



Aide à l'Intégration et
à la Réinsertion Sociale

Service d'Accompagnement à la Vie Sociale AIRIS

PROJET DE SERVICE 2013 - 2018

Association d'Aide à l'Intégration et à la **RÉ**Insertion Sociale
100 Rue Lejzer Zamenhof – Le Messidor
34080 MONTPELLIER

SOMMAIRE

1. Contexte dans lequel se situe le Service	3
1.1. Cadre réglementaire.....	3
1.2. Estimations quantitatives des besoins sur le Département.....	4
1.3. L'association gestionnaire.....	4
1.3.1 Historique	4
1.3.2 Diversification des activités au sein de l'association.....	4
1.3.3 Finalités, Valeurs, Principes et Objectifs de l'association AIRIS.....	5
1.4. Les personnes accompagnées : besoins et caractéristiques.....	5
2. L'accompagnement proposé par le Service.....	6
2.1 Cadre d'intervention du Service	6
2.2 L'accueil dans le Service	6
2.2.1 Premier contact	6
2.2.2 Documents administratifs	7
2.2.3 La procédure d'Admission.....	7
2.2.4 L'admission.....	7
2.3 L'accompagnement.....	8
2.3.1 Objectifs généraux	8
2.3.2 Personnalisation des moyens dédiés au suivi.....	8
2.3.3 Mise en œuvre du Projet Personnalisé.....	9
2.3.4 Axes d'interventions du SAVS.....	9
2.4 La participation de la personne.....	10
2.4.1 Mettre en place les conditions de l'adhésion de la personne.....	10
2.4.2 Sur le plan individuel.....	10
2.4.3 Sur le plan collectif.....	10
2.5 Prise en compte de l'environnement	12
2.5.1 Rôle du SAVS	12
2.5.2 Diversité des interlocuteurs.....	12
2.6 Réorientation et sortie du Service	13

3. Moyens et fonctionnement propre au SAVS AIRIS	13
3.1 Ressources matérielles.....	13
3.1.1 Le site	13
3.1.2 Les équipements	13
3.1.3 Le matériel.....	14
3.2 Les Ressources humaines	14
3.2.1 Compétences et fonctions	14
3.2.2 Organigrammes hiérarchique et fonctionnel	16
3.2.3 La gestion des salariés (Recrutement / Evaluation / Formation)	17
3.2.4 Organisation de l'activité	17
3.3 Bien-être et Evaluation	21
3.3.1 Développement d'une culture de la bien-être / Prévention et traitement de la maltraitance	21
3.3.2 Évaluation des actions menées	22
Conclusion.....	23

Service d'Accompagnement à la Vie Sociale AIRIS

Projet de Service (2013-2018)

« 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 de ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

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 »¹

1. Contexte dans lequel se situe le Service

1.1. Cadre réglementaire

Le Service répond aux principes et règles définis dans la Loi 2002-02 du 02 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, la Loi 2005-102 du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap, le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), et le Décret 2005-223 du 11 mars 2005, relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des SAVS et des SAMSAH.

Les missions de l'action sociale ont été clarifiées par ces lois : « L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir [...] l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets ».

« 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 »².

Ils sont régis par le Décret 2005-223 du 11 mars 2005 et le Décret 2005-1135 du 7 septembre 2005, plus particulièrement au travers des articles D 312-162 à 165 et D 312-170 à 176.

Le financement du SAVS relève entièrement de l'aide sociale départementale, son agrément de l'autorité du Président du Conseil Général, et son fonctionnement s'inscrit dans le cadre du Schéma Départemental d'organisation sociale et médico-sociale relatif aux personnes handicapées.

La convention entre le Service et le Département précise par ailleurs que le SAVS s'adresse à des personnes handicapées psychiques, ainsi qu'à des personnes en situation de handicap

¹ Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, Chapitre 1, Section 2, article 12 (CASF, art. L.311-8)

² Article D312-162 du Code de l'Action Sociale et des Familles

mental, et celles dont les difficultés sociales et les problèmes de santé entraînent des situations de handicap.

1.2. Estimations quantitatives des besoins sur le Département

Sur le Département de l'Hérault, 15 710 personnes sont allocataires AAH, avec une évolution à la hausse et une proportion supérieure à la moyenne nationale (taux pour 1000 personnes de 20.4, contre 16.9 sur le plan national)³.

En 2010, sur le Département de l'Hérault, 1364 personnes bénéficiaient d'une décision d'orientation en SAVS, le taux d'équipement étant par ailleurs supérieur à la moyenne nationale.

1.3. L'association gestionnaire

1.3.1 Historique

Face au manque de structures d'accueil et d'hébergement d'urgence, l'association « Aide aux Personnes Sans Abri » (APSA) est fondée en 1973, à l'initiative de personnalités montpelliéraines.

Plusieurs services verront ensuite le jour, l'un d'eux se constituant en Service de Suite, en 1987, en proposant une alternative à l'hébergement collectif et un accompagnement post-hospitalisation.

Le service se restructure en 1993, à la faveur de la création d'une nouvelle association : Aide à la Réinsertion Sociale (ARS), dont la capacité est alors de 20 places.

Le sigle ARS, pouvant depuis 2010 prêter à confusion avec l'Agence Régionale de la Santé Languedoc Roussillon, un nouveau nom a été proposé en Conseil d'Administration et entériné lors de l'Assemblée Générale du mercredi 13 avril 2011 : AIRIS (Aide à l'Intégration et la RéInsertion Sociale).

1.3.2 Diversification des activités au sein de l'association

Suite à plusieurs extensions, s'inscrivant dans le cadre des Schémas Départementaux, puis à la reprise de l'activité d'un autre SAVS, la capacité du service allait être progressivement portée à un total actuel de 75 personnes accompagnées, dont 18 sur le secteur Nord Est du Département.

Parallèlement, à partir de 2004, à la demande du Conseil Général, l'association allait assurer le suivi de quelques familles d'accueil.

