

ATMP du Rhône

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT A LA VIE SOCIALE

PROJET DE SERVICE

novembre 2010

SOMMAIRE

Introduction	<i>p 5</i>
<u>Partie I : Les fondements du projet : cadre institutionnel, contexte réglementaire, caractéristiques de la population accueillie - Ethique et fondements</u>	<i>p 6</i>
I Le cadre gestionnaire : L'ATMP	<i>p 6</i>
II Le cadre réglementaire (<i>textes de loi</i>)	<i>p 6</i>
III Le S.A.V.S. : Le service d'accompagnement à la vie sociale	<i>p 8</i>
3.1 Historique	
3.2 Fonctionnement et territoires d'implantation	
3.3 Les personnes accueillies, l'évolution des problématiques	
IV Ethique et fondement	<i>p 11</i>
<u>Partie II : Le service rendu : Le parcours d'accompagnement</u>	<i>p 12</i>
I L'accueil des personnes accompagnées au sein du service	<i>p 12</i>
II Le parcours d'accompagnement	<i>p 12</i>
1. L'admission : Un temps fondateur de l'accompagnement social	<i>p 13</i>
2. Les champs d'intervention	<i>p 15</i>
• L'aide à l'organisation de la vie quotidienne	
• L'aide à l'accès et au maintien dans le logement	
• Le soutien à l'insertion professionnelle	
• L'aide aux démarches administratives	
• Le soutien à la démarche de soins	
• L'aide à la gestion du budget	
• Le soutien à l'organisation des vacances et des loisirs	
• Le soutien à la parentalité.	
3. La clôture de l'accompagnement	<i>p 18</i>
III Le travail partenarial :	<i>p 19</i>
1 Sens et définition du travail partenarial	
2 Les modes de collaborations externes et internes	

IV La mise en œuvre du droit des usagers (en référence à l'arrêté du 8 septembre 2003 relative à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles) *p 21*

Partie III : L'organisation du service *p 21*

I L'organisation de l'équipe *p 21*

II Les temps institutionnels *p 22*

- La réunion d'équipe
- Les réunions d'antenne
- Les bilans semestriels
- L'entretien annuel d'évaluation
- L'analyse de la pratique

III Les écrits institutionnels *p 23*

- Le projet de service
- Les outils de suivi de l'accompagnement
- Les outils de suivi de l'activité

IV Les supports de la communication interne *p 23*

- La communication intra-net
- Les tableaux d'affichage

V Les moyens matériels *p 25*

- Locaux
- Logistique
- Véhicules
- Téléphones portables

VI L'accueil des stagiaires *p 26*

VII L'accueil des nouveaux professionnels au sein de l'équipe *p 27*

VIII La formation du personnel *p 27*

Partie IV : L'évaluation interne *p 27*

I La démarche d'élaboration du guide d'évaluation *p 27*

II Modalités de mise en œuvre *p 28*

Partie V : Les constats et les impératifs en matière de développement de moyens et d'activité pour une meilleure qualité du service rendu/Perspectives *p 29*

I Préambule : la position de l'éducateur au SAVS *p 29*

II Les constats *p 30*

III Perspectives : les temps de l'accompagnement *p 31*

IV Les projets *p 33*

Annexes *p 34*

Règlement de fonctionnement

Document Individuel de Prise en Charge

Livret d'accueil

Ce projet de service a été approuvé par le C.A. de l'ATMP du Rhône le 25/01/2011

Introduction

Agréé par le Conseil Général du Rhône depuis 1991, le **S**ervice d'**A**ccompagnement à la **V**ie **S**ociale de l'ATMP du Rhône intervient sur l'ensemble du département. Le S.A.V.S. est un service de proximité. Sa mission est d'accompagner la personne en difficulté en lui apportant un soutien dans son projet de vie.

Le **M.A.I.S.** (Mouvement Pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale) auquel l'ATMP du Rhône adhère propose une définition de 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.

Cette définition rejoint bien les valeurs auxquelles souhaite adhérer le SAVS de l'ATMP du Rhône.

Le SAVS doit être un service qui fonctionne avec les personnes accompagnées et non pas seulement pour elles. Cela demande une évolution des mentalités du travail social "classique" et le service est dans une démarche permanente de co-construction des activités avec les bénéficiaires.

Ce projet de service, profondément remanié, augure bien les nouvelles manières de travailler au sein des institutions médico-sociales où des notions, comme celle de **Pair émulation**, commencent à se faire jour afin de tenter d'être au plus près des véritables demandes des personnes en situation de handicap.

Partie I Les fondements du projet : cadre institutionnel, contexte réglementaire, et caractéristiques de la population accueillie – Ethique et fondements

I Le cadre gestionnaire : L'Association tutélaire des majeurs protégés A.T.M.P.

L'ATMP, une initiative de parents et amis d'enfants handicapés

Le SAVS a été créé par l'ATMP. Il s'inscrit dans le mouvement de diversification des services de l'association engagé depuis sa création en 1970 à l'initiative de parents et amis d'enfants handicapés avec deux buts essentiels : assurer la protection des personnes handicapées mentales et la gestion de leurs biens.

Pour réaliser cette mission, deux services complémentaires sont mis en place :

- un service de tutelle
- un service éducatif

1972 : Elargissement du champ d'intervention à d'autres catégories de handicap susceptibles de relever d'une mesure de protection.

1974 : Agrément d'une Equipe de Préparation et de Suite (E.P.S.), qui se met en place en 1975.

1976 : Création d'un lieu d'accueil.

1978 : Les E.P.S. se transforment en Equipe de Préparation et Suite et de Reclassement (E.P.S.R.).

1980 : Convention entre le département et l'A.T.M.P., l'E.P.S.R. se modifie et devient une équipe de suite.

L'ATMP crée en 1991 Le S.A.V.S.

II Le cadre réglementaire

La loi du 2 janvier 2002 fixe un nouveau cadre à l'action sociale et médico-sociale

Elle invite à améliorer la qualité des interventions auprès des usagers par l'instauration d'outils « démocratiques » :

- un livret d'accueil,
- la délivrance d'une charte des droits et libertés de la personne, l'obligation
- l'élaboration d'un contrat de séjour ou d'un document individuel de prise en charge,
- le recours possible à un conciliateur en cas de conflit avec l'établissement,
- la création d'un règlement de fonctionnement définissant les droits et obligations de la personne accueillie,
- la mise en place d'un projet d'établissement ou de service précisant les modalités d'organisation et de fonctionnement retenues,
- l'instauration d'un conseil de la vie sociale ou autres formes de participation afin de rendre plus opérant la participation des usagers à la vie de l'institution,
- la possibilité pour toute personne prise en charge ou son représentant légal de faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits à une personne qualifiée.

Elle crée l'obligation légale pour les établissements d'évaluer la qualité des prestations fournies (auto évaluation tous les 5 ans) et met en place une évaluation externe tous les sept ans par des organismes extérieurs et indépendants, le renouvellement de l'autorisation est dorénavant subordonné aux résultats de cette évaluation externe.

La loi du 2 janvier 2002 prévoit que chaque établissement ou service social ou médico-social ou lieu de vie doit élaborer un projet d'établissement ou de service

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

Le décret n° 2005-223 organise le fonctionnement des S.A.V.S.

Ce décret, daté du 11 mars 2005, donne une base légale 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.

L'agrément du Conseil Général du Rhône

L'A.T.M.P. a signé une convention avec le Conseil Général du Rhône pour l'agrément d'un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale après avis favorable des instances administratives (C.R.O.S.S.).

