

PROJET DE SERVICE



2020

Version du 26/06/2020

SOMMAIRE

1. LE CADRE DE REFERENCE	3
1.1 Historique du SAVS le Bocage au sein de l'AFDAEIM.....	3
1.2 Ouverture du SAMSAH en 2018	3
1.3 Les textes de loi, les missions	4
1.4 Le territoire des Essarts	4
1.5 Spécificités des services d'accompagnement en milieu ouvert.....	4
2. LES ADULTES ACCOMPAGNES	6
2.1 Caractéristiques du public	6
2.2 Mouvements des usagers sur le service.....	7
2.3 Taux d'occupation	8
3. LA MISE EN ŒUVRE DES DROITS DES USAGERS	8
3.1 Participation des usagers.....	8
3.2 Personnalisation de l'accompagnement.....	9
4. LES PRESTATIONS MISES EN OEUVRE	10
4.1 Vie sociale et relationnelle	10
4.2 Vie quotidienne.....	12
4.3 Santé	13
5. LES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT	15
5.1 Conditions et modalités d'admission	15
5.2 Différentes étapes de l'accompagnement	16
5.3 Participation financière des usagers.....	17
5.4 Communication auprès des usagers.....	18
5.5 Permanences au bureau	18
5.6 Interventions au domicile	18
5.7 Gestion de la vie en collectivité	19
6. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE	19
6.1 Périodes d'ouverture du service	19
6.2 L'équipe	20
6.3 Les interventions des personnels des services généraux.....	20
6.4 L'accueil des stagiaires.....	21
6.5 Dossier de l'utilisateur	21
6.6 Temps de coordination et de régulation	21
6.7 Les outils pour faire face à la pression psychologique	21
6.8 Prévention des risques et gestion de la maltraitance	22
6.9 Les moyens matériels.....	22
7. LES CONTACTS EXTERIEURS	23
7.1 Echanges avec les autres services du Centre d'Habitat.....	23
7.2 Collaborations avec l'ESAT Yon et Bocage et l'Accueil de Jour	23
7.3 Partenaires extérieures.....	23
8. EVALUATION DE LA QUALITE DE SERVICE	24
8.1 L'Evaluation interne en 2011-2013	24
8.2 L'Evaluation externe en 2014.....	24
9. L'AVENIR	25
9.1 Perspectives d'évolution du service (durant les 5 ans)	25
9.2 L'Evaluation du projet de service (durant les 5 ans)	26

1. LE CADRE DE REFERENCE

1.1 Historique du SAVS le Bocage au sein de l'AFDAEIM

Créée en 1962, l'association **AFDAEIM** a son siège social à Stains (93). Elle est constituée majoritairement de parents d'enfants ou d'adultes handicapés. En 2020, l'association gère 7 établissements et services dont 5 en région parisienne (IME, ESAT, Foyer de Jour, une Section d'Adaptation Spécialisée et un SAVS).

A partir de **1972**, l'AFDAEIM a créé aux Essarts une structure de travail protégé et un Foyer d'hébergement d'adultes handicapés. Cette implantation en Vendée s'explique du fait de l'origine vendéenne de plusieurs parents fondateurs de l'association.

Le SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale), anciennement nommé **SAED** (Service d'Assistance Educative à Domicile) a été créé en **1997** avec 16 places¹. Par la suite, le SAVS a connu plusieurs extensions : 4 places en 2000 et 4 nouvelles en 2009².

Le **SAVS le Bocage**, avec **24 places**, est un des services du **Centre d'Habitat le Bocage**.

Le service, innovant et précurseur en Vendée en 1997, a été créé pour permettre aux ouvriers handicapés de l'**ESAT Yon et Bocage** (anciennement nommé CAT le Bocage), qui le souhaitent, de pouvoir vivre autant que possible dans un cadre de vie ordinaire.

Dès le démarrage, il a été imaginé que les usagers puissent vivre en **logements individuels mais aussi en petits collectifs**. Il y a ainsi toujours eu une maison collective de 5-6 places sur le service. Ce type d'habitat groupé permet d'aider les personnes ayant besoin d'une étape (avant d'avoir un logement autonome) mais aussi ceux qui ne souhaitent pas vivre seul et ont besoin durablement d'un accompagnement éducatif renforcé.

1.2 Ouverture du SAMSAH en 2018

Depuis sa création, le SAVS a toujours accompagné les usagers autour de la santé.