De la même manière, elle répondait favorablement en 2006 à un appel d'offre de la MDPH de l'Hérault, relatif aux expertises menées dans le cadre de la Prestation de Compensation du Handicap.

³ STATISS 2006 et 2009

D'autre part, dans le dernier trimestre 2006, seront aussi créés deux GEM (Groupe d'Entraide Mutuelle), sur Montpellier, destinés aux personnes souffrant de troubles et de handicaps dont l'origine est psychique avec pour objectifs: l'insertion dans la Cité, la lutte contre l'isolement et la prévention de l'exclusion sociale.

1.3.3 Finalités, Valeurs, Principes et Objectifs de l'association AIRIS

L'association mobilise des moyens afin d'aider, d'intégrer et de réinsérer socialement les personnes concernées :

- ✓ **AIDER**, en facilitant l'accomplissement de leurs demandes et projets par un accompagnement et un soutien adaptés
- ✓ **INTÉGRER**, dans un double mouvement : **de** la Société civile et **vers** cette même Société, en promouvant des actions qui permettent de se rapprocher et de devenir, ou redevenir, acteur à part entière du système social et de la vie de la Cité.
- ✓ **RÉINSERER SOCIALEMENT**, en restaurant la place de l'individu dans le groupe social, par un ensemble d'actions, actes et projets visant à faire évoluer une personne isolée ou marginalisée vers une situation caractérisée par des échanges satisfaisants avec son environnement.

L'ensemble des **valeurs** promues par l'association AIRIS et déclinées au travers de son projet associatif, se réfère à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1948, à la Convention Européenne des droits de l'homme et des libertés fondamentales de 1950, ainsi qu'à la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne.

1.4. Les personnes accompagnées : besoins et caractéristiques

Bien que les caractéristiques des personnes soient très diversifiées, les processus d'exclusion sont quant à eux relativement similaires dans leurs effets et conséquences :

L'impact des difficultés et de leurs interactions avec l'environnement va en effet peser sur les relations sociales

↳ Cela va influencer de manière fortement négative sur la poursuite et la continuité de l'accompagnement et des soins

↳ Ces dernières entraîneront par ailleurs des difficultés dans la réalisation des gestes de la vie quotidienne.

↳ De ces difficultés, vont découler une plus grande fragilité, un isolement fréquent, un sentiment d'apragmatisme, parfois reliés à une forme de dépendance vis-à-vis des établissements, posant alors un risque de chronicisation.

Ces diverses situations vont donc entraîner une restriction de participation à la vie sociale subie par ces personnes en raison d'une altération substantielle, ou durable, de leurs fonctions psychiques, mentales, cognitives, ou d'un trouble de santé invalidant.

- ✓ La prévention de cette restriction de la participation à la vie sociale va consister pour le Service à réaménager la place de la personne dans la société.

Le travail d'accompagnement va permettre l'ouverture sur de nombreux espaces sociaux, induisant donc des modes partenariaux coordonnés sur un plan opérationnel, ce qui sera rendu d'autant plus possible par :

- Une adaptation constante de l'accompagnement, à partir des demandes exprimées et des besoins identifiés
- Une coordination dynamique favorisant la cohérence institutionnelle
- Une coopération efficace et pertinente avec l'ensemble des acteurs (environnement de la personne, proches, secteur sanitaire, médico-social et social, tissu associatif...)

2. L'accompagnement proposé par le Service

2.1 Cadre d'intervention du Service

Depuis la Loi du 02 janvier 2002, les droits des usagers ont été renforcés par de nouveaux documents et instances.

Ces documents et instances sont constitués par :

- ✓ un Livret d'Accueil contenant :
 - le Règlement de Fonctionnement,
 - la liste des personnes qualifiées,
 - la Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- ✓ Un Conseil de la Vie Sociale, qui associe les bénéficiaires au fonctionnement du lieu. Ce conseil est mis en place par le SAVS et fonctionne sous l'appellation de Groupe d'Expression et de Participation ou GEP).

2.2 L'accueil dans le Service

2.2.1 Premier contact

La première demande, soit d'admission, soit de renseignements, vis à vis du Service va s'effectuer souvent par le biais du secrétariat du SAVS. Ce dernier va alors amener des éléments de réponses concernant la présentation du Service et les conditions préalables à une admission.

2.2.2 Documents administratifs

La personne est informée des éléments de la procédure d'admission et des documents administratifs à fournir :

- ✓ La notification de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) d'orientation en SAVS
- ✓ Un justificatif de domicile
- ✓ Une photocopie de la pièce identité

2.2.3 La procédure d'Admission

Le premier rendez-vous a lieu avec un des membres de la Commission d'Admission (directeur / psychologue / assistante sociale), la personne et, si besoin, le tiers qui oriente. Cet entretien a pour objet d'effectuer une première évaluation de la situation de la personne, de ses demandes, ainsi que de préciser notre rôle socioéducatif en présentant le Service.

La Commission d'Admission donnera ensuite son avis, au vu des éléments recueillis, du degré d'opportunité de l'entrée dans le Service et du caractère d'urgence de la situation. Elle pourra par ailleurs émettre des propositions de réorientation ou de prise en charge complémentaires.

Une réponse sera alors envoyée par voie postale.

Une deuxième rencontre pourra être proposée à la personne, avec un autre membre de la Commission d'Admission, afin d'évaluer de manière complémentaire la situation.

En cas d'admission possible, la personne sera inscrite sur liste d'attente.

Suivant le délai d'attente pour rendre cette admission effective, elle sera contactée par le Service pour une nouvelle rencontre, afin de tenir compte de l'évolution de sa situation et de ses demandes.

Son entrée dans le SAVS sera ensuite formalisée et officialisée en sa présence, lors d'une rencontre avec le Directeur et un (ou plusieurs) membre (s) de l'équipe éducative. Ce(s) dernier(s), appelé(s) « référent(s) », représentera (représenteront) le Service dans la construction du projet d'accompagnement, tant vis-à-vis de la personne que de son environnement.

