information

Toute personne faisant l'objet d'une mesure de protection juridique ou d'un accompagnement social a droit à une information accessible sur ses droits, devoirs et sur l'organisation du ou des services dont elle dépend (SAVS et SJPM).

Reconnaissance de l'autonomie de la personne

L'ATMP considère que chaque personne protégée, assistée, accompagnée ou représentée, est une personne en évolution, titulaire de droits et de devoirs, dont elle peut, dans la mesure de ses capacités, comprendre le sens. Dans la mesure du possible, l'autonomisation par la responsabilisation de la personne doit être sollicitée. Son consentement doit être recherché dans les diverses décisions qui sont prises à son endroit. A ce titre, l'ATMP définit pour toutes les personnes qu'elle accompagne ou dont elle réalise la mesure de protection, une intervention personnalisée, individualisée et de qualité, objet d'évaluations régulières.

1-2- Le cadre légal

Trois textes de loi constituent le cadre principal de notre activité :

1-2-1- La Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Cette Loi a redéfini les obligations des institutions sociales et médico-sociales, dans le sens d'une plus grande transparence, d'un plus grand respect des droits des personnes accompagnées.

Elle impose aux établissements :

- **Le livret d'accueil qui contient :**

- Une charte des droits et des libertés de la personne accueillie.

Cette charte énonce :

- Le principe de non-discrimination,
- Le droit à un accompagnement adapté,
- Le droit à l'information,
- Le principe du libre choix, de la participation, et du consentement éclairé,
- Le droit à la renonciation,
- Le droit au respect des liens familiaux,
- Le droit à la protection,
- Le droit à l'autonomie,
- Le principe de prévention et de soutien,
- Le droit à l'exercice des Droits Civiques,
- Le droit à la pratique religieuse,
- Le respect de la dignité et de l'intimité,

- Le règlement de fonctionnement de l'établissement qui définit le cadre et les modalités de fonctionnement pratiques de l'établissement.

- La liste des personnes qualifiées qui permet le « droit de recours » et intervient en

cas de conflit entre l'utilisateur, son entourage et l'établissement.

Le préfet et le Président du Département et de la Métropole fixent la liste des personnes qualifiées.

➤ Le contrat de séjour, ou DIPC (Document Individuel de Prise en Charge) conclu entre l'utilisateur et l'établissement.¹

- **Le conseil de la vie sociale.**

C'est l'instance de représentation des « usagers ».

« Lorsque le conseil de la vie sociale n'est pas mis en place, il est institué un groupe d'expression ou toute autre forme de participation. » **Décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles.**

L'ATMP a donc fait le choix de mettre en place des **groupes d'expression**.

- La mise en place du **projet individuel**, ou personnalisé, qui doit être révisé tous les ans.
- L'élaboration d'un **projet d'établissement ou de service**, qui doit être révisé tous les cinq ans.

1-2-2- La Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Cette loi a réformé, trente ans après sa création, la loi de 1975. Elle affirme le droit des personnes handicapées à l'intégration pleine et entière à l'ensemble de la société, dans tous les domaines (scolarité, accessibilité, citoyenneté, vie sociale, ressources...).

Extrait de la Loi :

« Toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale, qui lui garantit, en vertu de cette obligation, l'accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens ainsi que le plein exercice de sa citoyenneté. »

Parmi ces droits, le droit à la compensation est essentiel :

Ce droit constitue l'un des principes fondamentaux de la loi.

Ainsi, la personne handicapée a droit à la compensation **des conséquences** de son handicap quels que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie.

Nous pensons, avec la Coordination69 qui l'affirme dans son Livre Blanc, que

¹ Décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge.

l'accompagnement social est la compensation adaptée au handicap d'origine psychique. ²

1-2-3- Le Décret n° 2005-223 du 11 mars 2005 relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des services d'accompagnement à la vie sociale et des services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés

Extrait du décret :

« Art. D. 312-155-5. - 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. »

1-2-4- Autres textes légaux

Bien entendu, au-delà des ces textes principaux, fondateurs, nous devons connaître un certain nombre d'autres repères légaux, car l'activité du SAVS rencontre des champs diversifiés :

En voici quelques exemples :

- La Loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.
- La Loi n° 2011-803 du 5 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge. (Qui a évolué en 2013).
- La Loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance. (Qui évolue encore en 2015).

L'intervention dans d'autres domaines encore nécessite de connaître la législation inhérente :

Au logement : Droit au logement opposable, droit concernant le logement social, et le logement d'urgence.

A la santé, les mutuelles : Droit à la complémentaire santé, CMU....

A la vie quotidienne : le secteur de l'aide à domicile.

Au travail : insertion, milieu ouvert, milieu protégé, cap emploi, reconnaissance en qualité de travailleur handicapé...

² Livre blanc de la Coordination69 - 2012 – page 30 : « Les personnes handicapées psychiques ont besoin majoritairement pour leur insertion sociale d'un accompagnement humain. Il s'agit d'un handicap invisible pour lequel il n'existe que très peu de prestations de compensation du handicap. **Cet accompagnement humain dans le cadre de services ou d'établissements sociaux et médicosociaux est de fait la véritable Prestation de Compensation du Handicap (PCH)** qui leur permet de s'insérer dans la communauté. C'est à ce prix que pourra se réaliser l'effectivité de la politique d'insertion sociale des personnes souffrant de pathologies mentales et l'égalité de leurs droits à compensation inscrite dans la loi du 11 Février 2005. »

Nous ne pouvons imaginer tout connaître des possibilités et contraintes légales que nous rencontrons dans nos actions d'accompagnement.

Il nous faut alors être capable d'aller chercher l'information nécessaire pour agir de la façon la plus adaptée, selon les situations rencontrées.

L'appartenance de l'équipe à une association qui emploie des juristes facilite les démarches dans ces différents domaines.

En outre, l'ATMP est fondatrice et membre de l'UTRA (Union Tutélaire Rhône Alpes), qui met en œuvre une veille juridique très précise qui ne couvre pas seulement le secteur de la protection juridique des majeurs, mais aussi le domaine médico-social et sanitaire.

Le chef de service du SAVS reçoit l'ensemble des informations envoyées par l'UTRA.

2- Le SAVS

2-1- Historique

Voici un bref historique de l'évolution du service depuis sa création.

- 1992 : Création du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale, avec une habilitation pour 94 personnes.
- 1992 : Création d'une antenne à Villefranche sur Saône.
- 1994 : Extension de l'habilitation à 100 personnes.
- 1996 : L'habilitation est portée à 105 personnes.
- 1998 : Le siège de l'Association emménage dans ses nouveaux locaux (Lyon 06ème).
- 2002 : Création d'une permanence sur le site de Tarare.
- 2002 : Création d'une antenne sur Villeurbanne.
- 2008 : Extension de l'habilitation à 109 personnes
- 2012 : Déménagement de l'antenne de Villefranche en centre ville.
- 2015 : Déménagement de l'antenne de Villeurbanne à Lyon 3ème.

2-2- Territoires d'implantation

Le SAVS, agréé pour intervenir sur le Département du Rhône et la Métropole, agit sur des territoires variés, nous rencontrons donc tout type de situation :

- Nous intervenons autant en milieu rural qu'en milieu urbain. Nous accompagnons des personnes extrêmement isolées et vivant en milieu urbain, à l'inverse de l'idée souvent entendue qui associe ruralité et isolement. L'isolement n'est pas déterminé principalement par le milieu géographique dans lequel on vit, mais aussi et surtout par la pathologie de la personne, « son handicap » ...

- Densités des réseaux de partenaires : Dans la Métropole, cette densité est importante, ce qui constitue à la fois des possibilités de ressources nombreuses, et en même temps une difficulté pour repérer finement tous les acteurs et leurs articulations, et développer l'interconnaissance. Dans le Département du Rhône, il est plus aisé de repérer les partenaires avec lesquels nous avons à travailler, qui sont moins nombreux. L'interconnaissance existe plus facilement. Cette interconnaissance est à travailler en continue, dans tous les cas. (Cf. partie : 7-2-Des partenariats nécessairement multiples)

- A Villefranche et sur nos deux antennes métropolitaines, l'accessibilité de nos locaux est bonne. L'antenne de Villefranche est située en plein centre ville, à 5 minutes à pied de la fameuse « Rue Nationale ». A Lyon 6^{ème} et Lyon 3^{ème}, la densité du réseau de transport en commun permet un accès facile.

Pour les personnes habitant hors de ces secteurs, les éducateurs du service se rendent aux domiciles des personnes accompagnées. (Tarare, l'Arbresle, Belleville, Beaujeu, Saint Symphorien sur Coise...)

- Le service essaie, autant que possible de tendre vers une sectorisation de l'intervention de chaque éducateur pour :

- L'organisation du travail,
- L'implantation dans le réseau de partenaires,
- La limitation des temps de transport, ayant des conséquences sur le temps passé en transport et le coût.

Par exemple :

2 éducateurs interviennent, à partir de Villefranche, sur les secteurs de Tarare et l'Arbresle.

1 éducatrice intervient dans l'Ouest Lyonnais (Vaugneray, Saint Symphorien sur Coise, Saint Martin en Haut, Brussieu).

1 éducateur intervient particulièrement dans le nord de la Métropole (Vaise, Rillieux...), quand d'autres le font dans les communes de l'Est.

2-3- Les principes qui fondent l'accompagnement

Nous voulons affirmer ici, ce que sont nos **principes d'intervention** pour l'accompagnement et les principes d'organisation du service.

Ils sont nos repères principaux, mais ne peuvent constituer un « mode d'emploi », car ils sont sans cesse confrontés aux réalités complexes et à la singularité des situations des personnes accompagnées.

- L'accompagnement social par le SAVS est soumis à une orientation de la CDAPH. Il devient ensuite un droit accordé et un choix de la personne : il ne se met en place que si la personne en est d'accord et est donc librement accepté. Nous ne pouvons pas nous passer de son adhésion, formalisée par la signature du *Contrat d'Accompagnement Personnalisé*, pour démarrer un accompagnement.
- La personne est **actrice de son accompagnement** et est considérée comme un sujet responsable. Nous l'invitons donc à se positionner comme tel : Que souhaite-elle ? Que ressent-elle ? Que pense-t-elle de ses capacités ? Des propositions que nous lui faisons, de l'évaluation que nous faisons de sa situation ? ...
- Au cours de l'accompagnement, **la liberté de la personne est aussi la règle**. Notre démarche ne vise pas à obliger les personnes accompagnées à faire ce qu'elles ne veulent pas faire.
Cependant, nous ne répondons pas forcément favorablement à toutes les demandes des personnes accompagnées. Cela est explicité dans la partie : 4-5- *L'accompagnement à travers le projet personnalisé*. Si la personne est libre dans ses choix ou dans ses décisions, l'équipe éducative est également libre de refuser d'accompagner la personne dans des projets qu'elle estime inappropriés à ses besoins et capacités, voire qui risquent de la mettre en danger.

Les seules exceptions à ce principe concernent les situations de péril pour la personne, qui peuvent - dans le cadre de la non-assistance en personne en danger - nous obliger à agir sans son consentement, comme tout citoyen. Cela est systématiquement annoncé au démarrage de l'accompagnement et écrit dans le règlement de fonctionnement.

- Nous savons qu'il nous faut parfois « **porter le désir pour l'autre** », qui n'en a plus pour lui-même. Nous assumons cela, en cherchant à créer les conditions qui permettent à la personne accompagnée de redevenir un sujet ayant des désirs pour lui-même.³
- Le respect de la **singularité** est un fondement de notre intervention.

³ Dossier – Souffrance et société - Mental'idées N°11 – septembre 2007. « Les effets cliniques de la souffrance psychique d'origine sociale ». Texte de Jean Furstos. Page 54.

« Globalement, sur ce point de la non demande des personnes qui auraient besoin d'aide, je dirais qu'il convient de naviguer entre deux extrêmes : d'une part, l'arrogance violente d'un droit d'ingérence de principe, et d'autre part, l'attente d'une demande en bonne et due forme qui, dans certains cas, constituerait une forme d'euthanasie passive. En tous les cas, avec les données de l'état de la clinique actuelle, on peut considérer que c'est une faute technique de ne se sentir mobilisé qu'avec une demande directe correctement formulée, sans considérer la demande portée par un tiers ou sa propre perception (...)La conduite à tenir n'est pas écrite dans les livres mais dans une négociation au cas par cas où la solution est locale, faite de préoccupation pour la personne et de respect des défenses. Cela nécessite du temps et de l'intelligence collective. »

Nous n'appliquons pas de méthode préétablie aux situations rencontrées. A l'inverse chaque situation est envisagée comme singulière.

Les éléments pris en compte sont multiples et obligent à en accepter la complexité : demandes, désirs, besoins, capacités, histoire, environnement, positions et demandes des partenaires, possibilités offertes par le réseau, contraintes légales.....

- La rencontre entre l'éducateur référent et la personne accompagnée, la **relation de confiance** qui est créée entre l'éducateur et la personne, est la base de chaque accompagnement.
- L'objectif est de proposer aux personnes accompagnées un **lien fiable et continu**.
- Le « contrat » que nous avons passé avec la personne accompagnée, particulièrement les **modalités d'entrée et de sortie** du dispositif, doit être clair.
- La rigueur est nécessaire dans l'utilisation des outils et procédures pour le suivi de chaque accompagnement. (Cf. ci-dessous, partie 7, « *Notre organisation* »).⁴
- La **temporalité** est aussi envisagée comme propre à chaque situation. Les variations dans la fréquence de nos rencontres, les « rendez-vous ratés » ou les moments de reculs sont à comprendre et à prendre en compte comme le signe des difficultés des personnes accompagnées.
- Nous agissons tout au long de l'accompagnement en ayant conscience que celui-ci a une fin définie et fixée, lors de l'orientation, par la CDAPH. Garder cette idée en tête constitue un garde-fou nécessaire afin de ne pas créer plus de dépendance qu'une relation d'aide peut déjà susciter.
- La souplesse, l'inventivité, la créativité sont nécessaires pour accompagner des personnes dans des situations de vie très variables, changeantes, fragiles, fluctuantes, parfois imprévisibles.
- L'accompagnement comprend donc pour chaque personne accompagnée le droit à l'expérience, la prise de risque mesurée et le droit à l'erreur, comme dans la vie de tout un chacun.

⁴ « Quels services d'accompagnement pour les personnes en situation de handicap d'origine psychique ? Synthèse et recommandations – CREAHI Ile de France - Décembre 2011.

*« Face à la maladie psychique, la rigueur et la souplesse sont exigées simultanément. Si la solidité du cadre est importante pour rassurer les personnes et construire un projet sur le long terme, la souplesse de l'accompagnement s'avère primordiale pour s'adapter à la fluctuation de l'état de santé et l'imprévisibilité des comportements, des attentes, des capacités relationnelles. Les services d'accompagnement doivent proposer un cadre solide et permanent pour tenir, face à ces situations fragiles et fluctuantes. Le travail de mise en confiance des usagers et de mobilisation de leurs habiletés sociales est souvent un processus progressif et de longue haleine, qui s'inscrit dans un suivi parfois chaotique, impliquant des remises en question et des ajustements continus. Pour ces situations, il s'agit souvent moins d'un accompagnement dans les activités quotidiennes que d'une **présence dans la relation et d'une écoute, de façon continue.** »*

- Si les responsabilités entre membres de l'équipe éducative sont clairement réparties, par les fiches de fonction et l'organigramme, la confrontation et le partage des idées et des points de vue sont continuellement recherchés au sein de l'équipe.