Depuis quelques années, les travailleurs sociaux se trouvaient démunis, dans les réponses médicales et l'accompagnement autour du soin, face à des problématiques médicales et psychiques en augmentation.

Face aux besoins, l'équipe éducative allait jusqu'à distribuer les médicaments au bureau pour de nombreuses personnes et même réaliser les semainiers.

En 2015, à partir des projets personnalisés, un état des lieux des besoins médicaux a été réalisé auprès des 26 usagers. Deux tiers des personnes étaient soutenues pour la coordination des soins et l'accompagnement physique chez les spécialistes. Plus de la moitié souffraient de troubles psychiques (suivis psychiatriques et/ou psychologiques).

En novembre 2015, l'équipe de direction du Centre d'Habitat a transmis, à l'ARS, une « demande de budget soin pour adapter la prise en charge aux besoins des usagers ».

Début 2017, l'ARS nous a demandé d'affiner notre projet en transformant des places SAVS en places SAMSAH. Un nouveau projet a été transmis en mars 2017 demandant la transformation de 10 places et des demandes de réorientation SAMSAH ont été faites pour les usagers ayant les problématiques médicales les plus importantes.

Au final, suite aux négociations avec le Conseil Départemental de Vendée et l'ARS, un arrêté³ du 29/12/2017 a autorisé la **création de 7 places SAMSAH, en complément des 24 places SAVS**.

Dans les faits, le SAMSAH a démarré le 01/04/2018 après recrutement de 3 nouveaux professionnels de santé et réalisation des travaux d'extension des bureaux.

¹ Arrêté 1997-DSF-TESS-N° 3 du Conseil Général de Vendée portant création, à compter du 1^{er} janvier 1997, de 16 places de Service d'Assistance Educative à Domicile au Foyer d'Hébergement « Le Bocage » aux Essarts (Annexe 1)

² Arrêté 2009-DSF-TESS-N° 207 du Conseil Général de Vendée portant autorisation de l'extension de la capacité de 4 places du SAED « Le Bocage » aux Essarts portant la capacité totale à 24 places (Annexe 2).

³ Arrêté 2017-PSF-DAPACH-N° 226 du Conseil Départemental de Vendée et Arrêté ARS-PDL/DAS/AMS/PH/2017/6/85 portant autorisation la création de 7 places SAMSAH par médicalisation de places SAVS créés par redéploiement de moyens (Annexe 3)

1.3 Les textes de loi, les missions

Le décret n° 2005-223 du 11 mars 2005, relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des Services d'Accompagnement à la Vie Sociale et des Services d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés, fixe et clarifie les **missions des services et celles des professionnels** qui y travaillent :

- « Les SAVS ont pour vocation de contribuer à la réalisation du projet de vie des personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité » (Art. D. 312-155-5).

- « Les SAMSAH ont pour vocation, dans le cadre d'un accompagnement médico-social adapté comportant des prestations de soins, la réalisation des missions visées à l'article D. 312-155-5 » (Art. D. 312-155-9).

L'intervention vise à mettre en œuvre un **processus d'autonomisation progressive de l'usager**, d'enclencher une dynamique sociale favorisant son **inclusion**. Le SAVS SAMSAH se fait force de conseils, d'aides pratiques pour tout ce qui concerne la vie courante, qu'il s'agisse des domaines de la santé, de l'alimentation, des démarches administratives, du logement, du travail, des loisirs, de la gestion budgétaire...

L'orientation générale de l'intervention visera à « **apprendre ou réapprendre à faire et ne pas faire à la place** ».

Outre le cadre réglementaire de référence fixé par le décret n° 2005-223 du 11 mars 2005, le projet s'inscrit dans le cadre législatif étendu de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et celle du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

L'organisation du service et ses projets font également référence aux :

. Schéma Régional d'Orientation Sociale et Médico Sociale (SROSMS), dans le volet spécifique handicap, schéma s'inscrivant lui-même dans le Projet Régional de Santé (PRS).

. PRogramme Interdépartemental d'ACcompagnement (PRIAC) des handicaps et de la perte d'autonomie de l'ARS Pays de la Loire (version actualisée au 9 mars 2015),

. Schéma départemental 2013 - 2017 en faveur des adultes handicapés et mise en place du schéma de l'autonomie 2019-2023, du Conseil Départemental de Vendée.