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale de l'A.T.M.P. est habilité à intervenir sur l'ensemble du département du Rhône. Il est en relation avec deux organismes référents : Le Conseil Général du Rhône et la MDPH du Rhône.

L'association reçoit mandat pour l'accompagnement social.

L'agrément est pour 109 personnes

Un budget global assure le financement des actions réalisées.

III Le S.A.V.S. : Le service d'accompagnement à la vie sociale

1. Historique

De 91 à 2009 : Un développement en réponse aux besoins des usagers	1991 : 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 : L'association emménage dans ses nouveaux locaux (Lyon).
	2002 : Création d'une permanence sur le site de Tarare.
	2003 : Création d'une antenne sur Villeurbanne.
	2008 : Extension de l'habilitation à 109 personnes

2. Fonctionnement et territoires d'implantation

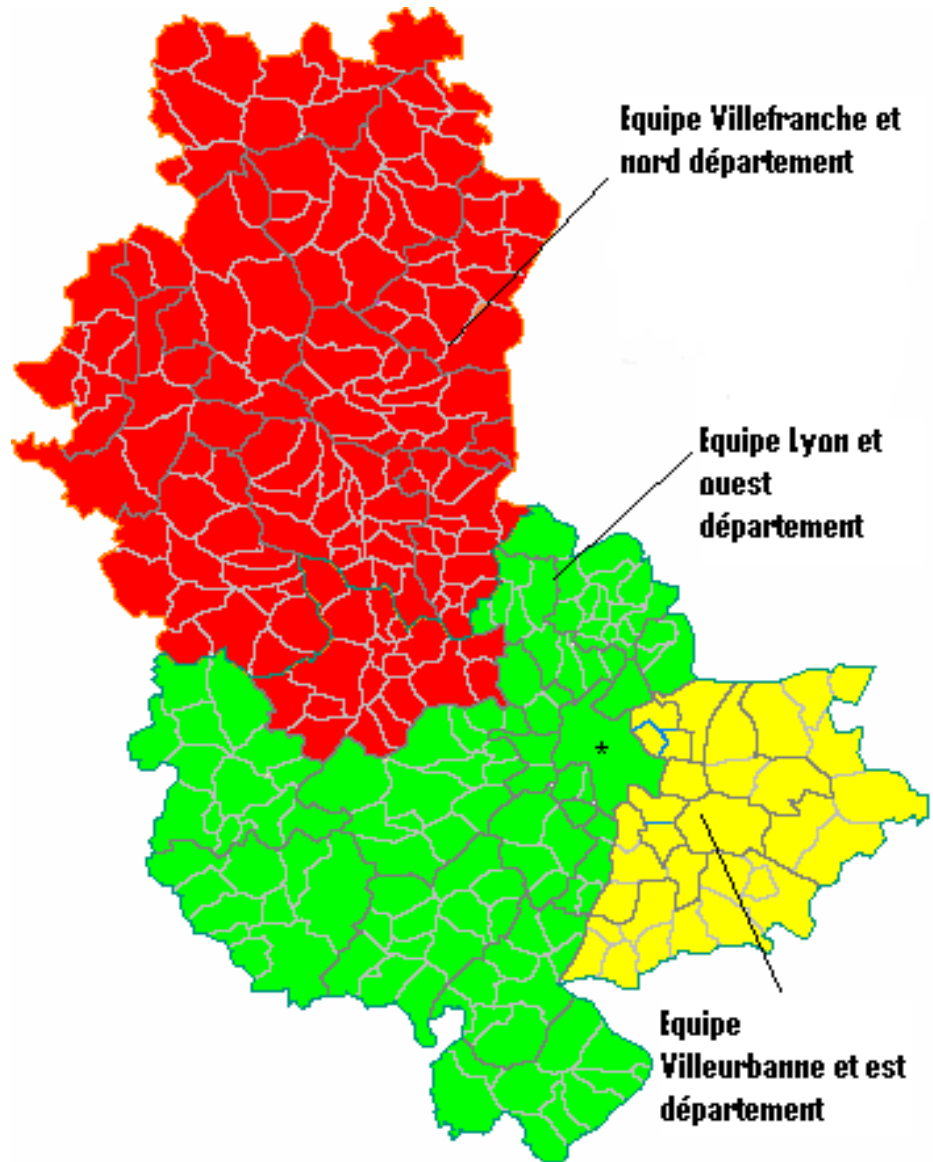
Historiquement, le SAVS s'est créé autour de valeurs tenues par l'éducation spécialisée. La profession d'éducateur spécialisé semble tout à fait adaptée aux problématiques des personnes accueillies. Le fait d'avoir des professionnels venant exclusivement du champ de l'éducation spécialisée nous oblige à travailler, de manière assidue, avec l'ensemble des partenaires du médico-social.

Ce mode de fonctionnement et les professionnels embauchés nous permettent de répondre, de manière satisfaisante, aux demandes de la MDPH du Rhône concernant des personnes handicapées avec des problèmes de désocialisation très importants.

Les modalités de prises en charge très individualisées permettent aux personnes en souffrance de créer un lien rassurant. Ce mode de fonctionnement est tempéré par la volonté de l'équipe de tenter, de plus en plus, des actions collectives afin de ramener de l'altérité dans les rapports humains entre les personnes accompagnées.

Le SAVS de l'ATMP doit pouvoir intervenir sur l'ensemble du département du Rhône. Ainsi, un mode d'organisation, par territoire, a vu le jour afin de tenter une couverture homogène du département.

Carte des territoires d'intervention



3. Les personnes accueillies, l'évolution des problématiques

Le service éducatif a pour mission d'intervenir auprès de personnes majeures âgées de moins de 60 ans (au delà de 60 ans si elles sont reconnues handicapées par la MDPH avant cette date). Elles doivent avoir une notification C.D.A.P.H.

Pour les personnes avec mesure de protection, la relation permanente entre le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale et le service de tutelle de l'A.T.M.P. amène une coordination quotidienne et renforce l'efficacité de la prise en charge. Le S.A.V.S. a acquis une expérience spécifique et originale dans ce type d'accompagnement.

Au fil des années, notre pratique évolue avec l'augmentation du nombre de personnes sans mesure de protection

Les difficultés des personnes accompagnées permettent de distinguer différents profils qui, le plus souvent, se conjuguent :

Handicap mental

- déficience intellectuelle,
- troubles du comportement.

Handicap psychique

- névroses,
- psychoses,
- états limites.

Handicap social

- Personnes souffrant d'une inadaptation sociale, issues le plus souvent d'un environnement pauvre et marginal sans repères familiaux.
- Symptômes ou comportements communs aux trois handicaps :
 - ✓ toxicomanie,
 - ✓ alcoolisme,
 - ✓ non intégration de repères sociaux,
 - ✓ manque d'autonomie,
 - ✓ violence,
 - ✓ marginalisation,
 - ✓ endettement,
 - ✓ isolement - solitude,
 - ✓ rupture des liens sociaux.

IV Ethique et fondements

Par une attitude bienveillante, une écoute active, l'accompagnement a pour mission de créer ou de restaurer du lien social.

Face aux personnes en difficultés sociales et psychologiques, nous reconnaissons inconditionnellement leur droit à être accompagnées en tant que sujet.

Par une attitude bienveillante, une écoute active, l'accompagnement a pour mission de créer ou de restaurer du lien social.

Cette mission éducative s'inscrit dans les actes du quotidien.