3- Population accompagnée

3-1- L'agrément initial

La « convention d'habilitation » initiale du SAVS, de 1992, stipule :

« Pourront être pris en charge par le service des adultes des deux sexes âgés de plus de dix huit ans, handicapés déficients mentaux, et/ou présentant des troubles d'ordre psychologique ou psychiatrique, susceptibles de vivre en milieu normal »

Plus de vingt ans après, la manière de nommer le handicap a, heureusement, évolué. Il est reconnu que le handicap est une conséquence, d'interactions entre **un environnement** et une personne qui présente une « altération » de certaines fonctions. (Mentales, **psychiques**, sensorielles, motrices...)

L'affirmation de la Loi est que « le handicap peut et doit être compensé ». La conséquence en est que la personne se déplaçant en fauteuil roulant est considérée comme n'ayant pas de handicap pour aller au cinéma par exemple, si les salles sont accessibles par divers moyens techniques.

La population que nous accompagnons rencontre des difficultés d'origines variées dont la principale est l'altération des fonctions psychiques. Le handicap d'origine psychique ayant été reconnu par la loi de mars 2005.⁵

Si le handicap d'**origine psychique**, est celui que nous rencontrons le plus, nous accompagnons aussi des personnes dont le handicap résulte :

- D'une déficience intellectuelle.
- De maladies invalidantes. (sclérose en plaque)
- De troubles neurologiques. (AVC, traumatismes crâniens, neuropathies)
- D'une déficience motrice.

A ces handicaps peuvent se surajouter :

- Un isolement et une fragilité sociale.
- Une désocialisation.

⁵ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005.

« Art. L. 114. - Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

- Des addictions.

3-2- Les évolutions

Depuis 10 ans nous enregistrons et analysons les données socio démographiques des personnes suivies à partir des items suivants :

- **Sexe,**
- **Age,**
- **Type de logement,**
- **Situation familiale,**
- **Parentalité,**
- **Existence d'un suivi psychiatrique ou psychologique,**
- **Travail,**
- **Protection juridique.**

Les évolutions les plus significatives sont les suivantes :

- **SEXE :** Nous arrivons quasiment en 2014 à une parité en ce qui concerne le sexe des personnes accompagnées. Rappelons qu'il y a dix ans, les femmes représentaient moins d'un tiers de notre effectif. Cela augmente le nombre de situation où la question de la parentalité se pose.
- **AGE :** Nous accompagnons une population répartie de manière assez homogène en ce qui concerne les classes d'âge. La tendance depuis quelques années est l'apparition d'une part plus importante de personnes au-delà de 60 ans, 14% en 2014. Cela implique de traiter les questions de passage à la retraite, et parfois d'orientation en établissement (Foyer de Vie, Foyer Logement, EHPAD...)
- **TYPE DE LOGEMENT :** De moins en moins de personnes sont logées dans leurs familles (Baisse de 13 points en 10 ans, signe probable d'une diminution des « solidarités familiales »). Augmentation du nombre de personnes vivant dans des structures, du type Résidence Sociale, d'où une nécessité de coopération étroite avec ces partenaires.
- **SITUATION FAMILIALE :** Baisse du nombre de personnes vivant en couple. À nouveau, cela montre l'isolement de nombreuses personnes accompagnées.
- **PARENTALITE :** Près d'un tiers des personnes que nous accompagnons sont des parents ; ce qui pose la question de la qualité des liens avec leurs enfants mêmes si ces enfants ne sont pas tous des mineurs.
Par ailleurs, nous sommes sollicités parfois pour l'accompagnement du désir d'enfant, du renoncement parfois, et de la parentalité des personnes que nous accompagnons.
Nos actions dans ces domaines sont guidées par le droit et notre éthique professionnelle. Chaque situation est analysée en tenant compte de ses particularités.

Nous avons à travailler avec les services de PMI et de l'ASE (Aide sociale à l'enfance), quand la situation l'exige. Cela requiert une élaboration fine de nos actions, afin de tenter de garder un bon lien avec le ou les parents, tout en respectant les obligations légales de la protection de l'enfance.

- **EXISTENCE D'UN SUIVI PSYCHIATRIQUE OU PSYCHOLOGIQUE :**

Près de **20 % d'augmentation** en 10 ans pour l'existence d'un suivi psychologique ou psychiatrique.

Cela montre que la population accompagnée tend nettement à relever du « handicap psychique »

Nous ne faisons pas du « suivi psychiatrique médicalisé » un préalable à notre décision d'accompagnement. C'est un principe fort, éthique, dont la conséquence est évidente : nous accompagnons parfois ou souvent des personnes présentant des grandes difficultés psychiques, n'exprimant pas le besoin du soin ou y ayant renoncé.

Notre travail consiste alors à faire la promotion du soin, à rassurer, à recréer quand c'est nécessaire et possible, des liens avec les services sanitaires.

- **TRAVAIL :** La tendance sur les dernières années est une diminution du nombre de personnes qui travaillent, que ce soit en milieu protégé ou en milieu ordinaire. 41% des personnes accompagnées travaillaient en 2004, elles ne sont plus que 24% en 2014.

Cela montre, à nouveau, le « décrochage » de nombreuses personnes accompagnées, l'éloignement des possibilités d'insertion par le travail. Cela en raison des difficultés propres de ces personnes, mais aussi aux exigences plus élevées du monde du travail, qu'il soit protégé ou en milieu ouvert.

- **PROTECTION JURIDIQUE : La Diminution du nombre de personnes accompagnées qui bénéficient d'une mesure de protection juridique :** Plus de $\frac{3}{4}$ des personnes en 2007, une moitié en 2014, c'est une tendance constante qui s'est encore accentuée cette année.

Parmi les personnes « protégées juridiquement », de moins en moins le sont par l'ATMP du Rhône.

Rappelons qu'à l'origine, 100% des personnes accompagnées, bénéficiant d'une mesure de protection, voyaient cette mesure exercée par l'ATMP, ce qui est logique car le SAVS était un « service de suite » du service de protection juridique.

Nous constatons que **les personnes adressées au service et accompagnées aujourd'hui :**

- Entrent très majoritairement dans la définition du handicap d'origine psychique (même si cette définition est matière à de nombreux questionnements⁶⁻⁷). Ce statut,

⁶ DUSART, Le handicap dit « psychique ». Bulletin d'information du CREA Bourgogne, 2012.

« L'expression handicap psychique constitue une véritable aberration du point de vue de la classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé »

cette reconnaissance du « handicap » est souvent pour elles une nouveauté, et une chose difficile à accepter, vécue comme stigmatisant, souvent déniée.

- Ne peuvent être résumées à cela, tant les parcours de vie, les difficultés associées, les situations, sont différents.
- Ont eu des histoires de vie très variées, avant l'entrée dans le « secteur médico-social ». Etudes, formations, vie familiale, enfants, travail.... . Des ruptures dans les parcours de vie ont très souvent eu lieu.
- Ont de moins en moins de « déficiences ». (Même si les troubles psychiques peuvent avoir, en fonction de la durée ou de l'intensité, des résonances et un impact négatif sur les capacités cognitives).
- Sont souvent très isolées socialement.
- Sont parfois dans l'incapacité de faire des demandes, d'exprimer ce que sont leurs besoins, leurs désirs, leurs envies.

4- Le service rendu : l'accompagnement

4-1- Le processus d'admission

L'admission : un temps fondateur de l'accompagnement social

L'admission doit permettre de présenter les modalités d'intervention du service, de recueillir les demandes de la personne, de vérifier son adhésion à l'accompagnement proposé.

Les critères d'admission sont :

- Etre âgé de plus de 18 ans, sans limite d'âge pour les personnes reconnues handicapées avant 60 ans
- Résider dans le département du Rhône, ou la Métropole (Grand Lyon)
- Etre en possession d'une notification d'orientation de la CDAPH
- Etre elle-même demandeur d'un accompagnement et accepter les modalités d'intervention du SAVS par la signature d'un Contrat d'Accompagnement Personnalisé (CAP)

Le processus d'admission se décline en plusieurs étapes :

- L'enregistrement de la demande, le recueil d'informations sur la situation de la personne orientée
- La coordination avec les autres SAVS notifiés
- L'information délivrée aux partenaires et/ou aux personnes orientées des modalités d'accueil et d'accompagnement du service
- Le suivi des candidatures des personnes intéressées
- L'entretien d'admission

⁷ ANESM : Lettre de cadrage. « Spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques. » Septembre, Octobre 2014. « Par ailleurs, si cette loi définit le handicap, elle ne définit pas spécifiquement le handicap psychique dont il n'existe aujourd'hui **aucune définition partagée**. C'est un terme dont l'usage et l'acception sont très variés et la littérature fait état du flou conceptuel de cette notion »

- La Commission d'admission

Un éducateur (« référent des admissions » à raison d'un ½ temps) et la secrétaire du SAVS ont la responsabilité de recueillir et centraliser les demandes et les informations, et de tenir à jour le suivi des candidatures. Sous l'autorité du chef de service, cette organisation permet de proposer d'une part un interlocuteur unique tout au long du processus d'admission aux parties intéressées et d'autre part, elle garantit une égalité (équité) de traitement et la mise à jour des indicateurs de suivi. Un travail de coordination avec les autres SAVS du département est également nécessaire pour adapter au mieux les modalités d'accueil des personnes orientées.

Les demandes d'accompagnement dépassent largement les capacités d'accueil du SAVS (malgré le renouvellement, stable depuis 10 ans, de 20% de notre effectif chaque année). Ainsi, le processus d'admission doit être régulièrement adapté pour répondre à deux objectifs principaux.

Le premier, est d'apporter à chaque demande des prescripteurs, des partenaires et des personnes orientées, une écoute particulière et une réponse. Le deuxième objectif est de proposer aux personnes intéressées un accueil souple et adapté, qui leur permet de se présenter, de connaître le fonctionnement du service, et d'exprimer librement leurs demandes et leurs projets.

Toutes les demandes des personnes reçues en entretien d'admission sont étudiées par la commission d'admission, composée du chef de service, du référent admission et des éducateurs de l'équipe. Cette instance consultative permet de vérifier si la situation présentée relève bien des missions du service. Elle est étudiée à partir de la lecture de la fiche rédigée lors de l'entretien d'admission. Le chef de service valide une décision qui est relevée sur la fiche d'admission. La réponse est ensuite adressée par courrier à la personne dans un délai de 15 jours. Trois types de réponse sont possibles :

- La commission donne un avis favorable à l'entrée dans le dispositif, avec une inscription en liste d'attente,
- La commission refuse la candidature en motivant sa décision, avec éventuellement une proposition d'orientation vers un autre service,
- La commission reporte sa décision dans l'attente d'informations complémentaires.

4-2- Le démarrage effectif de l'accompagnement

4-2-1- Signature du CAP⁸

Le **Contrat d'Accompagnement Personnalisé** est signé systématiquement par la personne accompagnée, l'éducateur référent et le chef de service, lors du démarrage de l'accompagnement où dans le mois qui suit.

Ce contrat est le DIPC tel qu'il est défini par la loi 2002-2.

Nous nommons le DIPC : « Contrat d'Accompagnement Personnalisé » parce que nous estimons que nous ne « prenons pas en charge » les personnes, nous les « accompagnons ». Ce terme de prise en charge est en opposition avec ce que nous essayons de transmettre systématiquement aux personnes accompagnées, avec nos principes :

Nous estimons que bien qu'atteintes d'un handicap nous nous adressons à des personnes adultes libres et responsables, sujets et non objets de leur accompagnement. Il nous apparaîtrait donc peu cohérent de leurs demander de signer avec nous un document actant leur « prise en charge ».

C'est le chef de service du SAVS qui systématiquement informe par courrier les Maisons du Rhône, ou Maisons de la Métropole et du Rhône des entrées dans notre service.

4-2-2- L'éducateur référent de l'accompagnement – la fonction de référence

Le démarrage effectif de l'accompagnement, commence à la signature du CAP (Contrat d'accompagnement personnalisé), en présence du chef de service, garant du cadre de l'accompagnement, et à la présentation de l'éducateur référent.

L'éducateur est référent de l'accompagnement, il est celui à qui on peut se référer. Il n'est pas référent de la personne accompagnée.

Si l'accompagnement se déroule dans un cadre précis, défini par la loi et décrit dans le livret d'accueil, si la « contractualisation » a lieu entre une personne et un service, l'éducateur référent est celui qui est d'abord en relation avec la personne accompagnée.

Il importe qu'il arrive à nouer, par ses capacités d'engagement, un lien, une relation basée sur la confiance qui soit le point de départ de l'accompagnement.

Nous savons l'importance pour les personnes que nous accompagnons de cette référence, ce lien privilégié.

⁸ Décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L.311-4 du CASF.

« Il (le DIPC ou contrat de séjour) détermine les objectifs, la nature de la prise en charge, les détails des prestations ainsi que leur coût prévisionnel. »

Un des outils de travail de l'éducateur spécialisé est sa propre personne, mise en jeu dans une relation de proximité, cela est un fait, et vient avant toute technicité.

Rappelons que « personnel » n'est pas l'opposé de « professionnel ». Il y a bien un engagement de la personne de l'éducateur dans la relation, mais cela se joue dans un cadre professionnel.

Par ailleurs, plusieurs moyens permettent que cette relation ne soit pas « enfermante », ne soit pas que duelle.

- Les réunions d'équipes où le partage de ce qui se passe dans l'accompagnement est la règle.
- Les bilans semestriels avec le chef de service. Le point est fait sur l'avancement des projets pour chaque situation.
- Les temps collectifs (repas de Noël, repas d'été, permanences du mercredi, groupes d'expression, animations....).
- Les rencontres sur les antennes entre les personnes accompagnées et les éducateurs qui ne sont pas référents.
- La présence régulière du chef de service, sur le terrain, qui permet de « trianguler », de représenter le service, de redire le cadre de l'accompagnement.
- L'analyse de la pratique. (cf. 6-2- *Les temps institutionnels*).

Une notion est de plus en plus avancée dans notre secteur, c'est celle du « **référént de parcours** », c'est le cas par exemple dans le rapport de la Députée Bourguignon en juin 2015⁹, et dans le rapport du Conseiller Piveteau en juillet 2014¹⁰.

Le colloque des ASH, pour ses 60 ans d'existence qui a lieu le 12 novembre 2015, se proposait aussi de traiter cette question lors d'une table ronde :

« Le cloisonnement des dispositifs entraîne un morcellement de l'accompagnement des personnes et une difficulté pour les professionnels à coordonner leurs actions. Comment assurer la cohérence des interventions dans le cadre d'un accompagnement global et partagé ? Faut-il instituer un référent de parcours, voire créer un métier de coordinateur, qui organiserait le travail en réseau des professionnels ? »

Ce parcours dont il est question est le **parcours de vie des personnes que nous accompagnons**, qu'il convient d'envisager comme tel, et non pas le découper en « parcours de soin », « parcours d'insertion professionnelle », « parcours d'insertion par le logement »....

Nous pensons que la fonction de référence proposée par le SAVS correspond à cette notion de « référence de parcours ». Car c'est bien de cette manière que nous nous positionnons, en tant qu'interlocuteur auprès des personnes accompagnées d'abord, et auprès des partenaires impliqués.