1.4 Le territoire des Essarts

La commune des Essarts regroupe **5395 habitants** (recensement 2015). Depuis le 01/01/2016, la commune s'est regroupée avec Boulogne, l'Oie et Sainte Florence pour créer la commune nouvelle « Essarts en Bocage » (8839 habitants en 2017). Elle se situe en zone rurale avec un cadre de vie calme et sécurisant.

Sur la commune, les usagers comme les professionnels trouvent des supermarchés et les intervenants médicaux de proximité : médecins généralistes, dentistes, kinésithérapeute... La faible superficie de la commune permet aux usagers de se rendre à pied dans les commerces et à l'ESAT. Les associations, assez dynamiques et nombreuses, sont souvent prêtes à favoriser l'inclusion.

La commune se situe à **20 mn de la Roche sur Yon**, Préfecture de Vendée, où se trouvent les médecins spécialistes, cliniques et hôpitaux. La fréquence des transports en commun est assez faible. Les professionnels du SAVS SAMSAH sont souvent amenés à accompagner des adultes sur la Roche sur Yon pour des rendez-vous ou loisirs. Il existe également une compagnie de taxis pour ces trajets.

La situation géographique ne permet pas une réelle autonomie de déplacement et rend donc **plus difficile l'accès aux différents services** (médical, loisirs, administratifs, culturels...).

1.5 Spécificités des services d'accompagnement en milieu ouvert

L'intervention à domicile

Le domicile... un lieu privé par excellence.

Le domicile est du registre de la sphère privée dans laquelle le professionnel est autorisé (ou non) à pénétrer. Pour que cela puisse se faire, il faut que celui-ci puisse disposer d'un «capital

confiance» suffisant pour franchir le seuil et s'ajuster ensuite au «rite d'hospitalité» de celui qui accueille. Autrement dit, le professionnel du service se trouve seul face à la personne qui elle, est dans son environnement personnel.

Autant pour le professionnel que pour la personne concernée cet aspect se doit donc d'être clarifié dès le premier contact avec le service pour éviter que cette intervention ne soit vécue comme une intrusion.

Le domicile... un travail à la fois individuel et d'équipe.

La visite à domicile est une relation singulière entre une personne vulnérable et un travailleur social. Cette rencontre se déroule hors les murs, loin de l'équipe avec une restitution, un échange différé à l'équipe (le lendemain ou en réunion hebdomadaire, soit en direct et par le biais des transmissions).

Ce décalage espace-temps nécessite de la part du professionnel de gérer des situations parfois complexes avec le sentiment de solitude face à des initiatives et décisions qu'il doit prendre in situ, loin des collègues et de l'encadrement direct. En ce sens, celui-ci doit être en capacité d'absorber les tensions et charges émotionnelles pour un temps, le temps d'évoquer la situation avec un collègue, l'équipe ou le responsable du service.

Autrement dit, chacun doit être en mesure de gérer le paradoxe de faire à la fois partie d'une équipe tout en réalisant ses interventions à domicile de manière individuelle.

Le domicile...une perception individualisée du travail d'une équipe.

Du point de vue de la personne accompagnée, celle-ci n'a pas, à travers le professionnel qui se présente chez elle, une réelle vision de l'équipe, si ce n'est lorsqu'un autre membre de celle-ci est amené à intervenir en lieu et place. Cet aspect d'interchangeabilité des intervenants doit donc également être évoqué dès le premier contact avec le service pour éviter toute ambiguïté par la suite. Par effet induit, cette posture offre l'avantage de prévenir autant que possible le risque de maltraitance par le « regard croisé » des interventions du professionnel par les collègues.

Accompagner au développement de l'autonomie

Des usagers en demande d'autonomie

Les personnes, en situation de handicap, ayant fait le choix de la vie à domicile, formulent, plus ou moins explicitement des demandes paradoxales, voire contradictoires :

- nous voulons être autonomes, mais nous demandons à être accompagnés pour que cette autonomie se fasse à moindre risque ;
- laissez-nous faire, mais soyez là, parfois même en permanence pour parer à l'imprévu et garantir la sécurité de notre autonomie ;
- soyez tout près mais ne nous encombrez pas ;
- soyez toujours là mais ne vous montrez pas ;
- offrez-nous votre savoir-faire mais sans nous disqualifier ;
- sachez tout faire pour pallier nos propres incapacités mais ne bridez pas notre désir d'autonomie.