La proximité relationnelle permet à l'éducateur d'approcher l'intimité de la personne accompagnée, de l'aider à prendre conscience du regard qu'elle porte sur elle-même, les autres et les événements de sa vie.

Une évaluation de la situation dans « l'ici et maintenant » oriente l'accompagnant et l'accompagné vers les décisions à prendre afin de tendre à la concrétisation du projet de vie de la personne.

Tout être humain s'inscrit dans des relations interdépendantes avec son milieu environnant.

Ce système relationnel mis en place nous indique les ancrages possibles pour accompagner la personne en préservant le réseau déjà établi.

Notre travail consiste alors à renforcer, améliorer ou créer un nouvel équilibre en mobilisant les potentialités de chacun à être acteur de son devenir.

Notre mission d'accompagnement se fonde sur la déontologie de la profession d'éducateur spécialisé.

La réflexion et l'analyse de l'évolution des politiques sociales sont nécessaires pour continuer à exercer notre métier et l'inscrire dans le tissu social.

Notre participation au Mouvement d'Accompagnement et d'Insertion Sociale (M.A.I.S.), au plan régional et national, nous invite à inscrire notre action dans une dynamique évolutive en lien avec les mouvances de notre société.

Partie II : Le service rendu : Le parcours d'accompagnement

I L'accueil

Un accueil fondé sur des valeurs, et assuré de manière personnalisée

L'accueil est assuré conjointement avec celui du service tutelle. Pour une raison de mutualisation des coûts, l'ATMP du Rhône a décidé de réunir l'ensemble de ces services sur les mêmes lieux pourvus d'un accueil commun.

L'accueil repose sur des valeurs et des principes : ***Le respect de la dignité de la personne et des droits de l'utilisateur.***

Il a pour fonctions d'informer et d'orienter les personnes, d'assurer un écoute favorisant la compréhension de la demande par une aide à la reformulation.

Il a également pour objectif de faire patienter la personne et l'aider à gérer l'attente en la réassurant sur le fait qu'elle sera reçue ou que son message sera transmis.

Compte-tenu de la spécificité du service et de la situation des personnes utilisatrices du service, l'accueil doit pouvoir être assuré de manière personnalisée, favoriser dans son organisation une accessibilité tant dans la disposition des locaux que dans les horaires adaptés aux besoins du public.

Il doit garantir le respect de la confidentialité, générer la convivialité mais aussi assurer lorsque c'est nécessaire la sécurité par un cadre contenant permettant de gérer des situations difficiles.

L'accueil nécessite des compétences spécifiques acquises par l'expérience et la formation.

II Le parcours d'accompagnement

L'accompagnement peut porter sur 8 domaines d'intervention définis à partir des situations et des demandes des personnes.

L'accompagnement vise à contribuer à la réalisation du projet de vie de la personne. Selon la nature des situations, il poursuit plusieurs finalités :

Favoriser le mieux-être de la personne à partir de la prise en compte de l'expression de la souffrance psychique.

Apporter une aide au quotidien pour les personnes en situation de vulnérabilité (ex : déficience intellectuelle).

Permettre à la personne de se repérer dans la réalité du fonctionnement de la société (systèmes sociaux, services publics...)

Aider la personne à gérer ses dépendances.

L'accompagnement peut porter sur 8 domaines d'intervention définis à partir

des situations et des demandes des personnes :

- Organisation de la vie quotidienne.
- Aide et accès au maintien dans un logement.
- Accompagner la personne dans une démarche de soins.
- Soutenir la personne dans son parcours d'insertion professionnelle.
- Aide aux démarches administratives.
- Aide à la gestion du budget.
- L'organisation des vacances et des loisirs.
- Soutien aux relations familiales et aide à la parentalité

Le cadre d'accompagnement s'inscrit dans 3 lieux repérables :

- les locaux du service,
- le domicile de la personne,
- à l'extérieur.

**L'admission :
Un temps
fondateur de
l'accompagnement
social**

1. L'admission

Elle doit permettre de présenter les modalités d'intervention du service, de recueillir les demandes et les projets de la personne, de vérifier son adhésion au projet de service.

Le service définit des critères d'admission :

- âge + de 18 ans sans limite d'âge pour les personnes reconnues handicapées avant 60 ans.
- Etre résident dans le département du Rhône
- Avoir une notification de la CDAPH.
- Etre demandeur de l'accompagnement et signataire du DIPC.

Le processus d'admission comporte plusieurs étapes, le traitement de la demande, l'entretien d'admission, la commission d'admission.

Le traitement de la demande

La demande est traitée dès sa réception par la création d'un dossier et par l'envoi d'un courrier dans les deux semaines suivant la réception de la demande afin de proposer l'entretien d'admission.

L'entretien d'admission est un temps fondateur de l'accompagnement social.

Il est conduit par le référent admission en présence d'un membre de l'équipe éducative afin de croiser les regards professionnels, mais aussi permettre à l'utilisateur d'avoir une vision concrète de la relation et des modalités de l'accompagnement.

Il a pour objectifs :

- de présenter le service et les autres services existants lorsque la notification oriente la personne sur d'autres services
- de recueillir des éléments de la situation de la personne dans le respect des droits de l'utilisateur
- de permettre à la personne de se présenter, d'exprimer ses attentes et ses projets

- d'aider la personne à identifier l'origine de la notification de l'accompagnement (et de sa propre démarche)
- d'apprécier les ressources de la personne à s'engager dans le travail d'accompagnement
- de recueillir auprès d'elle son niveau d'adhésion.

L'entretien est conduit à partir d'une trame élaborée par le service qui prend en compte le niveau de compréhension de la personne.

La commission d'admission

Toutes les demandes sont étudiées en commission d'admission. Cette instance permet de vérifier en équipe réduite si la situation présentée relève des missions du service et de garantir l'équité de traitement entre les demandes qui parviennent au service dans l'ordre d'arrivée des dossiers.

Cette commission a lieu 1 fois par mois. Elle est composée du chef de service, du référent admission et d'un éducateur représentant chaque antenne.

La situation est étudiée à partir d'une lecture par le chef de service de la fiche d'admission et d'une présentation par le référent admission. Après échange en équipe, une décision est prise collectivement puis relevée sur la fiche d'admission.

La réponse est adressée par courrier à la personne dans un délai d'une semaine. 3 types de réponses possibles :

- Accord avec éventuellement liste d'attente
- Refus motivé avec éventuellement orientation vers un autre service.
- Report de la décision pour éléments complémentaires.

Mettre en perspective l'élaboration du projet personnalisé et énoncer les principes de l'accompagnement qui reposent sur le niveau d'engagement de la personne.

Instaurer le lien d'accompagnement et engager le processus de contractualisation

Avec la personne par un premier entretien (ou 2 au cours du 1er mois) en présence du chef de service sur la première partie de l'entretien et de l'éducateur référent qui a pour objectif de :

- permettre au référent de se présenter et de signifier son niveau d'engagement au regard de ce qu'il perçoit des capacités et motivations de la personne.
- Présenter les règles de fonctionnement du service.
- Entendre la demande et la mettre en travail avec la personne.
- Mettre en perspective l'élaboration du projet personnalisé et énoncer les principes de l'accompagnement qui reposent sur le niveau d'engagement de la personne.
- Négocier avec la personne les modalités d'accompagnement.
- Dégager une piste de travail, un point d'accroche.

2. Les champs d'intervention

Le travail d'accompagnement à la vie quotidienne prend en compte les ressources de la personne, mais aussi ses défenses et ses limites.