⁹ Reconnaître et valoriser le travail social - mission de concertation relative aux états généraux du travail social - rapport de madame Brigitte bourguignon députée du pas de calais – Juillet 2015.

¹⁰ Rapport – « Zéro sans solution » - « Le devoir collectif de permettre un parcours de vie sans rupture pour les personnes en situation de handicap et pour leurs proches » - Denis Piveteau - Juin 2014

Nous envisageons la situation globale des personnes et essayons de mettre en lien, en cohérence, les différentes interventions, implications autour de lui.

Prenons l'exemple d'une personne accompagnée par notre SAVS :

Elle travaille en ESAT, et est accueillie aussi dans un centre d'accueil de jour à temps partiel.

Elle est suivie au CMP.

Nous l'accompagnons aussi pour des soins somatiques classiques.

Elle bénéficie d'une mesure de protection juridique.

Elle connaît des difficultés importantes dans son logement, subissant les troubles du compagnon avec lequel elle vit.

Nous voyons bien la nécessité de la coordination des acteurs dans cette situation, la mise en lien nécessaire pour éviter les cloisonnements, incompréhensions et clivages.

Si cette **fonction de référence de parcours** venait à être reconnue, tel qu'il en est de plus en plus question, **nous pensons que le SAVS est idéalement placé pour l'assumer**, ce qu'il fait d'ores et déjà dans bon nombre de situations.

4-2-3- La co-référence. Une fonction tierce

Nous avons décrit ci-dessus la fonction de référence. Chaque personne accompagnée est principalement en relation avec « son » éducateur référent.

Nous avons aussi montré que la référence individuelle n'était pas sans risques, ou effets pervers :

- Confiscation
- Infantilisation.
- « Transferts et contre-transferts » mal contrôlés.
- Maltraitements involontaires, insidieuses.

Si notre organisation comprend des éléments de prévention de ces risques, tel que nous l'avons montré, nous voudrions maintenant aller plus loin en instaurant une « **co-référence** » institutionnalisée, une « **fonction tierce** ».

Elle devra permettre :

- Une aide à l'élaboration de l'accompagnement et en particulier du projet personnalisé.
- Une meilleure continuité du service rendu, par exemple en cas d'absence. Les relais seront plus faciles à mettre en œuvre.
- Une possibilité de faire face à des difficultés relationnelles.

L'équipe va travailler sur les prochains six mois, afin d'élaborer les modalités d'institutionnalisation de cette co-référence, puis nous la mettrons en œuvre.

Il s'agit de définir une organisation qui soit lisible, pertinente et permette d'améliorer notre fonctionnement dans le sens des objectifs recherchés.

Nous serons attentifs à certains risques qu'elle pourrait comporter, comme la charge de travail supplémentaire à moyen constant, ou l'utilisation par la personne accompagnée de cette co-référence pour « mettre en concurrence » ses accompagnateurs.

4-3- l'Accompagnement : Les champs d'intervention

Le travail d'accompagnement prend en compte les ressources de la personne, mais aussi ses limites. Il s'inscrit dans le temps et au travers de la relation de confiance tissée avec la personne accompagnée.

Il s'effectue dans le respect du choix de vie de la personne et de son intimité.

Une vigilance particulière est assurée dans les situations qui révèlent des risques de mise en danger pour la personne.

Nous accompagnons les personnes potentiellement dans huit domaines.

Ils correspondent à ceux cités par la lettre de cadrage de l'ANESM sur l'accompagnement des adultes handicapés psychiques.¹¹

- **L'aide à l'organisation de la vie quotidienne**

- Actions :

Le travail d'accompagnement à la vie quotidienne s'effectue dans une dimension d'apprentissage à l'autonomie sur des domaines variés.

A partir de l'évaluation réalisée conjointement avec la personne, notre action peut porter sur différents supports : une aide aux courses, la préparation des repas, l'hygiène (hygiène corporelle, du logement...), la vêture (achat des vêtements, entretien du linge), les relations avec l'environnement de proximité (voisinage, commerçants).

- Partenaires :

Lorsque notre travail d'accompagnement n'est pas suffisant pour diverses raisons (santé, incapacités, précarité, incurie) et qu'il faut un étayage plus soutenant nous pouvons faire appel à différents services pour soutenir la personne dans sa vie quotidienne tels que :

- Les SAD (services d'aide à domicile).
- Les CCAS.
- Les services d'hygiène de la Ville.
-

- **L'aide à l'accès et au maintien dans le logement**

¹¹ → ANESM : Lettre de cadrage. « Spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques. » - *Septembre, Octobre 2014.*

➤ Actions :

L'accompagnement concernant le logement comporte plusieurs axes : l'accès à un logement ; le maintien dans le logement ; le changement de logement ; l'aide à l'aménagement et à l'entretien du logement. Cela suppose des échanges avec la personne, sur sa situation, ses attentes et ses capacités en matière d'habitat.

La recherche de bonnes conditions de vie dans le logement est un objectif, mais dans une visée non normative.

Ce travail vise aussi parfois à prévenir les situations d'expulsion ou à accompagner les personnes lors de la mise en œuvre de la procédure d'expulsion.

L'accompagnement favorise le maintien de la personne dans son logement. L'éducateur soutient la personne, l'aide à se protéger, à vivre seule, et à avoir connaissance des droits et devoirs du locataire.

Ceci implique de développer une bonne connaissance des procédures d'accès au logement, des types possibles d'habitats et des acteurs du logement et de l'hébergement.

➤ Partenaires :

Pour adapter au mieux l'accompagnement au logement nos différents partenaires sont :

- Les Bailleurs sociaux (OPAC, ALLIADE...).
- Les résidences sociales, maisons relais, (Habitat et Humanisme, Le MAS, ADOMA, ARALIS...).
- Les Appartements collectifs, appartement d'essais, baux glissants (ORLOGES...).
- Les FJT, les CHRS, Les foyers spécialisés...
-

• **Le soutien à la démarche de soins**

➤ Actions :

Cet aspect est une dimension importante de l'accompagnement. Il vise à accompagner la personne dans la prise de conscience de ses problèmes de santé psychiques et/ou physiques et de la soutenir dans sa démarche de soins.

L'éducateur oriente la personne vers les services de soins compétents. Il soutient la personne dans les démarches telles que les prises de rendez-vous, les courriers, la gestion des ordonnances... Il peut aussi accompagner physiquement la personne, avec son accord, auprès des personnels soignants.

Ainsi l'éducateur assure un rôle de coordinateur et/ou de médiateur pour la mise en place et le maintien des soins. Nous tentons d'obtenir par notre proximité avec les personnes accompagnées et le travail partenarial la continuité du parcours de soin.

Lors des situations de danger de la personne, le service peut, si besoin, demander une « hospitalisation à la demande d'un tiers » (HPDT). L'éducateur garde le lien avec la

personne durant la phase d'hospitalisation et engage un travail en réseau avec les équipes soignantes du secteur psychiatrique ou général.¹²

L'équipe est sensibilisée aux différentes pathologies notamment par un travail en lien avec un médecin psychiatre une fois par semaine.

➤ Partenaires.

Les Centre Médico-Psychologiques, les médecins généralistes, les professions médicales en libéral, les hôpitaux, les services infirmiers, les services paramédicaux, Les Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)...

- **Le soutien à l'insertion professionnelle**

➤ Actions :

L'accompagnement vise à entendre la demande de la personne dans ses aspirations professionnelles et l'aider à s'inscrire dans un projet de travail qui prend en compte ses capacités et les possibilités d'emplois adaptées.

Cet accompagnement a pour objectif de trouver, par le travail, une place dans la société où la personne pourra construire des étayages et du lien social.

L'éducateur se positionne comme un référent pour les différents acteurs du milieu socio-professionnel ainsi qu'un soutien pour la personne durant son parcours, dans les difficultés comme dans les réussites.

Les composantes du travail d'accompagnement dans ce domaine sont multiples. Il peut s'agir de faire valoir les droits de chaque personne concernant l'emploi ou les aides à l'insertion, aider la personne à s'orienter et se mettre en lien avec des acteurs de l'insertion professionnelle, d'aider la personne à s'organiser sur un plan personnel pour se rendre à son travail (repas, déplacements, respect des horaires...), valoriser les expériences professionnelles déjà existantes ou vécues, accompagner parfois la personne vers la retraite, et l'entrée dans cette « nouvelle vie ».

¹² « Quels services d'accompagnement pour les personnes en situation de handicap d'origine psychique ? Synthèse et recommandations – CREAHI Ile de France - Décembre 2011.

« Un des premiers résultats de la recherche consiste à **poser les soins et l'accompagnement médicosocial comme deux démarches complémentaires et non subsidiaires**. En effet, si les soins psychiatriques sont absents, insuffisants ou inadaptés, les effets de la maladie psychique, qui impactent d'abord la relation aux autres (en lien à un rapport particulier à la réalité, à des difficultés de communication, à des troubles du comportement, à un défaut d'initiative, etc.), vont se répercuter dans tous les domaines de vie et risquent de compromettre l'efficacité de toute autre forme de soutien ou d'accompagnement à la vie quotidienne, sociale ou professionnelle. A l'inverse, pour des personnes très isolées, présentant des difficultés d'hygiène personnelle et d'incurie du logement, connaissant des difficultés sociales et de santé complexes et intriquées, ou au contraire aspirant à s'inscrire dans des activités sociales ou professionnelles, le secteur psychiatrique est insuffisant pour répondre à l'ensemble des besoins et attentes de ces patients. **Ces deux démarches, de soins et d'accompagnement médico-social, sont ainsi résolument complémentaires et non subsidiaires, parce qu'elles s'inscrivent notamment dans des perspectives différentes.** »

Le service a ainsi développé une connaissance des réseaux des acteurs de l'insertion (secteur ordinaire du travail ou secteur protégé) ce qui nous permet d'orienter au mieux les personnes accompagnées.

➤ Partenaires :

Nous travaillons en lien avec de nombreux partenaires afin d'orienter au mieux les personnes.

- Les Etablissements de Service d'Aide par le Travail (ESAT).
- Le Service Universitaire de Réhabilitation (SUR).
- Les entreprises adaptés (EA), ou d'insertion (EI).
- SAMETH (service d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés).
- Pole Emploi / Cap Emploi...
-

- **L'aide aux démarches administratives**

➤ Actions :

L'aide apportée dans ce domaine permet à la personne d'exercer sa citoyenneté à travers ses droits et ses devoirs.

L'éducateur, ayant connaissance des différentes formalités de la législation, pourra proposer aux personnes accompagnées la possibilité d'accéder à des aides ou des services auxquels elles ont droit.

Il s'agit aussi de développer les capacités de la personne à gérer ses démarches administratives (Déclaration d'impôts, règlement des factures...) dans une perspective d'apprentissage et de responsabilisation en prenant en compte ses capacités.

L'éducateur fait également un travail d'interface, voir de médiation avec les différents services de droit communs. Dans certaines situations nous recherchons des étayages auprès d'autres services sociaux compétents.

➤ Partenaires :

- Les maisons de la Métropole et Rhône,
- les CCAS,
- la CAF,
- la sécurité sociale,
- la MDPH.
-

- **L'accompagnement à la gestion du budget**

➤ Actions :

L'accompagnement à la gestion du budget s'effectue dans une démarche d'apprentissage et de sensibilisation qui vise l'autonomie de la personne, sa capacité à s'approprier la gestion de son argent et à exprimer ses attentes et ses besoins. L'éducateur est sensible à la sécurité financière de la personne. Il est attentif au risque de surendettement, d'abus de faiblesse.

L'accompagnement peut se faire à travers différentes actions :

- Réaliser avec la personne un budget hebdomadaire.
- Accompagner la personne dans la manipulation d'espèce.
- Etre médiateur entre la personne et les acteurs financiers (curateur, banquier, etc...).
- Conseiller la personne sur l'utilisation de son argent dans le respect de ses choix.
- Accompagner la personne dans la prise de conscience de la valeur de l'argent.
- Orienter la personne vers des mesures de protection en cas de besoin (Service de protection juridique des Majeurs, Mesure d'accompagnement social personnalisé, etc...).

➤ Partenaires :

Services de protection juridique des majeurs, banques, bailleurs, créanciers...

- **L'accompagnement à la vie sociale**

➤ Actions :

L'accompagnement à la vie sociale vise à prévenir les situations de replis, d'exclusion ou de solitude. Il favorise la création de lien social, soutient la personne dans l'organisation de ses activités. Il permet à la personne de s'ouvrir à la société tout en s'épanouissant dans des espaces adaptés à ses capacités.

L'accompagnement à la vie sociale peut prendre plusieurs formes : soutenir la personne dans son projet de vacances, permettre à la personne d'accéder plus facilement à des événements culturels, trouver avec la personne des loisirs adaptés, proposer des lieux créateurs de liens sociaux, proposer aux personnes accompagnées des sorties vers l'extérieur.

Au sein du SAVS nous proposons des temps collectifs pour permettre aux personnes de faire l'expérience de la rencontre où nous nous portons garant de la « sécurité » de chacun. Des permanences ont été mises en place depuis juillet 2015 tous les mercredis après midi.

Le service propose occasionnellement des sorties culturelles et sportives (vélo, cinéma, musée,...)

➤ Partenaires :

Le service peut proposer des orientations vers des partenaires suivant les demandes des personnes :

- Les GEM (groupes d'entraides mutuelles)
- Les centres sociaux
- Les organismes de vacances adaptées (ASSAGA....)
- Les Centres d'accueil de jour
- L'association Culture pour tous
- ...

- **Le travail avec la famille, le soutien à la parentalité**

- Actions :

Les éducateurs prennent en compte le contexte familial et conjugal de chaque personne. Ainsi dans certaines situations le travail avec la famille est un axe d'accompagnement. Avec l'accord de la personne, nous pouvons être amenés à rencontrer les différents membres de sa famille ou son conjoint et les associer à son projet.

Nous accompagnons également des personnes ayant des enfants ou ayant le désir d'en avoir. Nous abordons ainsi avec eux les questions relatives à l'exercice de leur parentalité. L'éducateur peut soutenir les parents dans l'éducation de leurs enfants et les conseiller dans l'organisation de la vie quotidienne, la scolarité...

Lorsque les parents sont en difficulté le service d'accompagnement peut aider la construction de liens entre eux et les services compétents (PMI, ASE, école, CMP enfant ados,...)

- Partenaires :

PMI (Protection Maternelle et Infantile), ASE (Aide Sociale à l'Enfance), Ecole, CPEF (Centre de planification et d'éducation familiale), CMP *enfants ados* (Centres médico-psychologiques), MJC (Maison des jeunes et de la culture), MECS (Maison d'enfant à caractère sociale), ITEP (Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique), IME (Institut Médico-Educatif), CAF (Caisse des Allocations Familiales), CLSH (Centre de Loisir Sans Hébergement) ...

4-4- Les temps collectifs et animations

Nous accompagnons un certain nombre de personnes qui vivent dans un isolement social important, connaissant peu d'occasions de sortir, de faire des rencontres, d'accéder à la culture, ou à des loisirs, ou n'étant pas en capacité de les initier seules.

C'est pourquoi notre service propose depuis plusieurs années des animations, des temps collectifs.

- Deux fois par an, l'ensemble des personnes accompagnées est convié au restaurant, avec l'équipe du SAVS :

- Le repas d'été a lieu un samedi midi, en juin ou juillet. Traditionnellement nous réservons un restaurant qui nous permet de jouer aux boules.
- Le repas de fin d'année a lieu un vendredi soir, en décembre. Nous proposons pour cette soirée une animation musicale, prestation qui est assurée par des professionnels.