Un accompagnement pour apprendre à faire seul

Le terme « accompagnement » est souvent utilisé pour caractériser le fait que le travailleur social tente de se situer comme une sorte de médiateur entre le sujet et son environnement, dans le respect et l'écoute de l'autre, tout en sachant qu'il doit parfois poser des limites. Il doit à la fois être suffisamment présent pour devenir significatif, et suffisamment distancié pour ne pas imposer sa direction.

Contrairement à une prise en charge en établissement, qui sous-entend souvent faire pour lui, à sa place ... l'accompagnement d'un usager sur un SAVS c'est être « à côté » de celui qui a besoin, de l'aider dans ce qu'il ou qu'elle ne peut entreprendre seul, mais sans se substituer à lui, sans faire à sa place.

L'accompagnement proposé doit permettre aux bénéficiaires d'être acteurs de leur vie. Il doit favoriser leur positionnement, susciter l'expression de leurs souhaits, tenir compte de leurs besoins et potentialités. Il contribue à préserver les usagers, leur place de sujet, leur liberté, à développer leur autonomie et leur intégration dans leur environnement social.

Cet accompagnement vers l'autonomie permettra à certains usagers de ne plus ressentir le besoin des travailleurs sociaux et donc à mettre fin au suivi SAVS SAMSAH.

2. LES ADULTES ACCOMPAGNES

Pour mieux appréhender le public que nous accompagnons, nous avons établi des données statistiques sur les adultes suivis par le SAVS SAMSAH le Bocage au 31/12/2019, soit **33 personnes**⁴.

Fin 2019, 25 personnes avaient une orientation SAVS et 8 SAMSAH.

2.1 Caractéristiques du public

Age - Sexe

Les femmes sont un peu plus représentées parmi les usagers du service (55% des usagers).

En 2019, la moyenne d'âge était de 39 ans. Le plus jeune avait 21 ans et la plus âgée 59 ans.

Les hommes sont plus jeunes (38,8 ans en moyenne) que les femmes (43,1 ans).

	20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50-59 ans	Total
Hommes	7	2	5	1	15
Femmes	3	2	9	4	18
Total	10	4	14	5	33

Les personnes avec une orientation SAMSAH sont plutôt des femmes (5) et plus âgées (moyenne d'âge de 49 ans)

Situation familiale

Fin 2019, 6 usagers sur 33 vivaient en couple. Deux de ces couples ont fait le choix de se marier.

Parmi ceux qui ne vivent pas en couple (82% des usagers), une personne est divorcée et accueille parfois ses 2 enfants à son domicile (journée ou week-end).

Situation professionnelle

La majorité des usagers sont ouvriers d'ESAT : 28 travaillent dans l'ESAT Yon et Bocage de l'AFDAEIM aux Essarts et 1 ouvrier dans un ESAT de l'ADAPEI ARIA à la Roche sur Yon. Sept personnes travaillent à temps partiel. Quatre usagers n'ont aucune activité professionnelle.

Trois adultes sont pris en charge par l'Accueil de Jour du Centre d'Habitat le Bocage à temps plein (1 sans activité) ou ½ temps (1 travailleuse d'ESAT et 1 sans activité).

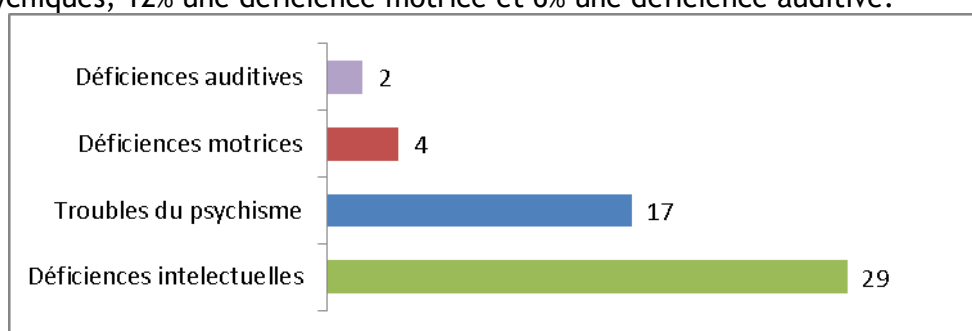
Deux personnes n'ont pas de prise en charge ESAT, ni Accueil de Jour.