Les différents documents relatifs à l'admission sont alors remis et explicités : le Livret d'Accueil et le Document Individuel d'Accompagnement (DIA), qui sera ultérieurement complété avec la personne référente de l'accompagnement.

2.2.4 L'admission

Durant les premiers mois, il s'agit pour l'équipe pluridisciplinaire d'aider la personne à formuler des demandes, à vérifier qu'elle dispose d'un accompagnement coordonné et adapté à sa situation et à son environnement, ou accepte la perspective de s'engager en ce sens.

Après six mois dans le Service, les éléments recueillis donnent lieu à un temps d'analyse en équipe (synthèse ou évaluation), avant d'être restitués à la personne avec des précisions sur

les propositions d'accompagnement du service.

Cette phase de découverte consiste à instaurer une relation avec cette personne, à partir de ses ressources et besoins. Ensuite, une première évaluation de ses compétences sociales sera partagée avec la personne et, dans la mesure du possible, son environnement.

Elle donnera l'occasion de définir des objectifs mesurables (moyens à mettre en œuvre) et évaluables dans le temps (durée de l'accompagnement), en précisant le contenu du DIA et en élaborant le Projet Personnalisé.

2.3 L'accompagnement

2.3.1 Objectifs généraux

La première évaluation de l'équipe pluridisciplinaire, à partir des demandes et besoins, va servir de base de travail pour détailler le DIA initial et co-construire le Projet Personnalisé. Il s'agit ainsi de clarifier les axes d'intervention du SAVS, portés par le rythme des visites à domiciles, rencontres, entretiens et bilans, dans une dynamique évolutive constante.

Les moyens mobilisés et objectifs déterminés seront alors réévalués annuellement (et plus tôt si la situation l'exige), à l'occasion d'une synthèse pluridisciplinaire présentée à l'équipe par le(s) référent(s).

L'accompagnement s'adaptera alors à l'évolution des demandes et projets, créant les bases d'une nouvelle mouture du DIA et de ses nouvelles déclinaisons dans le Projet Personnalisé.

2.3.2 Personnalisation des moyens dédiés au suivi

Le référent constitue un dossier pour chaque personne accompagnée.

C'est un outil de travail dont une partie est consultable par la personne, accompagnée de son référent, ou par tout autre intervenant socio-éducatif du Service, notamment les éventuels co-référents et remplaçants.

Il s'agit notamment de tous les documents officiels, administratifs ou médicaux concernant la personne, ainsi que ceux liant le SAVS et la personne (Fiche de renseignement / Document Individuel d'Accompagnement / Projet Personnalisé).

Les autres documents, spécifiquement ceux qui sont internes au Service, ne sont destinés qu'aux professionnels de celui-ci, sous la responsabilité de la Direction.

L'ensemble de ces données demeure confidentiel et n'est transmis à aucune autre personne extérieure au Service, sauf dans le cadre d'évaluations partagées, qui requièrent le consentement des personnes, ou bien dans le cadre d'une information judiciaire.

2.3.3 Mise en œuvre du Projet Personnalisé

Le projet est un outil élaboré de manière pluridisciplinaire.

- ✓ Il se focalise sur les demandes, attentes et besoins des personnes, au vu de leurs capacités, tout en tenant compte de leurs difficultés.
Il intègre par ailleurs le contexte environnemental et relationnel et va permettre à l'accompagnement de se réajuster, en évaluant ses interventions, y compris dans ses modifications et imprévus.
- ✓ C'est notamment au travers de la question du domicile que l'accompagnement va se décliner.
- ✓ Agissant de manière à ce que la personne puisse être actrice de son accompagnement, le Service va, avec elle et un réseau d'intervenants, amener à des changements progressifs et mesurés.
- ✓ Le nombre des intervenants et les modalités d'accompagnement peuvent par ailleurs être modulés, en fonction des besoins de la personne et de ses capacités d'adhésion aux interventions proposées, notamment dans le cadre de son domicile.
L'intensité du suivi varie donc d'une situation à l'autre, mais aussi au cours du parcours d'accompagnement de chaque personne.

2.3.4 Axes d'interventions du SAVS

Les modalités d'accompagnement se déclinent au travers de 11 axes principaux d'interventions :

- ➔ **Soutien psychosocial et prévention** (Accueil, étayage et prévention des difficultés)
- ➔ **Partenariat et réseau** (Suivi et coordination des différents intervenants et de l'environnement)
- ➔ **Relations sociales et familiales** (Développement / médiation / restauration)
- ➔ **Logement** (Amélioration de l'habitat, maintien à domicile et accès)
- ➔ **Vie quotidienne** (Assistance, accompagnement et aide à la réalisation des actes de la vie quotidienne)
- ➔ **Santé** (Accompagnement et coordination relatifs aux soins)
- ➔ **Administratif** (Soutien et explication vis à vis des démarches administratives)
- ➔ **Budget** (Aide dans la gestion budgétaire)
- ➔ **Citoyenneté** (Participation à la vie sociale)
- ➔ **Loisirs, Sport et Culture** (Accès à la vie culturelle et aux Loisirs)

- ➔ **Insertion professionnelle** (Formation, insertion professionnelle, médiation, maintien, développement des compétences)

2.4 La participation de la personne

2.4.1 Mettre en place les conditions de l'adhésion de la personne

La recherche de l'adhésion et de la participation de la personne à toutes les étapes et phases de son accompagnement, exige du Service que ce dernier mette en place toutes les conditions favorables à l'émergence des demandes, afin de l'aider dans ses choix.

Ainsi, le droit à être informé, est respecté tout en l'accompagnant et en l'explicitant de manière personnalisée.