Des personnes que nous accompagnons n'ont pas d'autres occasions de fêter la fin

d'année que lors de cette soirée, qui revêt alors une importance particulière.

Avec quelques variations selon les années, nous constatons qu'un tiers de notre effectif au moins est présent pour ces deux événements qui sont très attendus.

➤ Par ailleurs, tout au long de l'année, des sorties loisirs ou culturelles sont proposées par les éducateurs aux personnes accompagnées, qui ont lieu en petits groupes.

Quelques exemples :

- Des sorties au cinéma, suivi d'un verre à partager, en échangeant à propos du film qui a été vu.
 - Des sorties au bowling.
 - Des sorties à la journée, par exemple :
 - ✓ A Annecy, pour la découverte de la vieille ville,
 - ✓ Au palais du Facteur Cheval, à Hauterives,
 - ✓ Dans des parcs de loisirs, Walibi, Courzieu, Saint Martin la plaine, Villars les Dombes....
 - ✓ Au lac des sapins,
 - ✓ A Villefranche, une journée pêche, au bord d'un lac,
 - ✓ Au musée des Confluences.
-

→ Enfin, c'est une nouveauté, depuis l'été 2015, le SAVS a mis en place des permanences hebdomadaires, chaque mercredi après-midi, pour les antennes de Lyon 03 et Lyon 06. Toutes les personnes qui le souhaitent, peuvent y venir, et savent qu'elles y seront accueillies, avec un café, quelques gâteaux.

Il s'agissait au départ, de proposer des possibilités de rencontres, d'échanges lors de la période des vacances scolaires, où des membres de l'équipe éducative sont absents, des possibilités de rencontrer d'autres éducateurs que l'éducateur référent.

Nous souhaitons aussi permettre aux personnes accompagnées de se rencontrer entre elles, se connaître, partager des choses. L'idée étant celle de la « pair-aidance », ou de la « pair-émulation ».

Ces permanences ayant bien fonctionnées cet été, il a été décidé de les prolonger jusqu'à Noël.

Les personnes qui y viennent nous disent apprécier ces moments de rencontre avec d'autres personnes accompagnées, avec d'autres éducateurs que le « référent », c'est une ouverture.

La réflexion de l'équipe est en cours concernant ces permanences :

- Sur l'organisation et la fréquence : elles demandent un investissement en temps assez important, à moyen constant bien entendu, donc il faut bien mesurer l'équilibre entre temps consacré aux accompagnements individuels, et temps consacrés aux accueils collectifs.

- Sur le sens et les objectifs recherchés : nous n'oublions pas que nous accompagnons les personnes pour une durée déterminée, et qu'ainsi nous essayons de leurs permettre de

reproduire les expériences vécues dans le cadre sécurisant, car connu, du SAVS, à l'extérieur de celui-ci. Nous les accompagnons donc vers des GEM, centres sociaux, centres d'accueil de jour, MJC.....

Sans oublier les nombreuses possibilités d'accès à la culture grâce à Culture pour tous. Il convient donc aussi de bien mesurer nos actions entre les accompagnements vers une socialisation à l'extérieur et les propositions de socialisation au sein du service.

Ainsi, si le sens de ces permanences est bien défini, il convient de continuer à élaborer en équipe les modalités de leur institutionnalisation.

4-5- L'accompagnement à travers le projet personnalisé

Extrait de la recommandation de l'ANESM sur le Projet Personnalisé :

« Il est recommandé aux professionnels de veiller à ce que le projet personnalisé soit rédigé, en conservant la trace des différentes phases de la co-construction. Le document mentionne ainsi, au fur et à mesure des phases de la démarche, les éléments principaux permettant le suivi de la progression du projet. La contribution des différentes parties prenantes apparaît de manière clairement différenciée. »

Le « **Projet personnalisé** » peut évoluer durant l'accompagnement et de ce fait donner lieu à un avenant au **Contrat d'Accompagnement Personnalisé**¹³ (qui tient lieu de DIPIC). Le CAP énonce les objectifs généraux qui valent pour tous les accompagnements ; le Projet personnalisé vient préciser les objectifs personnalisés de l'accompagnement, et les moyens qui seront utilisés pour tenter de les atteindre.

Le projet personnalisé est élaboré au plus tard six mois après le démarrage effectif de l'accompagnement, tel que l'exige la Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

L'élaboration du projet personnalisé est un des engagements que prend la personne accompagnée en signant le CAP. Cela est systématiquement dit par le chef de service au démarrage de l'accompagnement.

Nous avons, en 2014, élaboré un nouveau support pour la rédaction du projet personnalisé.

Sur le précédent support étaient notés directement les objectifs et moyens, ce qui pouvait donner à penser que nous étions à priori d'accord avec la personne accompagnée sur ces objectifs.

¹³ Il s'agit du DIPIC tel que défini par le Décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L.311-4 du CASF.
« Un **avenant** précise dans le délai maximum de six mois les objectifs et les prestations adaptées à la personne »

Si la liberté de choix pour la personne accompagnée est indépassable, elle ne nous empêche pas de faire des propositions, d'affirmer ce que nous pensons de la situation de la personne accompagnée, et ce qu'il conviendrait de faire pour l'améliorer.

A l'inverse, nous agissons en fonction de notre évaluation technique de la situation et des capacités et besoins de la personne accompagnée, et d'une discussion, d'un échange, d'une « négociation » avec elle. La personne accompagnée ne nous impose donc pas non plus ce que nous devons faire pour elle, avec elle.¹⁴

Notons ici l'importance de la présence de notre médecin psychiatre qui nous permet d'affiner notre évaluation technique des besoins, fonctionnements psychiques et capacités des personnes accompagnées.

Le changement est le fait que : **nous notons de manière distincte, séparée, les demandes de la personne accompagnée et les propositions du service.**

Puis nous notons : les objectifs et les moyens retenus conjointement par la personne accompagnée et le service.

Cela permet de rendre compte, de rendre visible la réalité de nos rapports avec les personnes que nous accompagnons. Il y a bien **une tension**, la plupart du temps **un écart** entre ce que nous proposons et ce qui est demandé. Cet écart est normal, le travail de l'éducateur étant, par le dialogue, la discussion, la négociation, de faire en sorte que les points de vue se rapprochent, et qu'une entente soit trouvée sur des objectifs communs pour l'accompagnement.

Les objectifs sont le « quoi ? » - Que cherchons nous à atteindre, quel changement ?

Les moyens sont le : « Comment ? » - Comment allons-nous nous y prendre pour tenter d'atteindre ces objectifs ? Quelles actions ? Quels partenaires seront sollicités ?

Comment évaluons-nous les besoins des personnes accompagnées ?

Nous recueillons des éléments pour évaluer les besoins :

- Venant des partenaires qui portent ou accompagnent la candidature.
- Issus de l'entretien d'admission, donc venant de la personne elle-même.
- Puis lors des six premiers mois de l'accompagnement, par nos rencontres avec la personne accompagnée, nos échanges avec notre médecin psychiatre, nos échanges avec les partenaires présents dans la situation, nos échanges avec la famille ou le réseau primaire de la personne.

¹⁴ CREAHI Ile de France - « Quels services d'accompagnement pour les personnes en situation de handicap d'origine psychique ? Synthèse et recommandations – Décembre 2011 – page 30 : « *Par ailleurs, l'accompagnement repose toujours sur une « négociation » entre, d'une part, des besoins repérés et des possibilités offertes par les services et, d'autre part, des choix exprimés par les personnes. (...) Mais, la place accordée à la personne en situation de handicap psychique dans l'accompagnement correspond pour autant à une place d'acteur, de citoyen, qui se saisit ou non des possibilités offertes et qui co-construit les réponses aux besoins exprimés et aux attentes formulées.* »

- Nous élaborons donc notre propre évaluation des besoins que nous repérons, des possibilités et capacités de changement que nous pensons envisageables et souhaitables.

Bien entendu les objectifs retenus pour le projet personnalisé ne peuvent être une simple addition, ni une moyenne de ces différents éléments, puisque ces objectifs sont le résultat d'un accord avec la personne accompagnée.

Le Projet est ensuite révisé chaque année à la date anniversaire, au plus tard.

Le nouveau projet fait état de ce qui s'est produit pendant l'année écoulée – les objectifs ont-ils été atteints ? Entièrement, partiellement ? Faut-il les maintenir, les affiner, les changer ?

Notons que l'existence et la mise à jour des Projets personnalisés sont un des indicateurs retenus dans le cadre de la démarche qualité. Le chef de service est responsable de la tenue de cet indicateur, trimestriellement. (Cf. 6-5- *La démarche d'amélioration continue*)

4-6- La fin de l'accompagnement

4-6-1- Différentes situations pour l'arrêt de l'accompagnement :

- Une fin décidée d'un commun accord avec la personne

L'arrêt concerté, est la condition d'arrêt des accompagnements qui est recherchée.

Le taux d'arrêts concertés est un des indicateurs que nous utilisons dans le cadre de la démarche qualité.

Les conditions de l'arrêt concerté sont variables, autant que les situations de vie des personnes accompagnées.

Le cas de figure idéal est celui où la personne peut se passer de l'accompagnement, car elle se montre capable de continuer son parcours de vie seule, sans étayage autres que sa famille, ses amis proches ... Nous rencontrons ce cas de figure assez rarement.

Le plus fréquemment, les arrêts concertés se font parce que le SAVS a permis la mise en place d'étayages divers autour de la personne, qui permettent de décider de la fin de l'accompagnement.

Il ne suffit pas cependant d'avoir mis en place ces étayages, il faut aussi que la personne soit capable de les utiliser, de les accepter dans le temps, de les solliciter, les investir.

Un autre cas de figure, qui est aussi une forme d'arrêt concerté, est l'entrée en établissement. Nous rencontrons cette situation quand les personnes accompagnées ont besoin d'un tel étayage qu'il ne peut-être que proposé par un établissement, le plus souvent un foyer de vie, foyer d'accueil médicalisé, ou un EHPAD.

Le SAVS veille à la bonne intégration, adaptation des personnes accueillies dans ces établissements, en restant actif ou disponible le temps d'un « tuilage » qui est au maximum de trois mois, avant l'arrêt officiel de l'accompagnement.

- Une fin à l'initiative de la personne qui se traduit par une demande formelle

L'accompagnement par le SAVS ne s'impose pas aux personnes. Ainsi, elles ont la possibilité d'en demander l'arrêt.

Nous les invitons dans ce cas de figure à formuler cette demande formellement auprès du Chef de service. Puis nous les invitons à une rencontre afin d'échanger avec elles à propos de leur situation. Nous leur faisons part de notre évaluation de cette situation, et de la possibilité offerte de nous recontacter.

- Une fin à l'initiative du service du fait que la personne n'adhère plus à l'accompagnement

Certaines personnes n'ont pas, plus la capacité où la volonté d'adhérer à l'accompagnement. Elles ne le formulent pas, mais le mettent en acte en ne permettant plus que nous les rencontrions.

Le SAVS ne peut, dans ces cas de figure, que prendre acte de l'arrêt de l'accompagnement, après avoir proposé des reprises de contact, par téléphone et par courrier.

Nous sommes vigilants à la prise en compte d'une temporalité adaptée à chaque situation, car certaines personnes peuvent s'éloigner du service ponctuellement, puis adhérer à nouveau à l'accompagnement. Nous savons aussi que cet éloignement peut-être le signe d'une détérioration de la situation, d'un mal être, donc nous continuons à essayer de renouer le contact, en passant par la famille où les partenaires impliqués.

- Une fin due à notre évaluation de l'inutilité de la poursuite de l'accompagnement

Ce cas de figure est peu fréquent. Nous le rencontrons quand la personne accompagnée se montre suffisamment autonome, et/ou suffisamment étayée, quand les projets ont été atteints, mais qu'elle refuse notre proposition d'arrêt. Le plus souvent ce refus est formulé parce que le SAVS est rassurant pour les personnes, dans l'idée « qu'au cas où..... ».

Nous maintenons, après avoir pris le temps nécessaire de l'explication, notre décision d'arrêt.

Le SAVS est prudent dans ces situations, car il peut y avoir des conséquences réelles à l'idée que se fait une personne de son besoin d'être accompagnée. Nous sommes donc particulièrement attentifs à la question des relais possible dans ce cas de figure.

- Une fin du fait du non renouvellement de l'orientation par la CDAPH

Notons que ce cas de figure est très rare. Quand nous évaluons, avec la personne accompagnée, que la poursuite de l'accompagnement est nécessaire, nous envoyons une demande de renouvellement à la MDPH, étayée par un rapport social, détaillant les raisons de la demande. Presque systématiquement, jusqu'à aujourd'hui, notre demande, qui est aussi celle de la personne accompagnée, est acceptée.

- Une fin du fait du décès la personne accompagnée

L'arrêt est « de fait » dans ces situations.

Nous réfléchissons en équipe, selon la singularité de chaque situation, à la question de notre présence, lors de l'enterrement. Cela en fonction du niveau d'isolement, du type de rapport que nous avons avec elle et ses proches, de notre lien avec la famille.

C'est le questionnement éthique qui prévaut dans ces situations.

Dans tous les cas de figure présentés ci-dessus, un rapport d'arrêt d'accompagnement est systématiquement rédigé par l'éducateur référent et envoyé par le chef de service à la Maison du Rhône ou à la Métropole.

Ce rapport d'arrêt d'accompagnement est également transmis à la personne accompagnée. Selon l'évaluation de la situation, il peut être communiqué aux partenaires après information et accord préalable de la personne accompagnée.

Le plus souvent possible, nous essayons de décider d'un arrêt avec les personnes accompagnées assez longtemps à l'avance. Parfois nous demandons à la CDAPH un renouvellement de l'orientation pour une seule année, afin de bien marquer la décision dans une temporalité visible, officielle.

Puis nous utilisons le temps restant à l'accompagnement pour préparer l'arrêt :

- Espacement des rencontres.
- Mise en lien avec des partenaires qui vont rester impliqués dans la situation.
- Mises en situation, expérimentations concrètes de la capacité de se passer du SAVS.

4-6-2- Analyse des conditions des arrêts depuis 3 ans et demie

Si nous reprenons les arrêts effectués depuis janvier 2012, jusqu'à fin Août 2015.

Nous avons effectué **76 arrêts d'accompagnement** sur cette période qui se répartissent comme suit :

- **55 arrêts concertés, soit près de 80%** (nous retirons les décès pour le calcul du taux d'arrêt concerté.)

Dans ces arrêts concertés, il y a **8 entrées en établissement** et **45 personnes dont l'autonomie et/ou la présence d'étayages** (familiaux/sociaux/sanitaires) ont rendus possible l'arrêt de l'accompagnement.

- **14 arrêts dus à une non adhésion à l'accompagnement, soit moins de 21%.**

La durée moyenne des accompagnements qui ont pris fin depuis 2012 jusqu'à fin Août 2015 est de 5 ans.

4-6-3- Renouveaulement de l'effectif

Nous connaissons une stabilité quant au nombre d'arrêts et donc de démarrages d'accompagnement depuis 10 ans.

Si nous reprenons les 5 dernières années :

- 2010 : 26 arrêts.
- 2011 : 20 arrêts.
- 2012 : 15 arrêts.
- 2013 : 25 arrêts.
- 2014 : 23 arrêts.