Handicaps

Tenant compte de la grille GEVA, on peut considérer, sur le SAVS le Bocage, que 48% des usagers souffraient d'une déficience et 52% cumulaient 2 ou 3 déficiences.

Fin 2019, la majorité des usagers (88%) souffraient en priorité de déficiences intellectuelles. 52% avaient des troubles psychiques, 12% une déficience motrice et 6% une déficience auditive.

Répartition des déficiences
(une personne peut avoir
plusieurs déficiences associées)



Sur le service, du fait de leur pathologie ou du vieillissement, 33% des usagers sont suivis par un médecin psychiatre, soit 11 personnes sur 33.

Quatre personnes ont des déficiences motrices, à des degrés divers, ce qui nécessite un soutien du service pour de nombreux transports. Une personne a besoin d'un fauteuil roulant en permanence (situation d'un usager pour qui la santé s'est dégradée en 2019). Deux personnes ont besoin de l'intervention d'aide à domicile pour la toilette ou des soins.

⁴ Tableau statistiques détaillées au 31/12/2019 (annexe 4)

Mesures de protection judiciaire

La faible majorité (52%) dispose d'une mesure de protection judiciaire, principalement une curatelle renforcée (39% des personnes suivies). Parmi les personnes sous protection judiciaire, pour 41%, la mesure est assumée par la famille (parents, frères-sœurs).

Depuis 2017, la plupart des nouveaux arrivants sont majeurs capables. C'est un phénomène nouveau par rapport aux années précédentes.

Mesures de protection judiciaire	Tutelle	2
	Curatelle renforcée	13
	Curatelle simple	2
Majeurs capables		16

Logement

Les personnes suivies vivent dans 3 types de logements :

- 26 sont locataires auprès de bailleurs privés ou publics (seuls, en colocation ou en couple)
- 2 sont dans un pavillon, en colocation, dans un logement loué par le SAVS.
- 5 vivent dans la maison collective des Tilleuls, loué également par le SAVS.

Transport

24% des usagers ont un permis de conduire valide et 42% dispose d'un moyen de locomotion motorisé (voiture, voiturette ou scooter) mais ils ne peuvent pas tous se rendre sur la Roche sur Yon.

Parmi les autres, une bonne partie serait en capacité de prendre le car mais la fréquence des transports en commun est assez faible (seulement en journée). Les taxis restent onéreux.

Capacités cognitives

On peut estimer que 4 usagers du SAVS SAMSAH ne savent pas lire et écrire et 2 se repèrent difficilement dans le temps.

2.2 Mouvements des usagers sur le service

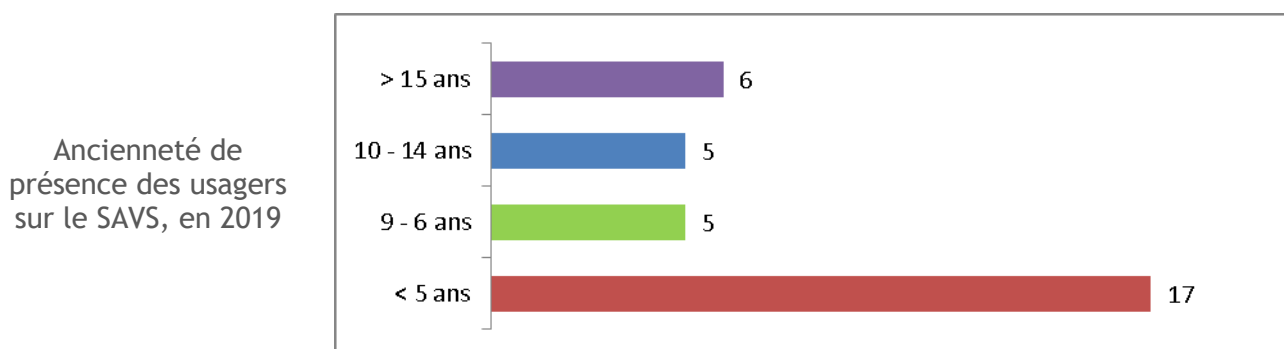
Entre 2011 et 2019, il y a toujours eu des mouvements au niveau des entrées et sorties des usagers. Depuis 2018, avec l'ouverture des places SAMSAH, il y a eu un grand nombre d'admissions (12). Ces personnes étaient souvent plus jeunes (7 parmi les 12 avaient entre 20 et 30 ans).