2.4.2 Sur le plan individuel

La participation de la personne se décline en divers lieux :

- ✓ **lors des visites à domicile**
Modalité privilégiée de l'accompagnement, car c'est à partir de l'environnement propre à la personne que le Service va être en mesure de travailler, l'intervention au domicile et à partir de celui-ci repose néanmoins sur le consentement de la personne.
Au-delà de cet accord, c'est la question de l'intimité qui est posée et nécessite respect des choix et de la vie privée.
- ✓ à l'occasion de **démarches**
Afin de développer la participation à la vie sociale, et de restaurer ou maintenir des liens sociaux, l'ensemble de l'environnement social va être sollicité à l'occasion de diverses démarches, suivant les demandes et projets.
- ✓ **lors d'entretiens et accompagnements à partir des locaux du Service**
Que cela soit pour apporter un soutien d'ordre psycho-social ou élaborer, reprendre ou consolider des projets, certains vont se réaliser à partir du SAVS, avec un des référents ou un autre membre de l'équipe.

2.4.3 Sur le plan collectif

- ✓ **Le GEP**

Afin d'accroître la participation des usagers, le Conseil de la Vie Sociale, désigné sous la forme de Groupe d'Expression et de Participation au SAVS AIRIS, a un droit de regard sur le fonctionnement du Service.

Le GEP se compose majoritairement d'usagers : dix personnes accompagnées, deux représentants des salariés et deux de l'employeur.

Ils sont élus tous les 3 ans, le Président étant obligatoirement une des personnes accompagnées.

Cette instance se réunit au moins 3 fois par an pour participer à la vie du Service et émettre des propositions intéressant son fonctionnement:

- sur un plan collectif, par des suggestions de rencontres, d'ateliers ou d'animation
- afin d'échanger sur l'accompagnement social ou les questions liées à la citoyenneté
- en étant sollicitée sur l'organisation du Service, ses modes d'interventions, les activités et sorties proposées
- pour donner son avis sur l'élaboration du Projet de Service et les enquêtes de satisfaction à mener auprès de toutes les personnes accompagnées, etc...

Le GEP participe d'autre part, par des réunions communes avec l'équipe, à l'élaboration du contenu de la politique d'animation du SAVS.

✓ **La politique d'animation du SAVS**

Elle entre dans le cadre de l'accompagnement à la réinsertion sociale, en étant liée à l'accessibilité à la Culture et aux Loisirs (Loi du 11 février 2005), ainsi qu'à la restauration des liens sociaux (article D312-162 du CASF).

Il s'agit donc avant tout de développer le lien social, de prévenir l'isolement des personnes et de leur permettre de se réapproprier des repères dans leurs compétences et potentialités d'autonomie.

La nature des activités proposées est en fonction des demandes (issues directement des personnes et du GEP) et de l'évaluation des besoins des personnes.

Les animations proposées par le SAVS s'organisent soit de manière interne au Service, soit sur l'extérieur et pratiquement toujours en partenariat avec d'autres associations ou organismes.

Cette politique d'animation se déploie sur trois axes principaux :

- **les ateliers**

Diverses activités sont organisées, soit sur le Service, soit sur l'extérieur, la plupart étant avec d'autres partenaires.

Ils sont en lien avec le rapport au corps, à l'alimentation, aux relations à soi et aux autres, ainsi qu'aux modes d'expression.

- **les sorties**

Les sorties sont autant d'occasions de rendre effectif l'accès à la Culture, au Sport et aux Loisirs, en proposant aux personnes de découvrir et partager divers modes d'expression artistiques (lors d'événements, spectacles et festivals) et de connaître le patrimoine, tant sur un plan local que régional.

- les accompagnements externalisés

Ces derniers vont reprendre la plupart des objectifs précédents, mais en mettant l'accent sur une rupture du quotidien et une confrontation au collectif sur plusieurs journées.

2.5 Prise en compte de l'environnement

Si la personne est au cœur des préoccupations du Service, ce dernier, par son action, se positionne de manière à articuler plusieurs champs pour accroître l'inscription de l'usager dans le tissu social et à soutenir sa citoyenneté.

2.5.1 Rôle du SAVS

Confortant les objectifs de la loi de rénovation sociale, le SAVS AIRIS favorise le décloisonnement des secteurs et renforce la cohésion sociale en :

- faisant coopérer en réseau structuré les acteurs concourant à la réadaptation, à l'insertion et aux soins des personnes
- améliorant la cohérence, la continuité et la qualité de leur accompagnement

Le Service se positionne alors dans une fonction de médiation et d'interactions pour restaurer le lien social et le respect dû aux personnes, dans leurs différences, tout en valorisant leurs capacités.

2.5.2 Diversité des interlocuteurs

Cette ouverture sur l'environnement, en accompagnant la personne vers un mieux-être, va s'adresser à un éventail d'interlocuteurs très varié, incluant les proches et membres de la famille, tout en respectant les choix de la personne et sa vie privée.

Si ces derniers peuvent être informés et sollicités, toujours avec l'accord de la personne, le SAVS va aussi chercher à faire évoluer leur propre regard sur la personne.

Le SAVS interviendra également dans le renforcement de partenariats opérationnels et la mise en réseau en ce qui concerne :

- ✓ les divers acteurs de santé, tant psychique que somatique, pour accompagner les personnes à prendre soin d'elles-mêmes dans une globalité
- ✓ les professionnels liés au logement, dans son accès et maintien, et par la prise en compte des questions liées à l'habitat
- ✓ l'insertion professionnelle, tant dans les dispositifs de droit commun que dans ceux du travail protégé
- ✓ l'accès aux Loisirs, au Sport et à la Culture, dans un même esprit favorisant la mixité sociale et l'insertion dans la Cité

- ✓ le développement de la citoyenneté, en améliorant les relations aux administrations, la participation à la vie sociale et associative et la promotion des droits des personnes
- ✓ les relations aux organismes de protection juridique, d'aides à domicile ainsi qu'en règle générale tous les acteurs impliqués et mobilisables dans l'élaboration et la mise en œuvre des projets des personnes.
- ✓ le soutien à la parentalité et les relations aux institutions qui y sont liées

2.6 Réorientation et sortie du Service

Si le projet en arrive à la nécessité de réorientation, c'est-à-dire à une sortie du Service pour un autre type de prise en charge, ou un retour à un circuit non spécialisé, celle-ci sera préparée, et dans la mesure du possible anticipée, avec la personne et éventuellement son environnement.