Ainsi, en moyenne, nous mettons fin à l'accompagnement pour 20% environ de notre effectif chaque année.

Si nous mettons cette donnée en rapport avec le nombre de notifications que nous recevons, même en tenant compte du fait que certaines personnes vont être admises dans d'autres services, ou ne souhaiteront pas être accompagnées, nous constatons que nous sommes loin de pouvoir répondre de manière satisfaisante, dans des délais décents, aux décisions d'orientations décidées par la CDAPH.

5- Mise en œuvre des droits, de l'expression et de la participation des personnes accompagnées

5-1- Droits et participation

Les droits des personnes accompagnées sont rappelés dans le règlement de fonctionnement et dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie. (Cf. annexes)

L'accès au dossier est un de ces droits pour les personnes accompagnées. Le règlement de fonctionnement précise ce droit. La demande de consultation du dossier doit être faite auprès du chef de service.

Il est important de préciser la différence entre le droit d'expression et la participation des personnes accompagnées :

- Le droit à l'expression est la possibilité offerte aux personnes de s'exprimer sur le fonctionnement du service.
- La participation est le fait qu'il est tenu compte de cette expression dans le fonctionnement du service.

La mise en place des animations collectives et des permanences du mercredi est par exemple une réponse aux demandes des personnes accompagnées.

La mise en place des téléphones portables pour les éducateurs est aussi une réponse à des remarques de personnes accompagnées.

Les réflexions concernant la référence et la « co-référence » sont aussi inspirées par ce que nous disent ces personnes.

Les enquêtes de satisfaction ont été utilisées à plusieurs reprises ces dernières années par l'équipe du SAVS.

Ces enquêtes étaient dépouillées et analysées par l'équipe puis faisaient l'objet de compte-rendu lors de réunions où les personnes accompagnées étaient invitées.

Devant le peu de succès remporté par les questionnaires de satisfactions (moins d'un tiers des réponses, questions ne correspondant pas forcément à l'attente des personnes accompagnées, ...) l'équipe du SAVS a décidé de mettre en place **des groupes d'expression**, à partir de 2010.

Ils ont lieu annuellement, l'un se tenant sur l'antenne de Villefranche, l'autre à Lyon 06 pour les antennes de Lyon 06 et Lyon 03.

Leur compte rendu est systématiquement intégré aux rapports d'activités annuels.

Ces groupes d'expression sont des temps d'échanges très intéressants qui concernent autour de 20% des personnes accompagnées, ce qui est non négligeable.

Lors de l'élaboration du projet de service, l'équipe a décidé cependant de mettre en œuvre à nouveau une enquête de satisfaction, pour recueillir la parole de l'ensemble des personnes accompagnées d'une manière plus précise et exhaustive.

5-2- Culture de la bientraitance

Extrait du rapport d'évaluation externe 2013 – Cabinet DHCM:

« On ne trouve pas dans le projet d'établissement du SAVS de paragraphe consacré à la bientraitance.

Cependant, on peut constater que les fondamentaux de la bientraitance sont en place : une culture du respect de la personne, une manière d'être professionnelle, une valorisation de l'expression de l'usager, un aller-retour permanent entre penser et agir, et une adaptation continue aux situations concrètes. »

Il nous faut cependant aller plus loin dans la démarche, car la bientraitance se doit d'être pensée continuellement.

La bienveillance, elle, se situe plutôt au niveau de l'intention des professionnels.

Les ressources premières sont les recommandations de l'ANESM.

Elles sont à disposition de l'ensemble de l'équipe, en ligne, en format papier, et dans notre intranet. Et elles sont travaillées, critiquées, mises en relation avec les situations rencontrées, lors des réunions d'équipe. Le chef de service impulse cette dynamique.

Par ailleurs, dans le cadre du Comité de pilotage de la démarche qualité, un groupe pluridisciplinaire s'est mis au travail dans le but de travailler ce concept de bientraitance, pour ensuite diffuser le résultat à l'ensemble de l'Association.

L'idée principale est que la bientraitance ne constitue pas un domaine de travail particulier, mais qu'elle doit être intégrée, pensée à chaque endroit de nos activités.

Voici quelques citations de la recommandation de l'ANESM sur la bientraitance qui correspondent à la manière dont nous tentons de mettre en œuvre les accompagnements :

- A propos des singularités des situations rencontrées, des actions possibles, et des manières de penser notre travail :

*« Aller-retour entre penser et agir. » « Posture bientraitance, posture d'**ajustement** à un usager singulier à un moment donné » p.12*

« Mouvement d'individualisation et de personnalisation permanente de la prestation, la bientraitance ne peut, en tant que telle, recevoir de définition définitive » p.14

« La bientraitance se définit par conséquent au terme d'échanges continus entre tous les acteurs » p.14

« Elle s'inscrit dans le projet éthique indissociable de l'action sociale et médico-sociale, qui est une tentative d'articuler le plus justement possible les situations les plus singulières avec les valeurs les plus partagées – valeurs de liberté, de justice, de solidarité, de respect de la dignité. » p.14

« Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée » p.15

- A propos des devoirs de notre mission :

« Mais cette posture professionnelle n'est pas faite que d'acceptation. » p.15

- A propos de la nécessaire attention au détail, au quotidien :

« Ses objets personnels, ses vêtements, son univers de sons ou d'images, son animal familier... » p.15

« Les événements ou petits faits quotidiens qu'ils ont sous les yeux » p.33

- A propos de la question essentielle de la temporalité :

« Être attentif à la durée et à la continuité du parcours de l'utilisateur » p.23

« Ainsi il est important que l'utilisateur puisse retrouver le soutien des professionnels qui l'ont accompagné s'il en éprouve le besoin. » p.23

« Risques de rechute ou de précarisation très rapide des usagers dont l'accompagnement a été trop tôt interrompu ». p.23

- A propos de l'institution, des lois, des règles, des transgressions :

« Veiller à la connaissance et au respect du droit au sein de la structure »

« Il est recommandé, avec tout l'accompagnement et le travail éducatif nécessaires le cas échéant, que les actes des usagers soient inscrits de la même manière dans le respect du droit et qu'aucune permissivité ne soit de rigueur à l'égard des transgressions »

« En cas de manquement au règlement de fonctionnement de la part d'un usager, il est recommandé qu'un rappel à la règle soit effectué... afin de ne pas banaliser cette transgression. »

« Dans tous les cas, le rappel à la règle, pour ne pas porter atteinte au respect de la personne, est fait en prenant soin de ne pas induire par l'appréciation sur l'acte commis un éventuel jugement sur la personne qui l'a commise. » p.26

- A propos du soutien aux professionnels dans la démarche :

« Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance » p33

« Cet espace d'échange permet qu'aucune catégorie de professionnels ne se sente isolée dans son action » p33

« C'est **lorsqu'ils trouvent un sens à leur mission** que les professionnels sont le mieux à même de déployer la bientraitance » p33

« Mettre en place des organisations qui fixent des responsabilités précises et un fonctionnement collectif cohérent »

« Il est recommandé que les responsables de la structure fixent aux professionnels des modes de fonctionnement précis et lisibles. »

« Il est préconisé aussi que les limites et l'articulation des responsabilités individuelles soient Claires »

« Réserver aux équipes une possibilité de pensée, de parole et d'autonomie »

« Eviter toutes les formes d'organisation déresponsabilisantes » p.36

- A propos de **l'incertitude, de l'échec, de l'impuissance** :

« Par leur complexité, leur durée, la dureté des expériences humaines auxquelles elles renvoient, les situations dans lesquelles se trouvent les usagers mettent parfois les professionnels devant des questions sans réponse immédiate, auxquelles aucune posture

fixée à l'avance ni aucun fonctionnement préétabli ne peut répondre. » p35

5-3- Gestion des risques - Prévention de la maltraitance

➤ Facteurs de risques :

Nous savons aujourd'hui que les cas de maltraitements sont plus nombreux aux domiciles.

L'ANESM le rappelle :

« La configuration spécifique du domicile, réunissant dans un huis clos un usager vulnérable et un professionnel isolé, est, elle aussi génératrice de risque. Le fait de se trouver hors de portée de regards extérieurs favorise d'une part la défaillance ponctuelle et d'autre part la dégradation progressive de la qualité de service. »

Les différentes formes que peut prendre la maltraitance sont connues :

- Maltraitements actifs, ou passifs,
- Maltraitements physiques,
- Maltraitements psychologiques (infantilisation, langage irrespectueux, non-respect de l'intimité...),
- Négligences, actives ou passives,
- Privation de droits,
-

Nous savons que nous pouvons rencontrer des faits de maltraitements avérés, ou de maltraitements suspectés.

La maltraitance peut être aussi le fait de professionnels du service, d'autres professionnels, ou de proches.

Les facteurs de risques de maltraitance de la part des professionnels sont aujourd'hui connus :

- Risques liés à l'organisation : défaut de coordination, absence de lieu d'échanges, non recueil de l'expression des personnes accompagnées, surcharge de travail, usure professionnelle, absence de cadre et limites claires de la mission....
- Risques liés à l'absence de formation,
- Risques liés au cœur de métier : rencontre avec des personnes vulnérables, souffrantes, « projectives », non reconnaissance des phénomènes inter-personnels dans cette rencontre, absences d'espaces pour penser ces phénomènes.

➤ Moyens de prévention :

Notre organisation et nos principes d'action sont pensés en fonction de ces risques :

- Temps de réunions suffisants pour que toutes les situations puissent être abordées,

- Analyse de la pratique pour les professionnels avec un psychologue clinicien,
- Formations collectives fréquentes,
- Droit l'erreur, droit à l'expression des difficultés rencontrées dans les relations avec les personnes accompagnées,
- Proximité de l'encadrement,
- Mise à disposition et reprise des recommandations de l'ANESM.

En outre, la mise en place de la co-référence des accompagnements (cf. 4-2-3- *La co-référence. Une fonction tierce.*) a été aussi pensée comme un moyen de prévention de la maltraitance.

La gestion des risques et la prévention de la maltraitance s'inscrivent dans la démarche d'amélioration continue de la qualité au sein de l'ATMP.

Notre démarche d'amélioration comprend l'existence de « *Fiches d'amélioration de la qualité* ». Ces fiches sont le moyen unique de faire « remonter » tous dysfonctionnements, quelle qu'en soit la nature, de les traiter, et d'en garder la trace.

Actuellement, un groupe pluridisciplinaire issu du comité de pilotage de la démarche qualité travaille à la formalisation d'une fiche de signalement des actes (supposés ou avérés) de maltraitance) qui sera commune à tous les services de l'ATMP.

6- Organisation du service et compétences professionnelles mobilisées

6-1- L'équipe

L'équipe du SAVS est intégrée à l'organigramme général de l'ATMP, qui est présenté parmi les annexes du présent projet de service.

L'équipe est composée de huit éducatrices et éducateurs spécialisés agissant sous l'autorité d'un chef de service.

Le choix de cette composition d'équipe est historique et à trait aux caractéristiques de la population accompagnée.¹⁵

Une directrice générale, une secrétaire générale, les deux chefs de service (SAVS et SPJM) composent l'équipe de direction.

Une secrétaire à mi-temps permet l'appui administratif. Elle participe au travail concernant le processus d'admission.

Un médecin psychiatre membre de l'équipe, est présent chaque semaine pendant deux heures pour les études de situation.

Les autres postes (comptable, service RH, agents d'accueil, responsable qualité) sont mutualisés avec les autres services de l'association : Service de Protection Juridique des Majeurs, et Service Administratif.

- ✓ La disponibilité des équipes du lundi au samedi

Les salariés travaillent 35 heures par semaine. Les interventions de l'équipe le samedi sont ponctuelles, mais pas systématiques. Les éducateurs peuvent se rendre disponibles pour la poursuite d'un accompagnement en cas d'urgence.

Le règlement de fonctionnement remis aux personnes accompagnées, précise que le SAVS est disponible le samedi en cas de besoin.

Durant la semaine, à l'occasion des réunions hebdomadaires, le chef de service et l'équipe identifient les besoins des usagers et la nécessité d'une présence ou disponibilité des éducateurs en fin de semaine.

¹⁵ DHCM. Rapport d'évaluation externe - 2013 :

« Les caractéristiques du public sont bien définies ainsi que les thèmes porteurs des objectifs d'accompagnement. Le SAVS s'appuie sur un réseau riche, diversifié, au sein duquel les rôles sont bien répartis et les complémentarités efficientes. **Le choix de ne composer l'équipe quasiment que d'éducateurs induit une spécialisation et une concentration de moyens de nature à favoriser la réussite de l'accompagnement eu égard aux difficultés particulières du public.** »

« Le choix a été fait – en raison des fragilités du public – de recruter presque uniquement des éducateurs spécialisés alors que le décret 205-223 prévoit la possibilité de recruter une équipe pluridisciplinaire. Les ressources techniques qu'auraient représentées le recrutement de ces personnels ne sont pas manquantes pour autant. L'équipe éducative puise dans l'important réseau social lyonnais les partenariats utiles. »

Néanmoins, des sorties collectives sont organisées deux fois par an le samedi auxquelles participent un nombre important de personnes en complément des sorties organisées durant la semaine.

✓ L'implantation de l'équipe est effective sur les trois sites de l'ATMP :

- Lyon 6^{ème}
- Lyon 3^{ème}
- Villefranche sur Saône

En outre nous disposons d'un bureau à Tarare dans des locaux aimablement mis à disposition par la commune. Ce bureau permet de conduire des entretiens avec les personnes accompagnées et avec les personnes demandeuses d'un accompagnement lors de l'entretien d'admission.

6-2- Les temps institutionnels

6-2-1 Des temps cliniques

- **Les réunions d'antennes :**

Tous les quinze jours, les équipes du SAVS de Lyon 03 et de Lyon 06 se réunissent pendant une heure et demie afin de traiter des questions autour de situations d'accompagnement, ou d'organisation qui ne peuvent être traités lors de la réunion hebdomadaire.

Avec les mêmes finalités, le chef de service est présent tous les jeudis matin sur l'antenne de Villefranche sur Saône.

- **Les études de situation :**

Les études de situation permettent, avec la participation de notre médecin psychiatre d'élaborer les pistes d'action pour les accompagnements. Elles ont lieu à raison de deux études d'une heure, toutes les semaines.

Les études de situation ont lieu selon un planning défini par le chef de service.

Déroulement :

- Un(e) éducateur(trice) présente une photographie d'une situation d'une personne accompagnée : biographie la plus complète possible, réseau primaire (famille, amis), situation vis-à-vis du travail, du logement, de la santé, de la vie sociale, et quotidienne, capacités et difficultés, besoins, désirs, demandes.
- Puis l'éducateur indique où il en est de l'accompagnement de cette personne : projets, avancements, réussites, partenariats existants, difficultés, freins, désaccords éventuels, état de la relation avec la personne accompagnée.

- Enfin avec les éclairages particuliers du médecin psychiatre sur les pathologies, les traitements, les fonctionnements psychiques et le concours de l'équipe, nous tentons de dégager des pistes possibles pour adapter l'accompagnement.
- L'éducateur référent de l'accompagnement, avec le support des notes prises par notre secrétaire, rédige le compte-rendu de l'étude de situation.

- **Les bilans semestriels :**

Chaque éducateur rencontre le chef de service deux fois par an.