L'aide à l'organisation de la vie quotidienne

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

Quand cet apprentissage trouve ses limites, le relais est passé à d'autres services.

Le travail d'accompagnement à la vie quotidienne prend en compte les ressources de la personne, mais aussi les défenses de la personne, ses limites.

Il repose sur des possibles ouverts par l'éducateur.

Il s'effectue dans le respect du choix de vie de la personne, de son intimité et dans une attitude non normative.

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

A partir de l'évaluation réalisée avec la personne, l'accompagnement à la vie quotidienne peut porter sur une aide aux courses, la préparation des repas, l'hygiène, la vêtue (achat des vêtements, entretien du linge), les relations avec l'environnement de proximité (voisinage, commerçants).

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

L'accompagnement au logement vise l'accès et le maintien dans le logement. Il vise aussi à prévenir les situations d'expulsion ou à accompagner les personnes lors de la mise en œuvre de la procédure d'expulsion.

Cet accompagnement comporte une évaluation de la situation de la personne, de ses attentes et capacités en matière d'habitat.

Les différents types de logement lui sont présentés pour éclairer son choix, ainsi qu'une information sur les démarches nécessaires à l'obtention d'un logement.

L'accompagnement vise également à:

- favoriser le maintien de la personne dans son logement par un soutien au respect des droits et devoirs du locataire, la capacité à se protéger, à vivre seule, à se prémunir du démarchage abusif
- aider à l'aménagement et à l'entretien du logement.
Ceci implique de la part de l'équipe de développer une bonne connaissance des procédures d'accès au logement, des types possibles d'habitats, des acteurs du logement et de mutualiser ces connaissances.
Collaboration avec les structures d'hébergement intermédiaires (résidences sociales, maisons relais) et autres structures, foyers Adoma, FJT, foyers spécialisés, CHRS.

Accompagner la personne dans la prise de conscience de ses problèmes de santé psychiques ou physiques et la soutenir dans sa démarche de soins

Le soutien à la démarche de soins

Cet aspect est une dimension importante de l'accompagnement.
Il vise à :

- Favoriser l'accès aux soins par un soutien aux démarches administratives
- Accompagner la personne dans la prise de conscience de ses problèmes de santé psychiques ou physiques et la soutenir dans sa démarche de soins
- Faciliter ou réguler, orienter le recours aux services soignants soit par un accompagnement physique de la personne, soit par une intervention directe de l'éducateur après accord de la personne
- Assurer un rôle de coordinateur et/ou de médiateur pour la mise en place et le maintien des soins à domicile
- Dans les situations de danger demander une HDT (hospitalisation à la demande d'un tiers), ou faire part de la situation à un service compétent.
 - Engager un travail en réseau avec les équipes soignantes du secteur psychiatrique.
 - Garder le lien avec la personne durant la phase d'hospitalisation et poursuivre l'accompagnement après.

Ce travail nécessite des compétences à l'évaluation des situations (connaissance dans le champ du médical, symptômes, connaissance des maladies, maladies rares, types de handicap, séquelles, conséquences), une bonne connaissance des acteurs et organismes du champ de la santé et une actualisation de ces connaissances.

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 l'offre d'emploi adaptée et ses capacités

Le soutien à l'insertion professionnelle

L'accompagnement vise à soutenir la personne dans son rapport au travail et dans son parcours d'insertion professionnelle.
Ses composantes sont multiples. Il s'agit de :

- 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 l'offre d'emploi adaptée et ses capacités dans le cadre d'entretiens, par un travail de liaison avec le réseau existant.
- Utiliser les ressources des partenaires en matière de bilan professionnel (Messidor – l'Adapt-Cap Emploi - l'Abri - les ESAT - l'Orangerie...).
- Soutenir la personne dans ses démarches d'accès à l'emploi.
- Aider la personne à s'organiser sur un plan personnel pour se rendre à

son travail (repas, déplacements, respect des horaires...).

- Mettre en place des étayages, la soutenir sur un plan psychique.
- Soutenir la personne dans ses situations d'échec par rapport à l'emploi.
- Valoriser l'implication de la personne dans d'autres formes d'activités d'utilité sociale.
- Accompagner la personne dans la reconnaissance et l'acceptation de son handicap et/ou de son inaptitude au travail et faire valoir ses droits.
- Etablir des liens de collaboration avec les acteurs de l'insertion et orienter la personne.
- Favoriser le maintien de la personne dans l'emploi par un travail de collaboration et d'étayage auprès des employeurs.
- Développer et mutualiser une connaissance des réseaux des acteurs de l'insertion (secteur ordinaire du travail ou secteur protégé).

Développer les capacités de la personne à gérer ses démarches administratives . (dans une perspective d'apprentissage et de responsabilisation

L'aide aux démarches administratives

Les finalités de l'aide apportée dans ce domaine sont de permettre à la personne d'exercer sa citoyenneté et de faire valoir ses droits et devoirs d'usagers.

Il s'agit aussi de prévenir les situations d'abus, et 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 prenant en compte les capacités de la personne (maîtrise de la lecture et de l'écriture, compréhension).

Faire un travail d'interface, voir de médiation avec les différents services (CAS-Sécurité sociale-bailleurs-banques...) par un travail de liaison et la production d'écrits.

Dans certaines situations permettre à la personne de trouver des étayages dans son entourage ou auprès d'autres services sociaux.

L'aide à la gestion du budget

Permettre à la personne une sécurité financière par une aide à la gestion du budget.

Les modalités d'accompagnement diffèrent en fonction du statut de la personne (personnes protégées ou pas).

L'accompagnement s'effectue dans une démarche d'apprentissage qui vise l'autonomie de la personne et sa capacité à s'approprier la gestion de son argent et à exprimer ses attentes et ses besoins.

Il vise à prévenir les situations de surendettement pour les personnes qui ne bénéficient pas d'une mesure de protection ou à accompagner les personnes dans la demande d'une mesure de protection lorsque la situation le nécessite.

Développer l'accès aux loisirs et à la culture par un accompagnement individuel, l'animation de temps collectifs et le développement de partenariats avec les organismes culturels

Le soutien à l'organisation des vacances et des loisirs.

L'accompagnement vise à :

- Soutenir la personne dans son projet de vacances et l'aider à le concrétiser sur le plan financier et de son organisation personnelle.
- Informer la personne sur les séjours adaptés à ses attentes et ses capacités et après le séjour, faire un bilan avec la personne.
- Pour les personnes qui ne partent pas, les accompagner dans le vécu de ce temps de "vacances", autre rythme, rupture avec le quotidien
- Proposer des sorties collectives. Pour les activités de loisirs, développer des collaborations avec les organismes de loisirs de proximité (Centres sociaux - MJC - Associations - Culture du cœur...).

Pour l'organisation des vacances le service développe des liens de collaboration avec des organismes spécialisés afin de préparer et mettre en oeuvre le travail de relais entre la personne et les éducateurs du service.

Le soutien à la parentalité

Les personnes handicapées émettent, de plus en plus le désir légitime de devenir parents. L'accès à la citoyenneté et la défense des droits fondamentaux amènent tout un chacun à décider de sa vie et de son désir d'enfant.

Le service d'accompagnement accompagne les parents dans cette démarche en aidant à la construction de liens avec les services spécialisés (PMI, service enfance du Conseil Général, école, ...).