Cette orientation se fera sous réserve de l'accord de la CDAPH et sera formalisée suite à un entretien avec la direction.

Des sorties provisoires peuvent aussi être envisagées, sur la base d'un accord entre le Service et la personne, dans le cadre de ses projets (déménagement en cours, autonomisation...).

En cas de sortie définitive, un bilan est proposé à la personne, avec le référent, ainsi qu'au sein de l'équipe pluridisciplinaire. La recherche du consentement éclairé de la personne reste, quoiqu'il en soit, une priorité, que la décision de sortie provienne de l'équipe ou de la personne. Ainsi, une réévaluation du DIA et du Projet Personnalisé est aussi envisagée avant toute décision d'arrêt, la personne restant néanmoins libre de quitter le Service à tout moment.

3. Moyens et fonctionnement propre au SAVS AIRIS

3.1 Ressources matérielles

3.1.1 Le site

Le SAVS est implanté dans le secteur Nord Est de Montpellier, sur la commune de Celleneuve. Situé dans un immeuble de deux niveaux, entièrement occupé par le Service sur l'ensemble de ses 350 m², le bâtiment dispose également d'un parking privé.

Le Service dispose aussi de locaux situés à proximité (Rue d'Alco) et des bureaux consacrés à l'antenne de Saint Martin de Londres, en plein cœur de village (Place de la Fontaine), desservis par les transports en commun.

3.1.2 Les équipements

Tous les bureaux sont pourvus en téléphonie, laquelle est centralisée via un standard. Ils ont également un ordinateur, connecté à Internet, ainsi qu'au réseau interne, ce qui accroît

l'échange d'informations, de recherches et de documentation tout en assurant le suivi de certaines activités en temps réel.

3.1.3 Le matériel

Chaque professionnel dispose de matériel et mobilier propres à assumer ses fonctions et à recevoir les personnes.

De la même manière, les Délégués du Personnel ont aussi des outils spécifiques à leur documentation et à la formation professionnelle, ainsi que des panneaux d'affichage.

D'autres panneaux d'affichage sont également présents dans le Service (Informations destinées aux usagers / aux membres du GEP / à l'équipe...)

Outre les documentations liées à certaines fonctions (comptabilité par exemple), le SAVS est abonné à plusieurs revues et propose divers ouvrages et documents ayant trait à l'accompagnement et aux particularités des publics suivis.

Le Service est propriétaire d'une flotte de véhicules, lesquels sont tous assurés dans l'intégralité des missions d'accompagnement.

3.2 Les Ressources humaines

3.2.1 Compétences et fonctions

Bien que composée principalement de titulaires du Diplôme d'Etat d'Educateur Spécialisé, la pluridisciplinarité de l'équipe témoigne, en termes de diplômes, d'expériences professionnelles, de savoir-faire et savoir-être, d'une diversité enrichissante.

Cette variété de compétences apporte un ensemble de connaissances et outils cliniques, susceptibles de répondre à la palette des besoins et des demandes exprimées par un public souvent hétérogène et aux capacités diverses et fluctuantes.

Les intervenants du Service sont avant tout des professionnels de la relation, reconnaissant la personne particulière dans l'échange et la rencontre. L'objectif est ainsi d'entrer dans un dialogue qui s'essaye à reconnaître la demande, à instaurer une confiance et à conduire l'usager à devenir davantage acteur de son propre changement.

✓ L'équipe se compose :

-du directeur, garant du respect des missions du Service

-de la comptable, chargée de la gestion des documents budgétaires

-de la secrétaire, responsable du suivi des dossiers administratifs, de l'accueil et de la réception des personnes et des appels téléphoniques

-du médecin psychiatre, ayant un rôle de conseil et d'orientation auprès de la population accompagnée et de l'équipe

-de la psychologue, ayant une fonction de soutien et d'écoute vis-à-vis des personnes, et

d'appui auprès de l'équipe

- de l'assistante sociale, apportant son expertise dans l'orientation et l'aide à l'accès aux droits
- de l'animateur, gérant l'organisation et coordination des ateliers, sorties et accompagnements externalisés
- des éducateurs, apportant aide et soutien pour l'autonomie, par des interventions à domicile, informations, démarches et accompagnements

- ✓ C'est parmi ces derniers que sera désigné un référent, dès l'admission.