Le but de cette rencontre est de faire un point sur chaque accompagnement afin d'évaluer l'avancement : existence et mise à jour du projet personnalisé, changements, réussites, échecs, résistances et pistes pour continuer à avancer, prise de position du service.

6-2-2 Des temps de réflexion pour l'équipe

- **La réunion d'équipe :**

Elle a lieu toute les semaines et rassemble l'ensemble de l'équipe éducative et le chef de service, pendant 2 heures.

Les situations complexes y sont traitées, abordées collégialement, afin de dégager des pistes de travail pour les résoudre.

Elle a aussi pour objet de définir l'organisation du service tout au long de l'année : formations, congés et relais, accueil des stagiaires, définition des animations...

Elle est aussi le lieu du partage d'informations tout ordre : notes de service, informations juridiques, informations sur nos partenaires, mouvements du personnel, information concernant le fonctionnement de l'association....

Le Chef de service détermine l'ordre du jour et rédige le compte rendu.

Les éducateurs peuvent proposer des sujets qu'ils aimeraient voir ajouter à cet ordre du jour.

Cette réunion a aussi pour fonction de maintenir la cohésion de l'équipe et la cohérence ou adaptation des interventions.

Enfin les « Commissions d'admissions » ont lieu lors de ces réunions.

- **L'entretien annuel d'évaluation :**

Chaque salarié rencontre le chef de service pour faire le point sur l'année écoulée.

Cette rencontre est un moment d'échange sur la situation du salarié au sein de l'équipe du SAVS et de l'association.

Les progrès et les difficultés y sont abordés.

Les demandes et propositions de formation y sont discutées.

Des objectifs pour l'année suivante sont définis.

Il s'agit d'un temps privilégié avec l'éducateur, favorable à l'expression individuelle du salarié auprès de son responsable hiérarchique.

- **L'analyse de la pratique (APP) :**

La rencontre, l'engagement auprès de personnes en difficulté ou en souffrance, **ne peut être sans effet pour les accompagnants**. Il est donc nécessaire, pour la qualité de l'accompagnement, et pour les professionnels d'analyser ces effets.

Ce dispositif a pour but de permettre une prise de distance avec les situations difficiles et parfois de grandes souffrances rencontrées par les membres de l'équipe éducative, qui impliquent nécessairement une part importante de leur personne. Rappelons que « personnel », n'est pas l'inverse de « professionnel ».

Les séances d'APP sont animées par un psychologue clinicien à raison d'une séance de deux heures par mois.

La participation des membres de l'équipe éducative y est obligatoire.

6-3- Les écrits institutionnels

6-3-1- Les outils de suivi de l'accompagnement

Le service a mis en place différents outils, utilisés pour chacun des accompagnements.

L'éducateur référent est chargé de compléter ces différents supports.

Tous ces écrits sont intégrés au dossier des personnes accompagnées.

Le dossier est consultable par les personnes concernées, selon la procédure décrite dans le livret d'accueil.

- **La fiche de présentation**¹⁶ :

Cette fiche, constituée dès le premier mois de l'accompagnement, rassemble les informations administratives utiles.

- **La fiche de suivi social**¹⁷ :

Elle constitue la mémoire du parcours d'accompagnement et retrace chaque acte posé dans le parcours d'accompagnement : contacts physiques, téléphoniques, échanges avec les partenaires...

Elle permet d'actualiser le suivi et peut être consultée en cas d'absence de l'éducateur référent ou en cas de passage de relais.

Elle sert de support à l'élaboration tout au long de l'accompagnement.

Elle permet aussi l'établissement du rapport de fin d'accompagnement ou de demande de renouvellement.

- **La fiche relais**¹⁸ :

Elle permet de consigner des préconisations, des points de vigilance concernant le suivi des personnes accompagnées durant la période de congé d'un éducateur.

Elle permet d'assurer la continuité du service.

¹⁶ Annexe n°5

¹⁷ Annexe n°6

¹⁸ Annexe n°7

- **Les comptes rendus d'études de situation :**

Ce document a pour fonction de retranscrire les propositions où décisions prises lors du travail avec le médecin psychiatre : descriptif de la situation présente de l'accompagnement, problématiques à traiter, propositions de pistes pour l'accompagnement par l'équipe et le médecin psychiatre.

- **La fiche des bilans semestriels :**

Le chef de service renseigne cette fiche, lors des rencontres biannuelles avec chaque éducateur.

- **Le projet personnalisé :**

Cf. partie 4-5- « *L'accompagnement à travers le projet personnalisé.* »

6-3-2- Les outils de suivi de l'activité

- Liste des éléments du dossier des personnes accompagnées.

Ce document rappelle aux membres de l'équipe l'ensemble des éléments devant constituer chaque dossier, ainsi que les délais prévus pour leur élaboration.

- **Les fiches de liaison** (procédure d'admission, procédure d'accompagnement, procédure d'arrêt).

Ces fiches, **une pour chacun des trois temps de l'accompagnement** (admission – accompagnement – arrêt), permettent de suivre le respect des procédures et des délais. Il s'agit de rassembler, sur ces fiches, pour chaque personne accompagnée, les dates auxquelles les différents écrits ont été produits.

- **Le tableau des personnes accompagnées par éducateur.**

Ce tableau est renseigné par le chef de service, tout au long de l'année.

Il comprend la liste des personnes accompagnées. Les éléments administratifs, et sociaux y sont notés ainsi que l'existence, et la mise à jour des projets personnalisés. Les dates des décisions d'orientation de la CDAPH vers le SAVS y sont inscrites.

Ce tableau est consultable par les membres de l'équipe éducative, sur notre intranet, qui ont la charge d'informer le chef de service de tout changement.

- **Les comptes rendus de réunion**

Ils sont rédigés par le chef de service et accessible dans notre intranet.

Le chef de service informe systématiquement les membres de l'équipe par mail, chaque semaine, quand ils sont réalisés.

6-4- Les moyens matériels et outils – La logistique

- **Locaux**

Le SAVS dispose de ses propres bureaux sur chacun des trois sites de l'ATMP du Rhône, Lyon 6^{ème}, Lyon 3^{ème}, et Villefranche sur Saône.

Un bureau nous est prêté à Tarare, par la municipalité, qui permet de mener des entretiens au cours des accompagnements ou pour les admissions.

- **Informatique. Intranet**

Chaque éducateur a une session informatique propre, dans laquelle il consigne tous les documents nécessaires aux accompagnements.

Chacun peut donc travailler sur informatique quelle que soit l'antenne où le bureau dans lequel il se trouve.

Des « dossiers partagés » avec des droits d'accès et de modification adaptés ont été créés.

Le dossier « SAVS », par exemple, comprends :

- Les plannings, ordres du jour et compte rendu de réunion,
- Le tableau des personnes accompagnées,
- Un dossier : « partenaires et coordonnées »,
- Un dossier : « Lois, textes, ressources » comprenant les recommandations de l'ANESM.

- **Véhicules**

Les éducateurs se déplacent avec leurs véhicules et sont défrayés selon les modalités conventionnelles.

Ils fournissent chaque année une attestation d'assurance montrant qu'ils sont couverts pour une utilisation professionnelle de leur véhicule, ainsi que leur permis de conduire.

- **Téléphones**

Cela est **une nouveauté** depuis 2015, l'ATMP a fourni à chaque éducateur un téléphone portable professionnel, afin de faciliter la communication avec les personnes accompagnées, les partenaires et les autres professionnels de l'association.

C'est un changement important, car jusque-là, les accompagnateurs utilisaient leurs téléphones personnels, appelant donc en « numéro masqué » et ne pouvant logiquement être appelés sur ces lignes. Nous favorisons ainsi la bientraitance des personnes accompagnées par l'association.

Par ailleurs, chaque éducateur dispose d'une ligne fixe propre.

Ils communiquent ces lignes directes aux personnes accompagnées, et aux partenaires ce qui simplifie la communication.

6-5- La démarche d'amélioration continue

- Depuis 2007 l'ensemble de l'ATMP est engagé dans une démarche d'amélioration continue,
- Depuis 2008 l'ATMP est certifiée ISO 9001,
- Le chef de service est le pilote du processus d'accompagnement social. Il travaille en concertation avec le coordinateur qualité de l'association.
- Un éducateur de l'équipe est formé, en 2015, pour conduire des Audits,

Les moyens de la démarche sont :

- L'existence de « Fiches d'amélioration » qui permettent à chaque professionnel de faire des suggestions d'amélioration, ou signaler des événements indésirables,
- L'établissement d'un plan d'amélioration annuel,
- La vérification de l'amélioration par l'établissement d'indicateurs pertinents (de conformité ou de qualité),
- L'existence d'un « comité de pilotage de la démarche qualité » pluridisciplinaire, au sein duquel est présente une éducatrice du SAVS ainsi que le chef de service. Ce comité a créé des groupes de travail, ouverts aux salariés de l'association, qui travaillent à la mise en œuvre effective du plan d'amélioration. Ces groupes travaillent par exemple sur : La gestion des risques, la bientraitance, l'accueil et l'intégration des nouveaux salariés...

Rappelons les étapes importantes des dernières années concernant la démarche d'amélioration :

- L'évaluation interne du SAVS en 2009. Et la réélaboration du projet de service en 2010,
- L'audit du SAVS effectué par le cabinet ENEIS à la demande du Conseil Général en 2012,
- Le renouvellement de la certification ISO 9001 pour l'ensemble des services de l'ATMP du Rhône en 2013.

« Conclusions de l'audit et recommandations :

L'audit s'est déroulé au siège et dans les antennes de Lyon, Villeurbanne et Villefranche, l'ensemble des processus ont été audités avec interviews des collaborateurs.

*La collaboration du personnel et des responsables et leur engagement sont importants. **Le système de management de la qualité et système documentaire sont exhaustifs et efficaces.***

L'engagement de la direction ; l'amélioration continue, les revues de direction, les audits internes et les plans d'actions correctives sont vérifiés ainsi que la satisfaction des usagers et bénéficiaires.
LA RECOMMANDATION EST LE RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION ISO 9001 2008 SANS RESERVE »

L'évaluation externe du SAVS en 2013, effectuée par le cabinet DHCM, et dont le résultat a été adressé au Conseil Général, que nous avons ensuite rencontré.

6-6- Prévention des risques psychosociaux

Les instances représentatives du personnel, DP, CE et CHSCT existent et fonctionnent conformément aux exigences réglementaires. Ces instances concernent l'ensemble des salariés des différents services de l'ATMP.

Le CHSCT est chargé de réfléchir aux conditions d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail des salariés. Le DUERP (Document Unique d'Évaluation des risques professionnels) est actualisé par cette instance de manière régulière.

Ce DUERP prend en compte les risques psycho-sociaux aujourd'hui bien appréhendés dans le monde du travail autant que les autres types de risques auxquels sont exposés les salariés.

6-7- La formation

6-7-1- La Formation continue

- Formations individuelles

Chaque membre de l'équipe éducative bénéficie du droit à la formation en vigueur dans notre secteur, UNIFAF étant à ce jour l'OPCA (*Organisme paritaire collecteur agréé*) auprès duquel l'ATMP cotise pour ses salariés.

Annuellement, un Plan de formation est établi après consultation des représentants du personnel en fonction des besoins révélés au cours des périodes précédentes puis soumis à l'OPCA.

Actuellement, deux membres de l'équipe SAVS sont en formation longue, en alternance :

Une formation DEIS (Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale), au CCRA (Collège Coopératif Rhône Alpes).

Une formation CAFERUIS (certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale) à l'ARAFDES (Institut de formation des cadres de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale.)

- Formations collectives

L'avantage des formations collectives est qu'elles permettent d'associer tous les membres du SAVS.

Ces dernières années, par exemple, plusieurs formations collectives ont eu lieu, pour l'ensemble de l'équipe éducative :

- **Systemie** : Sensibilisation à l'approche systémique des systèmes familiaux et sociaux. CCRA (Collège Coopératif Rhône Alpes)

- **Errance** : « *Le sujet exclu et la déliaison - Solitude du sujet et présence éducative* ». Formation dispensée par l'ARFRIPS.

« *Travail sur la nature du lien et de ce qui se dépose dans le lien à la personne rencontrée au SAVS : « La non-demande et l'accompagnement » »*

« *Apports théoriques autour de : Loger, habiter et être habité* »

« *Apports théoriques sur : Les défenses psychiques à l'œuvre dans la psychose* », défenses d'autant plus sollicitées que l'espace de vie des personnes peut venir représenter le lieu même de l'angoisse. »

- **Cohésion, relation et médiation de groupe**. Avec Grains de scène.

Description de la formation :

« *Il s'agit par cette formation de proposer l'acquisition de techniques de base de communication, d'avoir une meilleure aisance relationnelle, de « déminer » les situations de conflits et d'éviter ainsi l'usure professionnelle. En développant leur aisance relationnelle, leur image et leur assurance, les salariés ne peuvent que contribuer à l'efficacité et à la performance de leur équipe ainsi qu'à la qualité du service rendu auprès des «patients/usagers/clients».*

- **CSAPA** (Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie) de l'ANPA :

Deux journées de formation sur la question des addictions.

Approche globale du phénomène de l'addiction : repères, mécanismes et conséquences bio-psycho-sociales.

Approche de « l'entretien motivationnel ».

- **Journées Nationales de Formation du MAIS** (Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale).

Chaque année, plusieurs membres de l'équipe participent à ces Journées Nationales de Formation (JNF).

6-7-2- L'accueil des stagiaires

Le SAVS, **site qualifiant**, a fait le choix d'accueillir des stagiaires en formation d'éducateur spécialisé 1^{ère}, 2^{ème} ou 3^{ème} année sachant que les professionnels du service sont issus de cette même formation.

L'équipe s'engage à permettre aux étudiants de se former et de découvrir le travail d'un éducateur sur le terrain.

L'étudiant par sa présence, son observation, son questionnement apporte une dynamique de réflexion et de remise en question du travail.

Cela suppose que l'équipe soit disponible et se mobilise dans le suivi du stagiaire.

Le service RH de l'ATMP étudie les demandes de stage et les possibilités d'accueil des étudiants par l'association et les soumet au service d'accueil.

Sur la base du volontariat un tuteur référent (deux membres de l'équipe et le chef de service ont cette qualification) et un ou deux référents professionnels accompagnent le stagiaire avec l'appui de l'équipe.

Une rencontre a lieu avec le chef de service, le tuteur référent et le stagiaire au cours de laquelle lui sera communiqué le projet de service et sera défini le pré-projet du stagiaire.

Un emploi du temps à la semaine est programmé et organisé avec les référents professionnels.

Les modalités du stage sont adaptées en fonction de sa nature et de sa durée.

Une convention de stage est signée avant l'accueil du stagiaire entre l'association, le centre de formation et le stagiaire.

Des bilans (milieu de stage et fin de stage) sont effectués afin de permettre au stagiaire de faire le point sur son parcours.

Autant que possible, le chef de service et le professionnel référent rencontrent le formateur référent au moins une fois durant le stage.

L'accord des personnes accompagnées est recueilli pour que le stagiaire participe aux visites à domicile.

Le stagiaire s'engage à respecter la confidentialité des informations auxquelles il a accès.

Un rapport de stage est rédigé par le tuteur référent, les référents professionnels.

Après validation par le chef de service et le tuteur référent, il est remis au stagiaire à l'issue du stage.