Fin 2019, nous dépassons l'agrément SAVS (25 pour 24 places) et SAMSAH (8 pour 7 places).

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Entrées	5	3	2	2	1	2	3	4	8
Sorties	3	4	1	1	1	3	2	1	3

Les 33 usagers suivis étaient **présents, en moyenne, depuis 7 ans**.

Sur le SAVS SAMSAH le Bocage, un grand nombre d'adultes sont présents depuis de nombreuses années sur le service, dont **2 depuis l'ouverture en 1997**, soit 22 ans.

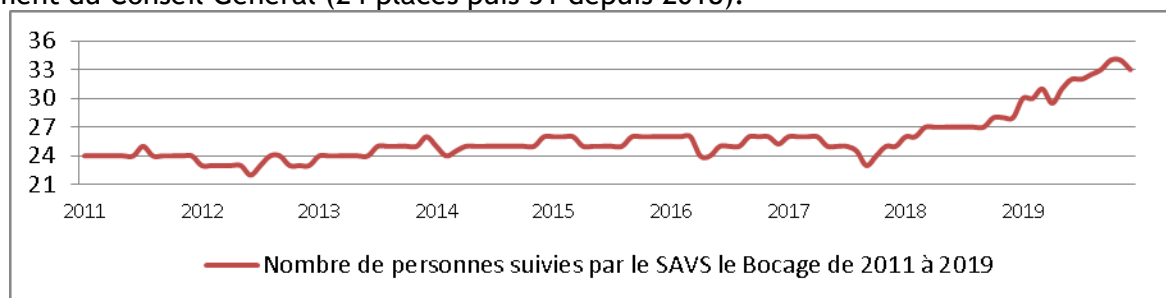


Par rapport aux motifs des sorties du SAVS, les usagers ont surtout quitté le service suite au développement de leur autonomie (6 personnes) ou à l'inverse pour une réorientation en Foyer d'Hébergement (5 personnes).

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Arrêt de l'utilisateur									1	1
Souhait d'autonomie	1	1	1			1	1		1	6
Déménagement						1				1
Maison de retraite							1	1		2
Foyer Hébergement	1	1		1	1				1	5
Hospitalisation psy		1								1
Retour en famille	1	1				1				3

2.3 Taux d'occupation

Entre 2011 et 2019, le SAVS SAMSAH a généralement suivi plus d'utilisateurs que ce que prévoit l'accréditation du Conseil Général (24 places puis 31 depuis 2018).



3. LA MISE EN ŒUVRE DES DROITS DES USAGERS

3.1 Participation des usagers

Groupe d'Expression

Il a été mis en place sur le SAVS en juin 2012. Au démarrage, les usagers abordaient en priorité les sorties loisirs. Avec le temps, ils se sont sentis de plus en plus concernés par le fonctionnement du service, montant des projets d'intégration sociale.

Les 4 membres sont élus pour 3 ans. Un représentant des parents est également présent. Il est désigné par les familles lors de la réunion annuelle usagers-familles (souvent 1 seul volontaire).

Le groupe se réunit tous les trimestres avec le responsable du service. Un travailleur social, référent du groupe (pour 3 ans), prépare avec les élus la réunion et soutient le groupe dans ses démarches.

Les usagers du service peuvent poser des questions en direct aux élus ou par le biais d'une boîte à idées (anonyme). Une permanence a été expérimentée mais suspendue (faible fréquentation). Les élus vont, en cas de besoin, à la rencontre des usagers (enquêtes...).

Un compte-rendu⁵, réalisé par le responsable du service, est validé par les élus (signatures) puis transmis à chaque usager. Lors des élections, un document d'information sur les missions et le rôle du Groupe d'Expression, permet de mobiliser les candidats. Les usagers se sentent globalement concernés. Les candidats sont nombreux et quasiment tous les usagers viennent voter.

Définition, par un élu, du rôle du Groupe d'Expression :

« Avant les réunions, l'éducateur référent réunit les 4 élus pour faire l'ordre du jour et après la réunion, les éducateurs remettent le compte-rendu aux usagers et l'affiche au bureau. On donne notre avis pour les sorties de fin d'année. Le Groupe se réunit 4 fois par an avec le chef de service. A la réunion, on remonte les questions des usagers et on donne notre avis, aussi, sur les projets du service. »

Réunions annuelles pour les usagers et leurs proches

Tous les ans, une réunion avec les usagers et leurs proches est organisée par le service. Les usagers peuvent choisir d'inviter leur famille ou d'autres proches mais pas les mandataires judiciaires.