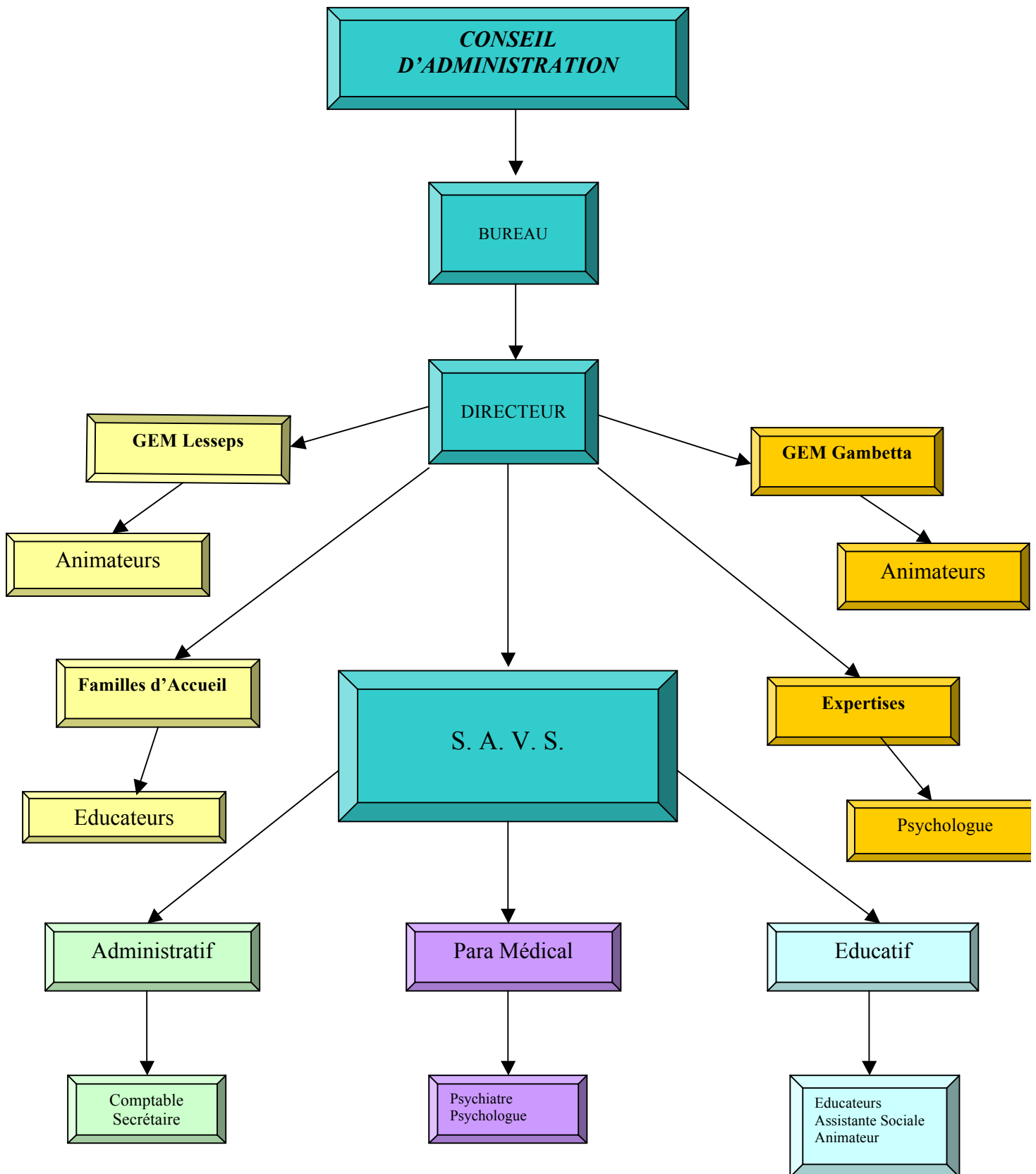
Ce que le SAVS entend alors par « *référence* », est la personne sur laquelle s'appuie le bénéficiaire pour fonder et construire avec elle son projet personnalisé et le faire avancer.

Le référent permet une continuité et une régularité dans le suivi, ainsi que son aboutissement. Interface entre la personne accompagnée et son environnement sur les questions concernant le projet, il travaille en étroite collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire. C'est notamment avec cette même équipe que le rôle des divers membres du Service sera réparti pour organiser au mieux cette notion de référence.

Le référent doit aussi garantir à la personne, dans le cadre de l'accompagnement, le respect de son intimité, de sa vie privée, de sa dignité, de son intégrité physique et morale, ainsi que de sa sécurité.

S'il n'y a pas de co-référence préalablement organisée, lors des absences du référent, un autre professionnel prend le relais, afin d'assurer la continuité des interventions. Ce dernier, ou un autre, peut également être amené à intervenir en ce qui concerne certaines situations particulières.

3.2.2 Organigrammes hiérarchique et fonctionnel



Les relations fonctionnelles et la coordination entre salariés sont précisées par des fiches de poste, qui clarifient les responsabilités en complément des informations développées dans les contrats de travail et la Convention Collective du 15 mars 1966.

Cette organisation et ses ajustements sont régulièrement réévalués dans le cadre des instances appropriées (CA / IRP et GEP).

3.2.3 La gestion des salariés (Recrutement / Evaluation / Formation)

Hormis les cadres hiérarchiques, la responsabilité des recrutements incombe au directeur.

Plusieurs éléments sont pris en compte :

- les besoins en termes de remplacements
- le développement des structures
- la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

Toutes les candidatures sont examinées, en fonction du profil de poste recherché

Des entretiens d'évaluation et de professionnalisation sont régulièrement menés.

Nonobstant la forme et la fréquence de ces rencontres formalisées, l'évaluation de l'activité de chaque salarié est suivie dans le cadre de ses interventions au SAVS (planning / écrits professionnels / réunions d'équipe / coréférences et remplacements / relations inter partenariales / rencontres avec le directeur...).

Formation professionnelle :

Le plan de formation est établi par la direction, chaque année, après concertation avec les salariés et les DP.

Les autres dispositifs de formation sont activés, via ces mêmes IRP et directement auprès des salariés par la direction.

L'objectif est, dans la mesure des moyens disponibles, d'accroître la qualification des professionnels, c'est-à-dire la reconnaissance sociale de leurs compétences au profit du Projet de Service, ainsi que de développer des savoirs faire en cohérence avec leur projet professionnel.

3.2.4 Organisation de l'activité

✓ Plannings et répartition du temps de travail

Le Service est ouvert toute l'année, du lundi au vendredi, de 9 à 13 heures et de 14 à 18 heures.

L'accompagnement proposé par le SAVS est ainsi discontinu, ce dernier n'intervenant pas lors des soirées et fins de semaines, hormis lors de sorties favorisant l'accès à la Culture et aux Loisirs.

C'est donc l'engagement sur la durée du suivi et le sens de celui-ci qui vont être priorités et non la recherche d'une permanence totale du lien.

Le recours à des services d'urgences, à des personnes ressources, ou l'organisation des weekends, soirées et temps libres, font ainsi parti intégrante du travail de soutien et d'accompagnement, en développant et ravivant les capacités et potentialités de la personne et de son environnement.

Les plannings hebdomadaires sont remplis par l'équipe lors des réunions du mardi. Au-delà d'un aspect réglementaire, cela permet aussi de renforcer et clarifier l'organisation des interventions, les temps de permanences et de coréférences, les temps collectifs, ainsi que la planification des congés et des remplacements.