7- Réseaux et partenariats

7-1- Sens et définition du travail partenarial

Définition retenue des termes de réseau et partenariat :

Partenariat : Coopération entre deux institutions en vue de réaliser un projet commun. Il peut être formalisé de différentes manières, ou exister sans formalisation.

Réseau : Ensemble d'acteurs, de ressources, pouvant être reliés par un domaine commun d'intervention, sur un territoire donné.

Le travail en réseau et en partenariat est aujourd'hui une nécessité. Le réseau et le partenariat se construisent, se mettent en place. Le SAVS s'applique à le développer, à le faire vivre de manière continue.

Exemples :

- La Coordination 69 est un réseau d'acteurs intervenants dans le domaine du « handicap psychique ». L'ATMP en fait partie, est un des membres du réseau.
- Le MAIS (Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale) est un réseau national de personnes et d'institutions travaillant autour des notions d'accompagnement social et d'insertion. L'ATMP fait partie de ce réseau.
- SAMDARRA (Santé Mentale, précarité, Demandeurs d'Asile et Réfugiés en Rhône-Alpes) est un réseau.
- Les CLSM (Conseil Locaux de Santé Mentale), ont pour but de créer des réseaux, de mettre en lien des acteurs intervenant dans le domaine de la santé mentale, à l'échelle locale.

Le réseau à nos yeux le plus opérant, celui que nous regardons en premier lieu, est celui qui existe ou que nous créons et que nous faisons vivre autour de chaque personne accompagnée.

Il n'y a pas de parcours préétabli par nous, au sein des réseaux que nous connaissons, dans lesquels les personnes accompagnées doivent s'inscrire. C'est au contraire notre SAVS qui s'intègre au parcours de vie de chaque personne, dans une recherche de continuité et de coordination.

7-2- Des partenariats nécessairement multiples

Selon les domaines d'action et les territoires, nous avons des partenaires bien repérés avec lesquels nous sommes en lien.

Cette interconnaissance est cependant à entretenir car notre secteur est en mouvement et les personnes changent : Quelles missions ? Quelles limites aux interventions des différents services ? Quelles modalités d'entrées ? Quels contacts ?

Nous travaillons très concrètement avec de nombreux partenaires (qui sont cités pour certains dans la partie 4-3- L'accompagnement : *Les domaines d'intervention*), avec des niveaux de formalisation différents.

Le but est que ces partenariats soient opérants, pour faire avancer les personnes accompagnées.¹⁹

¹⁹ Rapport d'évaluation externe – DHCM :

« *A la lecture des vignettes insérées judicieusement dans le rapport d'activités du SAVS pour illustrer le mode de fonctionnement de l'équipe, on s'aperçoit que le terme de réseau conviendrait mieux. Le rapport d'activité utilise également le terme de coordination pour décrire le travail de tissage des intervenants - qui peuvent être multiples - autour d'une usagère.*

Pour cette raison, la formalisation du partenariat par le biais de conventions ne paraît pas forcément opportun, ou en tout cas, pas de façon systématique. »

« *Les partenaires rencontrés : Habitat et Humanisme, ESAT Léon Fontaine, ESAT Castilla.*

Les partenaires qui ont été entendus s'accordent à souligner le caractère essentiel voire vital du partenariat

Cette formalisation peut-être par exemple des comptes rendus de réunion qui définissent les interventions de chacun des partenaires, dans une situation donnée.

Ex : une réunion de synthèse, autour d'une personne accompagnée : Le CMP est présent, ainsi que le Service de Protection Juridique, la Maison relais où la personne est logée, et le SAVS. Un compte rendu est rédigé, et adressé à chacun des partenaires. Cela engage chacun. Cette formalisation peut-être aussi notre présence dans les comités de suivi, en ce qui concerne les Maisons relais.

Celle formalisation peut aller jusqu'au conventionnement.

Cette année 2015, nous avons signé avec La Maison relais La Bouée, gérée par Habitat et Humanisme, une convention de partenariat.

Nous l'avons fait parce qu'il y a depuis un certain temps une coopération continue avec cette Maison relais, autour de personnes qui y sont logées, et que nous accompagnons. Nous avons donc souhaité ensemble aller plus loin dans la formalisation de ce partenariat.

C'est la fréquence et l'importance des collaborations qui peut déterminer l'utilité de formaliser par un conventionnement la coopération entre notre SAVS et des partenaires.

Nous n'oublions pas, c'est aussi une évidence, le travail avec les familles des personnes que nous accompagnons. Reconnaissance, non jugement, dialogue, écoute, transparence sur nos actions sont nos principes. La personne accompagnée bien entendu reste le décideur du type de relation que nous pouvons avoir avec sa famille.

8- Nos perspectives d'évolution, nos projets

Nous allons, les cinq prochaines années, continuer à faire évoluer le SAVS comme nous l'avons fait ces dernières années, afin de rendre un service le plus adapté possible aux difficultés et aspirations des personnes qui nous sont adressées.

Voici les axes principaux de ces évolutions envisagées :

- **La fonction de référent de parcours** : Attentifs aux évolutions du travail social, nous avons noté que le Plan d'action en faveur du travail social et du développement social, présenté à l'automne 2015, et faisant suite aux Etats généraux du travail social, propose la mise en place du « référent de parcours ». (La mesure 5).

Comme nous l'avons écrit dans ce projet, nous pensons que la référence de parcours est d'ores et déjà une **fonction du SAVS**.

Ainsi nous défendrons cette idée, auprès de nos financeurs, et auprès de nos partenaires, au moment de la mise en place de cette « nouvelle » notion.

avec le SAVS en raison notamment de la spécificité du public suivi (tous handicaps – troubles psychiques) et de la connaissance par le SAVS de la multiplicité des acteurs sociaux qui environnent l'usager. Le partenariat avec le SAVS leur permet de se recentrer sur leur mission. Ils apprécient particulièrement la qualité du suivi (ce qui est fait est bien fait) ; le fait qu'il n'y ait pas de rupture de suivi, même en cas d'absence d'un référent du SAVS ; la fréquence des échanges ; le sérieux de la collaboration ; la discrétion ; la transparence ; la stabilité des intervenants du SAVS.»

- Compte tenu de l'incontestable augmentation des orientations vers notre service auxquelles nous ne pouvons répondre suffisamment, nous envisagerons et proposerons à nouveau aux autorités une **augmentation de notre capacité d'accueil**.
- Nous mettrons en œuvre la co-référence telle que nous l'avons explicité dans ce projet.
- Nous étudierons l'utilité de **conventionner avec certains partenaires**, tel que nous l'avons fait avec Habitat et Humanisme. Cela en fonction de l'importance de leur intervention auprès des personnes accompagnées, ou de la fréquence du travail partenarial avec le SAVS.
Les seuls buts à cela seront : Faciliter, « dé-personnifier », clarifier, mieux coordonner.
- Nous continuerons à mettre en œuvre le travail d'accompagnement à travers l'accueil collectif, les animations, la « pair-aidance »²⁰.
- Nous pensons qu'il nous faut avancer dans le dialogue avec les autorités et les associations qui gèrent des SAVS, à propos de la « **couverture** » **des différents territoires du Rhône et de la Métropole**. Ce sujet est difficile, car les SAVS interviennent chacun sur des territoires différents, auprès de populations différentes. Cette problématique avait été abordée dans les conclusions du rapport d'audit sur le fonctionnement des SAVS du Département effectué par le cabinet ENEIS en 2012.
- Nous espérons pouvoir mettre en place un **Progiciel** pour améliorer la gestion et l'organisation du SAVS. La demande a été faite aux financeurs pour l'exercice budgétaire 2016.

En détails, cela permettrait :

- Une meilleure centralisation des informations et la gestion des différents documents concernant les accompagnements,
- un meilleur suivi des activités du service et du respect de la confidentialité des informations,
- une meilleure organisation des relais à assurer en cas d'absence des professionnels par une mise en commun efficace des informations utiles, dans les différents domaines (éducatif, social, administratif, plannings.....) concernant les personnes accompagnées,
- Une possibilité de renseigner l'activité en déplacement par l'ajout de moyens techniques mobiles,
- Une sécurisation accrue des données collectées dans le respect des exigences légales,

²⁰ Le magazine « Psycho » la définit ainsi : « **La pair-aidance** repose sur l'entraide entre personnes souffrant ou ayant souffert d'une même maladie, somatique ou psychique. Les groupes supports entre personnes ayant vécu des expériences similaires existent depuis longtemps dans le domaine des addictions par exemple. » Exemples : GEM (groupes d'entraide mutuelle), association d'usagers de la psychiatrie ou intégration d'usagers au sein d'équipes de soin.

- Une plus grande facilité pour le « rendu-compte » de nos activités et donc des facilités d'échanges et de transmissions d'informations aux autorités et partenaires.
 - La création de la Métropole du Grand Lyon fait que nous intervenons aujourd'hui sur deux territoires, pour le compte de deux autorités distinctes.
Il nous sera nécessaire de nous adapter aux exigences et modalités nouvelles qui nécessairement se mettrons en place.

9- LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 :

Textes – Recherches - Etudes – Ressources : Liste des documents ressource.

Annexe 2 :

Organigramme général de l'ATMP du Rhône.

Annexe 3 :

Définition de l'accompagnement social proposée par le MAIS (Mouvement Pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale).

Annexe 4 :

Livret d'accueil :

- Présentation du service.
- Règlement de fonctionnement.
- Charte des droits et liberté.
- Contrat d'Accompagnement Personnalisé.

Annexe 5 :

Fiche de présentation.

Annexe 6 :

Fiche de suivi social.

Annexe 7 :

Fiche relais.

ANNEXE 1 :

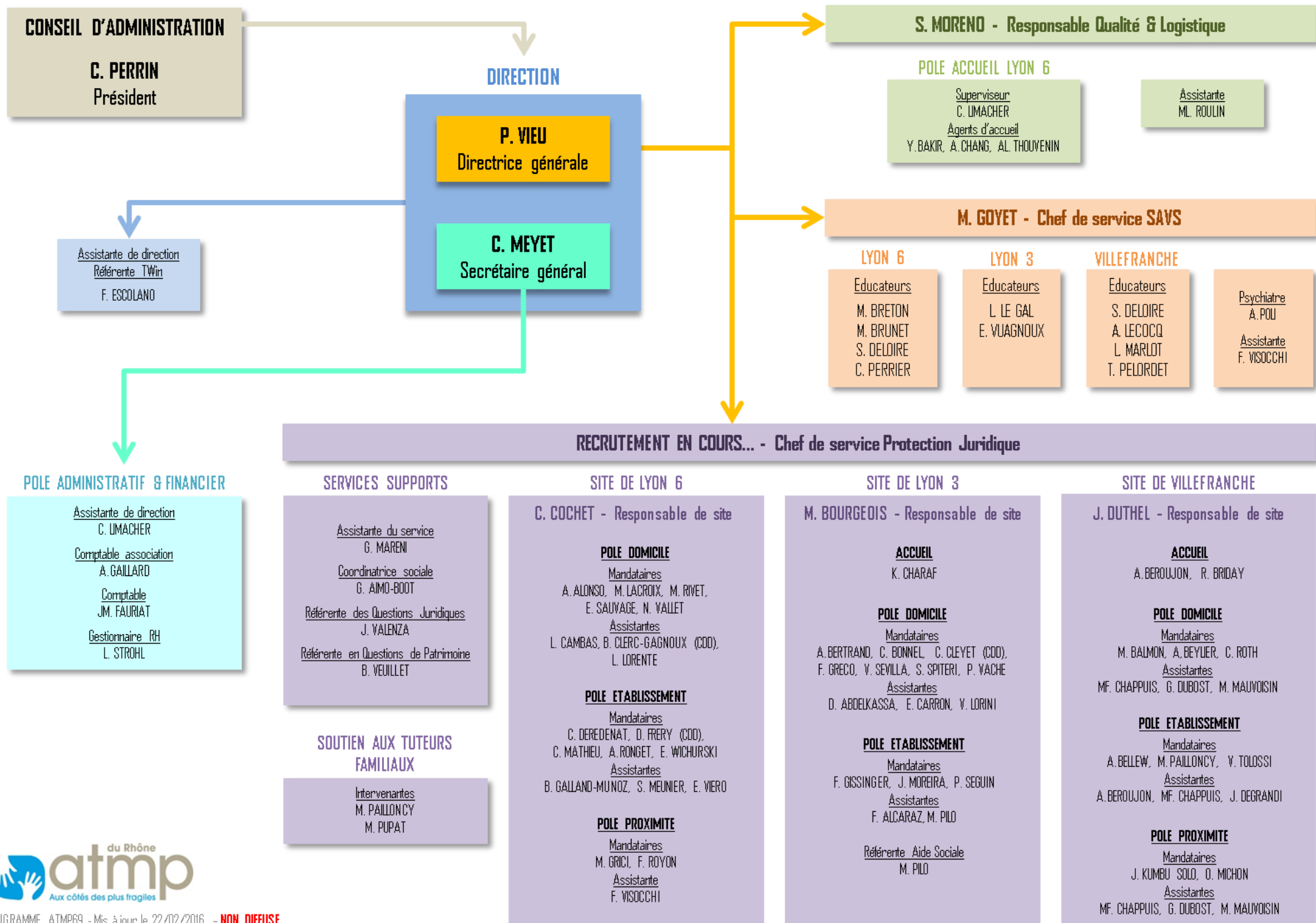
Textes – Recherches - Etudes : Ressources.

Liste des documents.

- ANESM : Lettre de cadrage. « Spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques. » - Septembre, Octobre 2014.
- ANESM. Recommandation : L'accompagnement à la santé de la personne handicapée.
- ANESM. Recommandation : L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes.
- ANESM. Recommandation : Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.
- ANESM. Recommandation : Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service.
- ANESM. Recommandation : Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile.
- ANESM. Recommandation : Les attentes de la personne et le projet personnalisé.
- ANESM. Recommandation : La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre.
- ANESM. Recommandation : L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes.
- CREAHI Île-de-France : « Guide méthodologique pour la création des services d'accompagnement spécialisés en faveur des personnes en situation de handicap d'origine psychique. » - Septembre 2012.
- Bulletin d'Informations du CREAI Bourgogne n° 337 Novembre, Décembre 2013.
- UNAF : Journées Nationales d'Echanges – « Handicap psychique et insertion : Quels besoins ? Quelles coopérations ? Quelles réponses ? » – Novembre 2012.
- PREFAS Rhône-Alpes – « Débordement de l'intervention sociale : reconfiguration de l'Institution. » Actes de la 4^{ème} Biennale de la Recherche en action Sociale. 2013.
- Direction générale de l'Action sociale - Direction générale de la Santé – « Souffrances ou troubles psychiques : rôle et place du travailleur social » - Octobre 2005.