Le temps de clôture doit permettre à la personne de comprendre le sens et les conséquences de la décision

3. La clôture de l'accompagnement

3 types de situations peuvent se présenter :

- une fin négociée d'un commun accord avec la personne.
- une fin à l'initiative de la personne qui se traduit par une demande formelle.
- à l'initiative du service du fait que la personne ne vient plus aux rencontres ou autres problèmes (l'accompagnement peut ne plus être adapté à la situation).

Le temps de clôture doit permettre à la personne de comprendre le sens et les conséquences de la décision.

Il s'agit d'explicitier afin de permettre à la personne de prendre conscience de l'atteinte des objectifs fixés dans le contrat d'accompagnement, ou des limites, voire des impossibilités de poursuivre l'accompagnement.

La proposition de mettre fin à l'accompagnement est parlée avec la personne et présentée par l'éducateur référent au sein de l'équipe dans le cadre des études de situation ou lors des réunions d'antenne.

L'indication est argumentée par le référent.

La décision est prise conjointement entre l'éducateur et le chef de service.

La décision est communiquée à la personne dans le cadre d'un entretien en présence du chef de service pour certaines situations.

Un rapport est adressé à la MDPH.

Il est également transmis à la personne ou à son représentant légal (le tuteur).

Dans certaines situations il peut être communiqué aux partenaires après information et accord préalable de la personne.

III Le travail partenarial

- Sens et définition du travail partenarial

En préambule nous posons comme postulat que le partenariat trouve sa raison d'être du fait de la présence et de l'accord de la personne accompagnée et en rapport avec sa demande d'aide ou de soutien, formulée lors de la demande initiale ou dans le cadre du projet individuel personnalisé.

Le partenariat peut se définir par une démarche volontairement coopérative dans laquelle s'engage un groupe de personnes amenés à travailler ensemble.

Cette démarche pour ce qui concerne notre activité, s'articule à partir d'un réseau existant sur le territoire constitué d'acteurs sociaux et familiaux.

- Les modes de collaborations externes et internes

Un partenariat privilégié est d'usage au sein de l'ATMP du Rhône entre le service éducatif (SAVS) et le service protection juridique des majeurs (SPJM). Historiquement, ce partenariat a connu des pratiques très proches.

Ces pratiques ont pu en apparence favoriser la prise de décision pour les personnes accompagnées mais elles ont pu également amener de la confusion voire de l'incompréhension auprès des personnes suivies par les deux services.

C'est pourquoi un travail de réflexion a été mené en profondeur au sein de l'association pour, peu à peu, différencier les rôles et fonctions de chacun.

Cela a permis, au fur et à mesure, de mieux répartir les missions et rôles de chacun, d'aider les usagers à proposer des prises en charges adaptées et au

plus près de leurs difficultés et aux professionnels de mieux cerner les enjeux de la relation éducative et tutélaire.

Cette clarification des missions entre les deux services a permis d'améliorer les pratiques auprès des usagers et de leur permettre d'user plus facilement de leur libre arbitre, de les aider à se positionner sans les influencer outre mesure.

Le SAVS de l'ATMP du Rhône a toujours pris le parti de ne pas se substituer aux ressources présentes dans le milieu naturel.

La pratique du partenariat au sein du SAVS a toujours été au service des personnes accompagnées.

Il est donc d'usage, à partir des besoins des personnes accompagnées, de rechercher ou de maintenir les partenariats appropriés.

Ce partenariat trouve son origine et son sens en accord avec les personnes suivies et leurs besoins et en lien avec leur demande d'accompagnement (projet individualisé).

Concrètement,

- le partenariat est consolidé lorsqu'il est déjà existant et qu'il est efficient pour la personne accompagnée,
- le partenariat est recherché lorsqu'apparaissent des manques pour la personne suivie, l'éducateur est alors force de proposition dans le cadre de sa mission pour améliorer la vie quotidienne de la personne accompagnée suite à son évaluation de la situation.

L'utilisateur est prioritairement associé à cette démarche de partenariat.

En outre cette démarche doit-être acceptée par ce dernier pour qu'elle puisse aboutir.

L'utilisateur est alors invité à manifester son accord sur les décisions qui seront prise et qui le concerne.

Un espace de concertation est créé autour de la personne pour toute décision entraînant une modification de son quotidien.

En définitive, l'éducateur est là pour aider à la prise de décision qui incombe à l'utilisateur ou à son représentant légal le cas échéant.

Le partenariat permet de croiser les points de vue et les expériences vécues auprès de la personne accompagnée.

Ainsi, l'éducateur peut proposer des aménagements adaptés et mobiliser des ressources du réseau au bénéfice de la personne accompagnée.

L'éducateur a un rôle de référent auprès de l'utilisateur et du réseau.

Il est un interlocuteur privilégié auprès des partenaires lorsque l'utilisateur est en difficulté pour définir ses propres orientations.

Il a en outre une fonction de régulation auprès des partenaires, et d'explication auprès de la personne accompagnée.

IV La mise en œuvre du droit des usagers

Les enquêtes de satisfactions sont utilisées depuis plusieurs années par l'équipe du SAVS.

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

Ces rencontres, dont les modalités sont en cours d'élaboration, viendront en remplacement des questionnaires de satisfaction ; elles se dérouleront une à deux fois par an et seront animées par le chef de service en présence des équipes éducatives.

Elles visent à permettre aux personnes accompagnées de s'exprimer librement et de faire part des remarques et interrogations portant sur l'activité de notre service.

En dehors de ces lieux formalisés, la personne accompagnée peut demander à rencontrer le responsable du SAVS pour tout problème concernant son accompagnement (cf. article 6 du règlement de fonctionnement remis à toute personne admise au service).

Partie III : L'organisation du service

I L'organisation de l'équipe

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

Un directeur d'association et un secrétaire général, tous deux à temps partiels pour le SAVS, complètent l'équipe de direction.

Une secrétaire à mi-temps permet l'appui administratif.

Les autres postes (comptable, agents d'accueil) sont mutualisés avec les autres services de l'association : Service de Protection Juridique des Majeurs, Service M.A.S.P. et Service Administratif.

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

- Lyon
- Villeurbanne
- Villefranche sur Saône

Une permanence est assurée à Tarare dans des locaux aimablement mis à

disposition par la commune.

Historiquement, l'équipe est organisée sur un mode participatif. Les prises de décisions importantes font l'objet d'une concertation entre l'ensemble des membres de l'équipe.

L'évolution du service tend vers une sectorisation accrue qui facilite :

- l'accueil et la prise en charge des personnes
- l'organisation du travail
- l'implantation dans le réseau de partenaires

II Les temps institutionnels

Elle contribue à la cohésion de l'équipe, à la cohérence du service, à la construction identitaire de l'équipe et à la qualité de l'accompagnement et du suivi des situations

2.1 La réunion d'équipe

La réunion d'équipe est organisée en 2 temps : un temps d'étude de situation, un temps d'organisation et d'échange d'informations. Elle a lieu tous les jeudis et a un caractère obligatoire.

Elle contribue à la cohésion de l'équipe ainsi qu'à sa construction identitaire, à la cohérence du service et à la qualité de l'accompagnement et du suivi des situations.

Etudes de situations :

Selon le planning défini par le chef de service, une étude de situation est présentée par un éducateur, en présence du chef de service, du médecin psychiatre et des autres collègues.

L'éducateur, référent de la personne, apporte les éléments dont il dispose afin de donner une photographie de la situation.

Il peut parler de l'évolution positive de la personne, de ses difficultés. L'éducateur étant seul sur le terrain, il peut ainsi avoir un regard sur son travail, ce qui lui permet de vérifier si les objectifs et projets de l'accompagnement sont cohérents.