Les congés sont pris en tenant compte des nécessités du Service. Ils sont tout d'abord sollicités auprès de la direction, qui devra veiller à conjuguer le respect du Droit du Travail, des dispositions de la Convention Collective et des accords d'établissements, avec les conditions permettant une continuité de l'accompagnement tel qu'il est proposé.

Les temps d'absences sont par ailleurs organisés de manière à effectuer un relais auprès des autres salariés présents, ainsi que de l'environnement de la personne, toujours dans l'esprit d'assurer une continuité et non une permanence de l'accompagnement.

Des fiches de liaison permettent alors de transmettre et répartir efficacement les recommandations et interventions souhaitées.

✓ Outils d'évaluations

Réunions d'équipe

L'équipe pluridisciplinaire se réunit tous les mardis matins afin d'améliorer les analyses et échanges concernant les situations de personnes.

➤ Une semaine sur deux, chaque référent socio-éducatif fait un point d'informations concernant la moitié des personnes qu'il accompagne, auprès des autres professionnels.

Si la situation l'exige, il va privilégier les personnes pour lesquelles une action, une réflexion ou une intervention va s'avérer nécessaire assez rapidement.

Les autres fonctions (administratif / paramédical / médical / animation / assistante sociale / direction) disposent aussi lors de ces réunions d'équipe d'un temps spécifique afin d'informer et de rendre compte d'actions spécifiques.

Un compte rendu succinct est ensuite réalisé, imprimé et également diffusé en intranet.

➤ L'autre semaine est consacrée aux synthèses.

Trois seront ainsi développées lors de la réunion, permettant à tous les intervenants de réagir et participer, d'une part, et d'autre part à chaque référent de présenter annuellement ce temps fort à d'autres membres de l'équipe.

Outre les regards croisés sur les situations, le fait que les intervenants socio-éducatifs se remplacent entre eux, tout au long de l'année, et organisent également des temps collectifs, permet d'accroître les points de vue, d'affiner les analyses et de donner plus de cohérence et de cohésions aux actions menées.

C'est aussi à partir de ces temps institutionnels que d'éventuels partages de tâches, ou de mise en place de coréférences, peuvent se poser.

Au-delà de ces temps, repérés institutionnellement, le principe même d'organisation du SAVS favorise la notion d'« équipe ressource » par de nombreux échanges informels et l'interpellation régulière des autres membres de l'équipe, suivant les situations vécues et rencontrées.

Écrits professionnels

Ceux-ci vont donner une trace de ces interventions dans lesquelles les professionnels explicitent des choix raisonnés et assumés dans la co-construction des Projets Personnalisés.

On distinguera ainsi :

1-Le Document Individuel d'Accompagnement (DIA)

Initialement dénommé DIPC (Document Individuel de Prise en Charge), l'appellation « DIA », recommandée par le Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale, a paru plus appropriée afin de mettre en exergue la notion d'accompagnement.

Le DIA propose à la personne de développer ses demandes, dans le cadre des axes d'interventions possibles du Service.

2-Les synthèses, appelées aussi « évaluations », bases de la co-construction du Projet Personnalisé et du DIA, dans une méthodologie propre à la ré-évaluation des situations :

Trame générale : Reprise du Projet initial ou du dernier Projet / mise en œuvre / freins et facilitateurs / point de vue de la personne et de son environnement / analyse / propositions d'un nouveau projet (objectifs et moyens)

3- Le Projet Personnalisé, document actualisé chaque année et remis à la personne (Loi du 02 janvier 2002)

Il est élaboré suite à la 1^o synthèse de présentation, puis chaque année après les évaluations d'équipe. Sa réalisation s'effectue lors d'une rencontre sur le Service (qui peut être aussi au domicile) entre la personne, le référent et un des membres de la Commission d'Admission

Distinct des propositions de projet de l'équipe, qui sont issues de la synthèse, le Projet Personnalisé reprend les demandes, attentes et besoins ressentis exprimés par la personne. Les attentes de la personne et les propositions de l'équipe seront consignés de manière synthétique, en préalable au Projet Personnalisé, qui détaillera les éléments retenus, sous forme d'objectifs.

Ces objectifs seront consignés par « Axe de travail » (s'inspirant très largement des intitulés du DIA), en terme d'action(s) et de moyens, et en précisant qui fait quoi et quand.

4-Les bilans, destinés à des partenaires ou à la personne, suivant les projets et documents sollicités pour les mener à bien

✓ Circulation de l'information

Plusieurs supports vont être utilisés de manière à optimiser la circulation des diverses informations, suivant leur objet et destination :

-oralement, lors des temps institutionnels (réunions d'équipe, rencontres et rendez-vous pris suivant les instances et situations...), lors de temps plus informels aussi

-par l'écrit, via divers outils : affichage / comptes rendus / envois de mails / intranet / casiers des professionnels / courriers / cahiers de liaison...

✓ Prospective

Afin de mettre en place les conditions propres à anticiper et analyser les difficultés liées à l'accompagnement, tout en étant réactif quand elles surviennent, le Service questionne le sens de son action auprès :

-des personnes directement, par leur participation et la prise en compte de leur parole (admission / DIA / Synthèses / Projet Personnalisé / coréférence et appui des autres professionnels / animation...)

-du GEP, en recherchant, par des thématiques communes à l'ensemble des personnes, à s'adapter aux problématiques posées aux usagers dans leur contexte global

-d'un cadre professionnel favorisant l'analyse partagée:

lors des réunions hebdomadaires, en s'autorisant, par l'échange avec les autres membres de l'équipe, à ajuster les postures professionnelles, en lien avec les spécificités de chaque salarié, suivant son rôle, sa fonction et son parcours

en participant à une recherche active lors des colloques et journées de réflexions et d'échanges aptes à développer la créativité et l'innovation sociales

en utilisant les outils de la formation professionnelle pour accroître les rapports entre aspects théoriques et pratiques, dans le champ social

en disposant d'un espace d'expression où des questions d'identification, de projections et de transferts peuvent se travailler, en dehors de la présence de cadres hiérarchiques et sous la conduite de tiers extérieurs, tel que l'Analyse des Pratiques

en développant, lors d'une demi-douzaine de réunions annuelles, des thématiques transversales, propres à évaluer le sens des actions mises en place, à en renforcer certaines ou à en proposer de nouvelles

3. 3 Bienveillance et Evaluation

3.3.1 Développement d'une culture de la bienveillance / Prévention et traitement de la maltraitance

Bienveillance :

« Culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives, visant à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance ».