- Croix Marine – « Sanitaire/Social : 10 ans après le rapport Charzat. » - Pratique en santé mentale – Novembre 2013 – n°3.
- Dossier – Souffrance et société - Mental'idées N°11 – Septembre 2007. « Les effets cliniques de la souffrance psychique d'origine sociale ». Texte de Jean Furstos.
- Rapport – « Zéro sans solution » - « Le devoir collectif de permettre un parcours de vie sans rupture, pour les personnes en situation de handicap et pour leurs proches » - Denis Piveteau - Juin 2014.
- Assises interrégionales du travail social – Auvergne/Rhône Alpes –Juillet 2014.
- Les cahiers du CCAH (Comité national coordination action handicap) – « Handicap psychique - Parcours de soins, parcours de vie » - Mai 2013.
- CREAI de Bretagne – « Errance, itinérance, hébergement » - 2^{ème} journée régionale sur le handicap psychique – 28/11/2013.
- Rapport IGAS – « Etablissements et services pour personnes handicapées offre et besoins, modalités de financement » – Octobre 2012.
- CREAHI Ile de France - « Quels services d'accompagnement pour les personnes en situation de handicap d'origine psychique ? Synthèse et recommandations – Décembre 2011
- UNAFAM – « L'INDISPENSABLE – Guide à l'intention des membres de l'entourage d'une personne atteinte de maladie mentale » - 2012.
- RNRSMS.AC-creteil.fr (Réseau National de Ressources en Sciences Médico-Sociales) – « Le partenariat dans le travail social » - 2010.
- Grand Lyon - Actes - Santé psychique et logement – 2009.
- ANAS (association nationales des assistantes sociales) - le secret professionnel - septembre 2011.
- Reconnaître et valoriser le travail social - mission de concertation relative aux états généraux du travail social - rapport de madame Brigitte Bourguignon députée du pas de calais – Juillet 2015.

ANNEXE 2 : ORGANIGRAMME GENERAL DE L'ATMP DU RHÔNE



ANNEXE 3 :

Définition de l'accompagnement social proposée par le MAIS (Mouvement Pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale).

MAIS – L'accompagnement social -

Selon une définition classique, « accompagner », c'est se joindre à quelqu'un pour aller là où il va, en même temps que lui. L'objectif, pour la personne accompagnée, est l'accès à l'autonomie, c'est-à-dire la possibilité de se débrouiller seul, de réaliser les actes de la vie quotidienne sans aide extérieure, et de décider par soi-même dans l'indépendance par rapport à autrui.

L'expérience du travail social montre que l'autonomie commence par la prise de conscience d'avoir besoin d'aide, de savoir gérer ses dépendances et accepter les règles, les lois communes, assumer son ou ses handicaps et ses difficultés d'insertion sociale.

C'est la capacité de faire face en construisant une réponse adaptée à ses possibilités et ses limites : c'est consentir à soi-même.

La fonction du travailleur social est d'accompagner la personne vers cette autonomie. L'instrument essentiel de cette mission est l'écoute. Dans un dialogue incitatif et une relation confiante, l'accompagnement doit permettre l'émergence du désir, moteur actif de la démarche à entreprendre.

Il faut apprécier aussi les possibilités réelles, les limites à respecter pour ne pas provoquer le renoncement ou l'échec. S'il survient pourtant, l'utiliser pour mieux comprendre et proposer un nouveau départ. Il s'agit aussi de prendre en compte l'histoire du sujet – on ne guérit pas quelqu'un de son histoire.

Cette connaissance, même partielle, doit servir de référence au travailleur social, confronté à l'inattendu et disponible à l'écoute. Le respect de l'intimité de la personne constitue néanmoins une obligation première.

Sur l'ensemble de ces bases, les objectifs d'une conduite d'autonomisation peuvent s'établir. La personne doit avoir accès à toute l'information la concernant. Cette démarche peut permettre l'établissement d'un contrat qui trouve son fondement dans une pratique au quotidien. C'est la relation de deux volontés égales qui s'engagent librement, c'est le consentement qui crée la règle.

Ainsi peut être définie, amorcée, réamorcée et, si possible, réalisée l'insertion ou la réinsertion de personnes qui deviennent sujets et acteurs de leur devenir.

**ANNEXE 4 :
LIVRET D'ACCUEIL**



Service d'Accompagnement à la Vie Sociale.

LIVRET D'ACCUEIL

- 1- Présentation du service**
- 2- Règlement de fonctionnement**
- 3- Charte des droits et libertés de la personne accueillie**
- 4- Contrat d'accompagnement personnalisé**

1-

Présentation du service

1-1 LE SERVICE

Agréé par le Conseil Général du Rhône depuis 1992, le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale intervient sur La Métropole du Grand Lyon et sur le Département du Rhône. Le SAVS est un service de proximité. Sa mission est d'accompagner la personne en difficulté en lui apportant un soutien dans son « projet de vie ».

C'est un service de :

L'Association Tutélaire des Majeurs Protégés du Rhône – ATMP du Rhône.

La création de l'ATMP date de 1970 à l'initiative de parents et amis d'enfants handicapés avec deux buts essentiels : assurer la protection des personnes en situation de handicap et la gestion de leurs biens.

Son Président : Monsieur Christophe PERRIN.

Sa Directrice Générale : Patricia VIEU.

Le SAVS et le Service de Protection juridique partagent les mêmes locaux.

1-2 OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale de l'ATMP du Rhône a pour vocation de créer ou de restaurer le lien social.

Le travail de l'éducateur (trice) vise à renforcer et à améliorer les capacités de chacun. Il encourage l'individu à devenir sujet et acteur de son existence.

Sa mission s'inscrit dans les actes du quotidien. La proximité relationnelle constitue le support essentiel de l'accompagnement.

Elle aide la personne à prendre conscience du regard qu'elle porte sur elle-même, sur les autres et sur les événements de sa vie.

Le SAVS propose un accompagnement personnalisé et adapté à chaque situation.

L'éducateur (trice) du SAVS peut intervenir dans différents domaines :

- Aide à l'organisation de la vie quotidienne
- Aide à la recherche de logement
- Accompagnement dans les soins
- Aide à l'insertion professionnelle

- Aide dans les démarches administratives
- Aide à la gestion des budgets
- Aide à l'organisation des vacances et des loisirs et à l'accès à la culture
- Soutien à la parentalité

1-3 MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement personnalisé peut prendre différentes formes :

- ❖ Visites à domicile
- ❖ Rencontres dans les locaux de l'ATMP
- ❖ Accompagnements lors des démarches extérieures

Les horaires de travail des éducateurs peuvent être différents des horaires d'ouverture des locaux et du standard de l'ATMP pour permettre une adaptation aux situations rencontrées. Des rencontres peuvent être organisées le samedi en fonction d'activités particulières ou de besoins ponctuels.

L'accompagnement social se construit avec la personne en lien avec les partenaires du réseau médico-social.

Pour bénéficier de l'aide du service, la personne doit remplir les conditions suivantes :

- Être orientée par la CDAPH vers le SAVS de l'ATMP du Rhône
- Être âgée de plus de 18 ans
- Résider dans la Métropole du Grand Lyon ou dans le Département du Rhône
- Être demandeur de l'accompagnement proposé et en accepter les modalités

1-4 LES LOCAUX ET HORAIRES DU STANDARD

➤ LYON 06 – Le siège

17 Rue Montgolfier - 69452 Lyon Cedex 06

Tel : 04 72 69 25 25

➤ LYON 03 – Antenne

175 avenue Felix Faure – 69003 LYON

Tel : 04 37 48 33 33

➤ VILLEFRANCHE –SUR-SAONE – Antenne

67 rue Claude BERNARD - 69400 Villefranche-sur-Saône

Tel : 04 74 62 89 12

➤ TARARE – Bureau Mairie de Tarare

Villa Hélène - 4 rue Etienne Thomassin - 69170 Tarare

Tel : 04 74 10 04 89

Ce bureau est prêté par la mairie de Tarare. Nous pouvons y recevoir les personnes accompagnées habitant le secteur de Tarare.

Pour plus d'efficacité dans les réponses aux appels téléphonique, le standard est centralisé, pour les trois antennes :

Les horaires du standard de l'ATMP, pour les trois antennes sont :

Du Lundi au jeudi : 10h00 à 12h00 et 13h30 à 17h00.

Le vendredi : 10h00 à 12h00.

2- Règlement de fonctionnement

Préambule

L'exercice des droits et libertés individuelles est garanti à toute personne accompagnée par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur (loi 2002-2) garantit à la personne accompagnée :

- Le respect de sa dignité de son intégrité, de sa vie privée et de sa sécurité
- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité
- La confidentialité des informations le concernant
- L'accès à toute information ou document relatif à son accompagnement
- Une information sur ses droits fondamentaux
- La participation directe à l'élaboration et à la mise en œuvre de son projet personnalisé

Un contrat d'accompagnement personnalisé est signé par la personne et le SAVS au plus tard un mois après le démarrage de l'accompagnement.

1. Dispositions générales - Limites et droits

Toute personne accompagnée, ainsi que les salariés du SAVS, sont soumis aux règles du droit commun français.

Le respect mutuel est la règle principale dans les relations entre le service et les personnes accompagnées.

a. Les limites de l'accueil des personnes par le SAVS :

- Les personnes sous l'emprise de l'alcool ou de drogue ne sont pas autorisées à entrer dans les locaux.
- Un minimum d'hygiène corporelle est demandé pour toute rencontre.
- Les animaux ne sont pas admis dans les locaux.
- Les tiers ne sont pas autorisés à entrer dans les locaux, sans l'accord de l'éducateur référent.

b. Les droits principaux de la personne accompagnée

Droit à la confidentialité des informations :

Les paroles, les informations et les documents échangés sont confidentiels. Ils sont protégés par le secret professionnel.

Droit d'accès au dossier :

Vous pouvez accéder à votre dossier en vous adressant au responsable du service. Vous avez également le droit de rectifier les informations vous concernant.

Droit de recours :

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez faire une réclamation ou une contestation en vous adressant par courrier au siège de l'ATMP du Rhône, au responsable du service ou à la Direction.

Il est aussi possible de faire appel à une « personne qualifiée » (article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles).

Par ailleurs, toute personne accompagnée en désaccord avec le SAVS peut demander à rencontrer le chef du service afin de lui exposer les raisons de ce désaccord.

Traitement de l'information :

Pour des raisons légitimes, vous pouvez vous opposer au recueil et au traitement informatique des informations vous concernant.

2. Conditions et modalités d'admission :

Les personnes accompagnées par le SAVS ont reçu une notification d'orientation par la CDAPH.

Les accompagnements sont réalisés sur une durée définie par la notification obtenue.

Une commission d'admission valide les demandes suite à l'entretien d'admission. Un contrat d'accompagnement est signé entre la personne, le responsable légal s'il existe, l'éducateur référent et le chef de service au démarrage de l'accompagnement, au plus tard, un mois après.

3. Les horaires :

- le service fonctionne toute l'année, du lundi au vendredi. Des rencontres peuvent être organisées le samedi en fonction d'activités particulières ou de besoins ponctuels. Le service est fermé les dimanches et jours fériés.
- les rencontres entre la personne accompagnée et l'éducateur ont lieu sur rendez-vous dans les locaux de l'ATMP (Lyon 6, Lyon 3 et Villefranche) au domicile ou lors de démarches extérieures. Des rendez-vous peuvent être réalisés dans un local mis à disposition par la mairie de Tarare.

4. Déplacements :

Le SAVS intervient sur l'ensemble du département du Rhône et de la Métropole du Grand Lyon ; exceptionnellement les éducateurs du service peuvent intervenir hors du département après autorisation du chef de service.

Le règlement de fonctionnement s'applique autant au sein de nos locaux que lors des déplacements.

5. Visites à domicile :

Les visites à domicile se font avec l'accord de la personne accompagnée.
L'éducateur référent se réserve le droit de ne pas intervenir à domicile si les règles énoncées dans le présent règlement de fonctionnement ne sont pas respectées.

6. Activités d'animation :

Des activités sont proposées aux personnes accompagnées par le SAVS tout au long de l'année. Il peut s'agir de sorties extérieures ou d'animations au sein des locaux du service.
Une participation financière pourra être demandée dans le cadre d'activités organisées par le service.

Le règlement de fonctionnement s'applique intégralement dans ce cadre.

7. Situations exceptionnelles :

Dans des situations d'urgence et de danger, les salariés du SAVS peuvent faire appel aux services de secours et aux forces de l'ordre.

Le non respect du règlement de fonctionnement peut conduire à une fin anticipée de l'accompagnement par le SAVS. Cette décision peut être prononcée par le chef de service.

L'autorité du SAVS de l'ATMP, Métropole ou Conseil Départemental, sera informée de cette décision.

Mise à jour du règlement de fonctionnement le 9 Décembre 2015.

3-

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(Article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles)

Article 1^{er}

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement , prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut-être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5

Droit à la renonciation

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

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

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

Article 7

Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11

Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

4 -

Service d'Accompagnement à la Vie Sociale ATMP du Rhône

Contrat d'accompagnement personnalisé²¹

Entre le SAVS de l'ATMP du Rhône et M (Mme)....., personne accompagnée, en présence de l'éducateur (trice) référent de l'accompagnement et du chef de service.

1/ Objectifs généraux de l'accompagnement par le SAVS :

- Créer ou restaurer le lien social.
- Renforcer et améliorer les capacités de chacun.
- Encourager l'individu à devenir sujet et acteur de son existence.

2/ L'accompagnement personnalisé peut concerner les domaines suivants :

- l'organisation de la vie quotidienne
- la recherche d'un logement
- l'accompagnement dans les soins
- l'insertion professionnelle
- les démarches administratives
- la gestion des budgets
- l'organisation des vacances et des loisirs, l'accès à la culture.
- Le soutien à la parentalité

3/ Modalités d'accueil et d'accompagnement :

- le service fonctionne toute l'année, du lundi au vendredi. Des rencontres peuvent être organisées le samedi en fonction d'activités particulières ou de besoins ponctuels. Le service est fermé les dimanches et jours fériés.
- les rencontres entre la personne accompagnée et l'éducateur peuvent avoir lieu dans les locaux de l'ATMP au domicile ou lors de démarches extérieures.

4/ Durée de l'accompagnement :

La notification CDAPH définit une durée d'accompagnement. (qui peut être renouvelée).

²¹ Le Contrat d'accompagnement personnalisé fait office de DIPC tel que prévu par le Décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L.311-4 du CASF.

L'arrêt peut se décider d'un commun accord, à l'initiative de la personne ou à l'initiative du service.

5/ Adhésion de la personne accompagnée :

La personne accompagnée s'engage à :
Construire son projet individualisé avec l'éducateur référent.
Respecter les temps et rythmes de rencontres définis ensemble.

6/ Projet personnalisé :

Dans un délai maximum de six mois, un projet personnalisé précisera les objectifs et les moyens d'accompagnement adaptés à la personne.
Ce projet individuel sera réactualisé chaque année.

Contrat d'accompagnement personnalisé signé par :

M. (Mme).....
Personne accompagnée.
Signature :

M. (Mme)
Référént de l'accompagnement.
Signature :

M. (Mme)
Chef de service.
Signature :

M. (Mme)
Responsable légal.
Signature :

Fait à :

Le :

**ANNEXE 5 :
FICHE DE PRESENTATION**



**SAVS de l'ATMP du Rhône
FICHE DE PRESENTATION**

S.A.D.12.a

DATE DE NAISSANCE:

NOM:

PRENOM:

ADRESSE:

LIEU:

NATIONALITE:

N°TELEPHONE:

N° SECURITE SOCIALE:

N° CDAPH:

DATES AAH:

EMPLOYEUR:

N° CAF:

DATES SAVS:

MESURE DE
PROTECTION:

GENERALISTE:

PARTENARIAT:

PSYCHIATRE:

REMARQUES:

ANNEXE 6 :

FICHE DE SUIVI SOCIAL

**SAVS de l'ATMP du Rhône
Fiche de suivi social**

Date démarrage accompagnement :

Nom:

Référent:

<i>Date</i>	<i>Lieu et interlocuteurs</i>	<i>Compte rendu</i>