Réunion d'organisation :

Le chef de service présente à l'équipe l'ordre du jour qui peut être complété par les éducateurs.

Il s'agit d'un lieu de coordination, de régulation, de passage et de circulation de l'information.

Ce temps peut permettre à un membre de l'équipe d'apporter un questionnement.

L'équipe peut également étudier des propositions telles que des formations, des manifestations et décider des démarches à suivre.

2.2 La réunion d'antenne

Elle permet aux éducateurs d'un même lieu de se retrouver en présence du chef de service pour partager les interrogations sur l'accompagnement des personnes.

C'est une instance de réflexion et d'information concernant principalement les personnes présentes sur l'antenne.

2.3 Les bilans semestriels

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

Le but de cette rencontre est de faire le bilan de chaque situation afin d'évaluer l'avancement du projet d'accompagnement des personnes.

2.4 L'entretien annuel d'évaluation

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

Il permet à chacun d'échanger sur ses pratiques, de faire le bilan de son activité et de faire des propositions de formation.

2.5 L'analyse de la pratique

Elle vise à développer, ajuster, questionner les acquis professionnels afin de rester aidant dans le cadre de la mission d'accompagnement, à renforcer et maintenir un esprit d'équipe par un partage et une mutualisation des expériences vécues, à exprimer son vécu personnel dans le cadre de l'exercice professionnel, l'analyser et prendre de la distance.

Elle est animée par un intervenant extérieur choisi par la direction. La participation des membres de l'équipe est obligatoire.

III Les écrits institutionnels

3.1 Le projet de service

Le présent projet de service a pour but de fixer, pour les cinq années à venir, les modalités de fonctionnement et les évolutions possibles du SAVS de l'ATMP du Rhône.

3.2 Les outils de suivi de l'accompagnement

Le service a mis en place différents outils afin de suivre au mieux la situation des personnes accompagnées :

La fiche de suivi social :

Elle constitue la mémoire du parcours d'accompagnement et retrace chaque acte posé dans le parcours d'accompagnement.

Elle permet d'actualiser le suivi et peut être consulté en cas d'absence de l'éducateur référent.

Elle sert de support à l'élaboration du rapport de fin de mesure ou de renouvellement.

Elle fait partie du dossier de la personne et à ce titre peut lui être communiquée.

La forme et le contenu respecte le droit des usagers.

La fiche relais :

Elle permet de consigner des préconisations concernant le suivi de la personne durant la période de congé d'un collègue.

Elle permet d'assurer la continuité du service et de maintenir le lien symbolique entre la personne et le service.

Les comptes-rendus d'études de situation

Ce document a pour fonction de retranscrire les décisions prises lors du travail avec le médecin psychiatre.

3.3 Les outils de suivi de l'activité

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

Ces fiches permettent de suivre la temporalité des dossiers et de s'assurer que les procédures sont respectées dans le cadre de la démarche qualité.

Le tableau suivi des dossiers (DIPC-synthèses-projets personnalisés).

Ces tableaux permettent de confirmer que chaque personne accompagnée bénéficie bien du même traitement administratif de son dossier.

Le tableau des bilans semestriels.

Ce tableau permet au cadre du service de vérifier que les bilans semestriels sont effectués, avec chaque éducateur, pour chaque personne accompagnée.

Le tableau liste des personnes (date de réception du dossier, convocation, commission d'admission, personnes refusées, liste d'attente personnes accueillies)

Ce tableau sert de récapitulatif du nombre de dossiers traités dans l'année. Il permet, aussi, de gérer la liste d'attente.

IV Les supports de la communication interne

La communication intranet

Chaque salarié au SAVS de l'ATMP du Rhône dispose d'une adresse courriel professionnelle.

Cet outil permet une diffusion plus rapide et de manière générale des

informations concernant l'ensemble de l'équipe.
Cette adresse courriel est également utilisée pour des contacts avec des partenaires voire des personnes accompagnées.

Les tableaux d'affichage

Des tableaux d'affichage sont installés au siège social et dans chaque antenne de l'ATMP du Rhône.

Ces tableaux permettent une information à l'ensemble des salariés de l'association, ils sont principalement utilisés par la direction et les instances représentantes du personnel.

V Les moyens matériels

Les locaux

Les locaux sont mutualisés avec le service SJPM, le service MASP et les services généraux de l'ATMP du Rhône.

Ces locaux, situés au cœur de la cité (Lyon et Villeurbanne) et à la périphérie de l'agglomération (Villefranche sur Saône), doivent donc correspondre aux deux missions de l'association :

- L'accompagnement social
- La protection juridique

Au sein de chaque local, le SAVS a tenté d'aménager, le mieux possible, un espace accueillant et convivial où les personnes accompagnées puissent se sentir en sécurité.

L'aménagement de locaux spécifiques au SAVS dans les bureaux de Lyon vont permettre un accueil réellement différencié des services SJPM et MASP ainsi que de proposer de nouvelles activités aux personnes accompagnées.

Logistique

La logistique, les services généraux, sont également mutualisés avec le service SJPM.

Les services (administratif, comptable et accueil) interviennent pour les deux services (SAVS et SJPM).

Véhicules

Les salariés du SAVS utilisent leurs propres véhicules, ou les transports en commun disponibles, pour effectuer leurs missions.

Ils sont amenés à convoier des personnes accompagnées lors de démarches hors domicile, de ce fait, il est demandé de gros efforts d'hygiène à certaines personnes accompagnées.

L'utilisation de véhicules personnels, même si elle amène une véritable souplesse de fonctionnement, peut parfois créer de la confusion entre la

sphère privée et le milieu professionnel.

Une réflexion est engagée, au sein de l'association, sur la possibilité d'utilisation de véhicule de services.

Les téléphones portables

L'utilisation des téléphones portables est devenu monnaie courante dans la société, le SAVS de l'ATMP n'échappe pas à cette règle.

La plupart des éducateurs du service utilisent leur téléphone personnel ce qui pose le même problème privé/professionnel que les véhicules.

Sur cette question aussi, l'association a engagé une réflexion.

VI L'accueil des stagiaires

Le SAVS 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 chef de service reçoit une demande de stage émanant des écoles et il en fait part à l'équipe.

Sur la base du volontariat un tuteur référent 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 au moment de l'accueil.

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

Une rencontre a lieu avec le centre de formation durant le stage de 3^{ème} année.

Le stagiaire peut interpellé les différentes personnes du service.

Un accord est demandé aux personnes accompagnées 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 et soumis à l'équipe.

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

VII L'accueil des nouveaux professionnels au sein de l'équipe

Le service a défini un cadre d'accueil assuré par le chef de service puis un ou deux éducateurs.

Le nouveau professionnel est accueilli par le chef de service (et le directeur).

Au cours de cette rencontre le projet de service et le rapport d'activité lui sont remis.

Une présentation des collègues de travail du service tutelles est prévue. Dans le mois qui suit l'arrivée du nouveau professionnel, une visite est organisée dans les autres antennes.

Dans la mesure du possible une phase de transmission est assurée par un travail en double avec l'éducateur partant et le nouveau professionnel durant quelques jours, permettant une présentation des situations des personnes à accompagner.

Le fonctionnement général du service est présenté ainsi que les procédures et l'outil informatique.

VIII La formation du personnel

La formation est un axe essentiel d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers du service d'accompagnement à la vie sociale de l'ATMP du Rhône.

Chaque professionnel de terrain bénéficie d'une formation initiale de travailleur social (actuellement exclusivement éducative).