Cette volonté partagée du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité intègre le maintien d'un cadre institutionnel stable, avec des règles claires, connues et sécurisantes pour tous, ainsi qu'un refus de toute forme de violence.

L'expression de la personne est valorisée, par une manière d'être, de dire et d'agir, réactive aux besoins et demandes et respectueuse de ses choix et refus, dans un aller-retour permanent entre penser et agir.

Maltraitance :

« Acte ou omission commis par une personne portant atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromettant gravement le développement de sa personnalité et/ou nuisant à sa sécurité financière ».

(ANESM, Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux / Conseil de l'Europe).

Le Service a mis en place des outils et procédures permettant de répondre à :

✓ Quatre objectifs principaux dans le développement de la bienveillance :

1. Placer l'utilisateur en tant que co-auteur de son parcours
2. Assurer la qualité du lien entre professionnels et usagers
3. Enrichir le Service et l'accompagnement par toutes les contributions internes et externes pertinentes
4. Soutenir les professionnels dans leur démarche de bienveillance

✓ Trois objectifs principaux dans la prévention de la maltraitance :

1. Développer une conscience et une connaissance des risques de maltraitance
2. Mettre en place une organisation et des pratiques conformes aux objectifs de prévention de la maltraitance
3. Organiser un traitement systématique des faits de maltraitance

L'objet est d'ouvrir des espaces de régulation, permettant de faire vivre les documents, écrits et procédures sans en rester à leur strict aspect normatif.

Il est ainsi primordial de laisser du temps et des espaces d'échanges pour prendre des repères et s'installer dans une relation de confiance.

L'accompagnement se concrétise alors par une alliance, une co-construction entre la personne et le Service dans laquelle il s'agit de ne pas réduire les publics accompagnés à leurs

diagnostics ou handicaps.

Le SAVS s'efforce en effet de reconnaître leurs compétences dans la mise en actes de résolutions à leurs problématiques, y compris dans leurs réticences vis à vis des modes d'accompagnements proposés.

3.3.2 Évaluation des actions menées

Plusieurs documents, outils et procédures permettent au Service de dépasser des approches souvent empiriques afin d'objectiver, le plus possible, les situations rencontrées et les modalités d'accompagnement mises en place au sein du SAVS.

✓ Au niveau du Service

-Rapport d'activité annuel (nombre de personnes accompagnées / entrées et sorties / typologie des publics / modalités d'accompagnement / temps d'interventions / DIA et Projets Personnalisés réalisés / problématiques et prospective...)

-Budget Prévisionnel (Moyens alloués et demandés)

-Evaluation Interne (la dernière a eu lieu en 2009)

-Évaluation Externe (devra être effectuée d'ici 2015)

-Réunions menées auprès des Instances : Conseil d'Administration de l'Association AIRIS / GEP / Délégués du Personnel (fréquence / comptes rendus / participants...)

✓ Au niveau des personnes accompagnées :

-Gestion de la liste d'attente (nombre / suivi / commission d'admission)

-Remise du Livret d'Accueil et de ses Annexes

-Document Individuel d'Accompagnement (remis / effectués / réévalués)

-Projet personnalisé (Idem)

-Prise en compte de l'environnement (Partenariats / Conventions / Rencontres et actions...)

-Écrits professionnels (suivi et rédaction)

Conclusion

Les compétences mises en exergue par le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale AIRIS, sur les domaines de la vie sociale et citoyenne, le distinguent de services plus orientés sur le maintien à domicile ou les soins dispensés aux usagers.

C'est la place spécifique accordée à la personne, notamment par la prise en compte de sa parole, qui va guider l'accompagnement, dans une articulation avec son environnement propre et un ensemble cohérent de partenaires.

Le Projet Personnalisé, colonne vertébrale de l'accompagnement, va intégrer des dimensions transversales à la qualité du suivi, tout en étant étroitement lié au Projet de service, dans un aller-retour permanent entre l'individuel et le collectif.

La prise en compte de l'histoire singulière de la personne, dans un environnement et des relations sociales données, sont alors essentielles pour ne pas réduire l'individu à ses difficultés et construire avec lui une relation de confiance, permettant de s'orienter vers un mieux-être.

Cependant, l'articulation et la coordination entre les divers dispositifs doivent être renforcées, tant vis-à-vis des personnes en situation de handicap, que dans le cadre plus large de la Santé Mentale.

Des rencontres communes, entre les associations de droit commun et les établissements et services œuvrant dans les secteurs sanitaire, social et médico-social, devraient permettre à ces divers acteurs de mieux se connaître dans leurs objectifs, missions et moyens et d'assurer une meilleure continuité entre l'accompagnement social et sanitaire.

La constitution de Contrats Locaux de Santé Mentale (CLSM), impliquant les divers acteurs territoriaux concernés, contribuerait alors à donner un nouvel élan et une synergie nécessaire pour mieux répondre aux problématiques freinant l'insertion des personnes (Logement et Hébergement / Accompagnement social / Coordination dans les soins, y compris somatiques / Insertion et formation professionnelles / Accès aux Loisirs...).

C'est dans cet ensemble de perspectives, en interaction avec son environnement propre, que le Service poursuivra sa mission d'action sociale, afin de prévenir les situations d'exclusions, et d'offrir les opportunités d'une insertion sociale plus épanouie, tout en participant à un changement de regard sociétal vis à vis des diverses situations de handicap.