Afin de promouvoir la cohésion d'équipe, les formations de groupe sont privilégiées.

La participation régulière aux journées de formation régionales et nationales du MAIS permet des rencontres avec l'ensemble des acteurs de l'accompagnement social du territoire français.

Les formations individuelles sont aussi possible notamment lorsqu'elles permettent à des membres de l'équipe d'acquérir un niveau de formation compatible avec les exigences du service et de la réglementation.

Partie IV : L'évaluation interne

La loi n°2002-2 (Article L.312-8 du Code de l'action sociale et des familles) fait obligation à chaque gestionnaire d'établissement social ou médico-social de procéder à une évaluation interne de ses activités tous les cinq ans.

4.1 La démarche d'élaboration du guide d'évaluation

L'ATMP du Rhône a choisit, pour son SAVS, de se faire aider par le Collège Coopératif Rhône Alpes afin de mettre en place cette évaluation interne.

Les séances de travail se sont déroulées du mois d'octobre 2008 à mai 2009 à raison d'une rencontre par mois.

Au cours de ces séances, l'équipe a pu revisiter les processus à l'œuvre au SAVS et construire un référentiel d'évaluation interne reposant sur quatre thèmes :

- L'accompagnement social
- L'organisation du service
- Le service dans son environnement
- Le droit et la participation des usagers

4.2 Modalités de mise en œuvre

Le référentiel a été finalisé au mois de juin 2009.

Il comporte quatre thèmes :

- ***L'accompagnement social***
 - L'accueil
 - L'admission
 - Le parcours d'accompagnement
 - La clôture de l'accompagnement
- ***L'organisation du service***
 - La réunion d'équipe
 - L'analyse de la pratique
 - L'embauche
 - Les modalités d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels
 - Les outils de suivi de l'accompagnement des personnes
 - Les outils de suivi de l'activité
 - L'accueil des stagiaires
 - Les outils de communication

- La formation professionnelle
- L'appui administratif du secrétariat
- Le mode d'organisation de l'équipe/La référence
- **Le service dans son environnement**
 - L'inscription du service dans son champ d'intervention et les modes de collaboration avec les acteurs de l'environnement
- **Le droit et la participation des usagers**
 - Le droit des usagers
 - Le projet personnalisé
 - Le droit à l'information

Ce référentiel est un outil qui doit être en constante évolution. L'adaptation du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale aux problématiques des personnes handicapées est un point essentiel pour la réussite de nos actions.

Les thèmes n°2 "**L'organisation du service**" et n°1 "**l'accompagnement social**" ont été retenus pour ce travail pour l'année 2010.

Les thèmes n°3 "**Le service dans son environnement**" et n°4 "**Le droit et la participation des usagers**" seront traités au cours de l'année 2011.

Partie V : Les constats et les impératifs en matière de développement de moyens et d'activité pour une meilleure qualité du service rendu

5.1 Préambule: la position de l'éducateur au SAVS

La réécriture de ce projet inscrit la dynamique du SAVS dans une volonté de dresser objectivement des constats.

Rendre compte de nos pratiques d'accompagnement et rechercher les meilleures adéquations possibles entre les besoins identifiés, les valeurs éthiques de l'éducation spécialisée (prise en compte de l'individu dans sa singularité, reconnaissance de ses capacités, valorisation de ses droits, etc...), et les politiques sociales actuelles (Loi 2002-2 et 2005).

Dans le cadre de sa mission en SAVS, l'éducateur occupe une position de témoin privilégié de l'évolution des problématiques des personnes accompagnées et des différentes formes de prise en charge par les différents partenaires institutionnels du secteur médico-social.

Cette mission s'appuie sur le lien de confiance établi avec la personne en situation de handicap (grande exclusion, souffrance psychique ou déficience intellectuelle).

L'accueil proposé, le temps de l'accompagnement, l'organisation du service doivent s'adapter aux problématiques de chaque personne accompagnée et **aux évolutions du cadre légal** qui cadrent nos pratiques et les droits des usagers.

5.2 Les constats

Nous constatons, chez les personnes accompagnées, une évolution des handicaps et des pathologies psychiques étroitement liées à des contextes (accidents, ruptures, maladies...) familiaux ou socio-économiques contraignants ou défaillants qui est de plus en plus difficile à définir.

Leur inscription dans un « parcours-type » d'insertion par le biais du réseau de partenaires médico-sociaux est souvent longue et chaotique.

Il nous semble, aujourd'hui, que notre expérience de l'accompagnement social met en perspective plusieurs facteurs:

✓ Les « pathologies du désir »

L'incurie, la précarité et l'errance sont des symptômes observables qui conduisent la personne en grande souffrance psychique à ne plus pouvoir exprimer des désirs, des envies, au risque même de la mort.

Comment accompagne-t-on ces personnes dans un processus d'accès aux soins, vers un certain apaisement dans leurs relations sociales, vers davantage de confort ou d'autonomie?

Comment élaborer un projet avec elles?

Quels outils le SAVS peut-il proposer pour tenter d'apporter une réponse aux besoins essentiels repérés, en deçà d'une demande explicite d'accompagnement?

Ces questions induisent des conditions particulières d'accueil et une organisation spécifique.

Elles nous invitent à la concertation, à la formation continue, à la réflexion collective sur les enjeux de ces situations de grande précarité.

Elles nous obligent aussi à être toujours plus créatifs, et donc libres de nos actions et nos paroles, si l'on veut continuer à maintenir un lien avec ces personnes profondément isolées, en marge de notre société.

✓ Le vieillissement de la population:

Ces dernières années, nous sommes de plus en plus souvent sollicités pour accompagner des usagers vers des lieux de vie pour personnes âgées ou vieillissantes.

Le manque de structures spécifiques ou adaptées nous conduit à orienter les personnes handicapées vers des maisons de retraite traditionnelles.

Il faut alors développer de nouveaux partenariats, et adapter les demandes des personnes aux offres d'hébergement existantes.

✓ L'accompagnement vers le « non-travail ».

Nous rencontrons des personnes qui, en perdant leur travail, se révèlent en grande difficulté sociale, économique et psychologique.

Pour ces personnes, le travail représentait un élément étayant fondamental dans la structuration de leur vie et de leur identité.

De plus, les structures de travail adaptées sont soumis à des impératifs de production exigeants qui, conjuguées avec un marché de la sous-traitance précaire, deviennent de plus en plus difficilement accessibles pour les personnes en situation de handicap.

Le service est amené à investir de plus en plus les structures proposant des activités de loisirs ou thérapeutiques.

✓ les nouvelles politiques sociales

A l'heure où la tentation de ne produire ou reproduire qu'une « culture de guichets » propre à délivrer une prestation de service sous forme d' « aide humaine », payée à l'acte, se fait de plus en plus ressentir, le SAVS réaffirme la nécessité d'un accompagnement qui prend en compte la personne dans sa globalité, dans toutes ses dimensions (affectives, professionnelles, sociales, familiales, économiques, etc..), en respectant également sa liberté de dire, ou ne pas dire, tel ou tel aspect de son histoire.

De plus, grâce aux outils de régulation dont il dispose, l'éducateur du SAVS est complémentaire des services d'aides à domicile.

Il est un interlocuteur privilégié et un personnel ressources pour les auxiliaires de vie.

Il bénéficie d'un recul suffisant pour coordonner et soutenir leurs interventions et il peut faire le lien avec les MDPH.

Le temps de l'accompagnement doit également s'adapter aux mouvements de la personne, aux aléas qui jalonnent l'ordinaire d'une vie bien souvent en marge de la société.

Les codes et repères de la vie sociale sont à réinventer pour chacun d'entre eux.

Il faut parfois savoir donner du temps au gens, autoriser les longues absences, les périodes de repli sur soi, ou au contraire pouvoir entendre les demandes parfois impératives et urgentes qui s'expriment ici ou là.

5.3 Perspectives: les temps de l'accompagnement

- l'accueil

Le SAVS s'est doté d'une procédure d'admission qui garantit aux personnes en demande un accueil personnalisé et équitable quelque soit son origine. Elle tient compte de l'histoire de chacun et elle permet également de formaliser l'accompagnement dans un document qui met en valeur les engagements du service et des personnes accueillies, ainsi que les objectifs de travail.

Les espaces d'accueil des trois antennes du SAVS ont été agrandis ou rénovés.

Bien qu'ils soient communs avec le service juridique de gestion de tutelle de l'ATMP, les temps et les espaces d'accueil du SAVS sont plus identifiables par les personnes accompagnées aujourd'hui.

Cet accueil est un moment inaugural important pour la relation de confiance qui doit s'établir entre le service et la personne accompagnée.

Cette dernière est en demande d'aide et elle doit se sentir écoutée, rassurée et soutenue pour pouvoir parler de ses difficultés et devenir actrice de son devenir.

L'accueil doit être un lieu ouvert, accessible, convivial, sécurisant et chaleureux.

Dans notre mission de socialisation, le SAVS doit pouvoir également, dans un proche avenir, être en mesure de proposer aux usagers d'autres expériences relationnelles que la relation duelle avec l'éducateur-référent, dans un cadre rassurant et adapté, telles que des groupes d'expression, des travaux collectifs en ateliers autour de la gestion du quotidien, des loisirs, etc... le SAVS est aussi un lieu de partage.

L'aménagement de nouveaux locaux et l'adaptation de nos pratiques d'accompagnement vont dans ce sens.

- Le collectif

L'accompagnement social personnalisé engage l'éducateur et la personne accompagnée dans une relation duelle qui, en l'absence de partenaires médico-sociaux, peut parfois se révéler exclusive.

Faire intervenir un tiers dans cette relation est parfois vécu par l'utilisateur comme un exercice périlleux ou menaçant.

L'activité "temps collectifs" proposée par le SAVS est une première étape vers plus d'ouverture à l'autre et un début de socialisation.

Le groupe est aussi un support étayant pour le sujet qui peine à se construire et s'exprimer.

La présence d'un ou plusieurs éducateurs assure un cadre sécurisant qui permet aux personnes accompagnées de « prendre le risque » de la rencontre et d'une parole qui diffèrent des échanges en tête-à-tête.

Le travail en groupe peut également représenter un point de départ vers des activités extérieures de loisirs, telles que des sorties au musée, au cinéma, en concert, au théâtre, et à toutes sortes de manifestations festives ou sportives.

L'objectif de ces sorties est, tout simplement, d'apprendre à faire connaissance en s'appuyant sur les intérêts et la curiosité de chacun autour d'un objet commun.

Prendre du plaisir ensemble, partager ses impressions, et, pourquoi pas ensuite, prendre l'initiative de se voir en dehors du cadre de rencontre proposé par le SAVS sont les premiers constats encourageants que l'équipe a pu faire lorsqu'un « groupe loisirs » constitué de bénéficiaires du SAVS a été initié par les éducateurs de l'équipe.

De plus, dans sa mission d'accompagnement fondé sur la permanence et la continuité du lien établi, les actions collectives et les rencontres organisées

permettent également aux personnes suivies de faire la connaissance des autres éducateurs du service.

Ainsi, l'éducateur-référent n'est plus investi comme l'unique personne que l'on peut solliciter.

Désormais, les personnes accompagnées peuvent également compter sur la diversité et la disponibilité d'un service tout entier.

- l'organisation du service

- ✓ **la coréférence**, pour lutter contre le risque réel d'isolement de l'éducateur en charge de personnes en grande précarité. Pour accompagner, soutenir et aider, il est nécessaire de pouvoir croiser les regards que les collègues de l'équipe éducative et les professionnels du secteur portent sur les situations vécues par ces personnes.

Aussi, un rapprochement des équipes de Lyon et Villeurbanne paraît nécessaire, un développement et une plus large implantation sur Tarare et le Haut-Beaujolais sont attendus par les partenaires médico-sociaux.

Le développement des rencontres systématiques avec les partenaires du secteur, à la recherche de nouvelles formes de collaboration permettent de tisser ensemble et de renforcer, petit à petit, les liens souvent fragiles que ces personnes établissent avec les professionnels des institutions.

Les rencontres inter SAVS du département du Rhône, le MAIS, l'engagement du service dans la coordination 69, etc., contribuent à ce travail en réseau.

- ✓ **Le besoin de réintroduire la notion de risque** dans une action sociale et politique axée principalement autour de visions aussi illusoires que sécuritaires.

La personne accompagnée doit pouvoir « prendre des risques » dans les actions et les choix qu'elle engage.

5.4 Les projets

L'action du SAVS s'inscrit dans un projet plus large, celui de l'ATMP du Rhône.

Plusieurs projets, portés par l'association, sont à rapprocher des compétences du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale :

- Projet CROSMS (déposé en décembre 2008 puis retiré en 2009 à la demande du département du Rhône, mais toujours d'actualité) concernant la **création d'un SAVS renforcé pour l'accompagnement de personnes souffrant de handicap psychique et/ou mental et cumulant d'autres difficultés** :
 - ✓ Handicap sensoriel
 - ✓ Handicap physique
 - ✓ Troubles importants de la personnalité
 - ✓ Alcoolisme ou toxicomanie
 - ✓ Incurie

- **Club sur Villefranche** (éventuel partenariat avec AGIVR et GRIM), structure d'accueil en journée qui permet de rompre la solitude et d'expérimenter la relation et le rapport à l'autre.

- **SAVS/SAMSAH itinérant, associé à un dispositif de type club**, qui permet de couvrir les zones les moins urbanisées du département (nord et ouest) où l'offre d'accompagnement est défailante du fait des distances obligeant des temps de déplacements importants.
Ce dispositif pourrait s'articuler autour d'un bus ou d'un camping car afin de pouvoir proposer des activités dans les villes de plus petite importance (il est possible de s'appuyer, pour exemple, sur les dispositifs existants type "halte garderie itinérante").

- **SAVS/SAMSAH spécialisé pour des personnes handicapées vieillissantes** afin de permettre un maintien à domicile et la continuité du lien social.
Il est important de proposer d'autres modalités d'accompagnement car il existe un risque de pertes de repères quand il n'y a plus l'appui du travail pour rythmer les journées (possibilité d'adosser un service d'accueil de jour ou un club).
Possibilité d'intervenir dans les EHPAD afin de permettre une bonne intégration des personnes handicapées et effectuer un travail de soutien et de lien avec les équipes.

- **Dispositif d'aide à la parentalité pour des parents handicapés** qui désirent élever leur enfant sans en avoir toujours les capacités complètes.
Ceci pourrait éviter certains placements (nécessité de passer des conventions avec les services d'aide à l'enfance).
Des maisons relais ou des résidences sociales spécifiques, avec une équipe pluridisciplinaire pourrait offrir un moment de répit à ces parents et permettre une évaluation des situations et des capacités parentales.

Annexes

Règlement de fonctionnement
Document Individuel de Prise en Charge
Livret d'accueil