⁵ Exemple d'un compte-rendu de réunion de Groupe d'Expression (Annexe 5)

Après présentation du bilan de l'année par le responsable du service, un diaporama en fin de réunion permet de montrer les activités et sorties faites sur le service dans l'année.

Les élus du Groupe d'Expression interviennent également pour présenter les projets réalisés ou à venir et en faire le bilan.

Les travailleurs sociaux prennent le temps ensuite d'échanger avec les proches (parents, frères, sœurs, amis). Ce moment donne l'occasion aux familles de visualiser les professionnels, ce qui permet, par la suite, de rentrer plus facilement en relation par téléphone.

Les adultes apprécient ce moment et participent activement à la préparation de l'apéritif dinatoire qui suit cette réunion.

Temps d'informations

Les travailleurs sociaux, compte tenu des besoins repérés sur le service, peuvent mettre en place des temps d'information collectifs (vie affective intime et sexuelle, civisme, document administratifs, santé...).

Selon les thèmes, le Groupe d'Expression peut être associé dans la préparation.

3.2 Personnalisation de l'accompagnement

Double référence éducative

Au sein de l'équipe éducative du SAVS SAMSAH, deux professionnels sont référents de la prise en charge de l'usager sur le service. Les adultes avec une orientation SAVS ont 2 travailleurs sociaux et ceux du SAMSAH un soignant et un travailleur social. Ils sont les interlocuteurs privilégiés de l'adulte, prennent contact avec la famille, les protecteurs juridiques et autres partenaires.

Ils rédigent le Projet Personnalisé, présentent aux autres membres de l'équipe les éléments lors de la réunion. Ils planifient et effectuent les entretiens de suivi trimestriels.

Les professionnels restent référents d'un usager durant deux Projets Personnalisés, soit 4 ans. A chaque PP, un des 2 référents change. L'alternance des changements permet la continuité de l'accompagnement, le passage de relais avec le nouveau référent. L'objectif de ces changements est d'apporter régulièrement un regard neuf auprès de l'usager et d'éviter la mise en place d'une relation exclusive. L'adaptation à ces mouvements est facilitée par la dimension réduite de l'équipe, les contacts réguliers des usagers avec l'ensemble des professionnels et la fréquence des réunions d'équipe où l'ensemble des situations est abordé (tout comme en Analyse de la Pratique).

C'est le responsable du service qui désigne les référents pour un nouvel arrivant mais aussi pour les changements de référence.

Projets Personnalisés

Sur le SAVS SAMSAH, les Projets Personnalisés⁶ sont co-construits entre l'usager et les référents.

Dans un 1^{er} temps, les professionnels questionnent l'usager sur son parcours de vie (anamnèse, parcours institutionnel) pour rédiger un document support pour les professionnels. Dans ce document, ils présentent l'adulte (médical, vie relationnel et vie quotidienne).

Dans un 2^{ème} temps, une grille de suivi de Projet Personnalisé⁷ est remplie, conjointement, par l'usager et ses référents. L'objectif reste que la personne repère, avec cet outil, ses besoins et propose les actions à mettre en place pour y répondre.

Le Projet Personnalisé est ensuite rédigé en 2 parties :

- 1) bilan de la période écoulée (faits importants et évaluation des actions du précédents PP)
- 2) actions à mettre en place à partir de la grille de suivi de Projet Personnalisé. Ce document, de 2 ou 3 pages, doit être compréhensible par l'usager (utilisation de pictogrammes si nécessaire).

Les écrits (support PP, bilan et actions du PP) sont présentés en réunion d'équipe, par les référents. Ce temps permet d'informer les autres membres de l'équipe mais aussi d'échanger, recueillir des avis complémentaires amenant des modifications ou ajouts. Suite à la présentation du Projet Personnalisé finalisé en réunion d'équipe, si une action est rajoutée par les professionnels (sans que l'usager l'ait formulée), la couleur est différenciée.

Dans une dernière étape, le Projet Personnalisé définitif est transmis à l'adulte, qui peut le lire avant le temps de signature formel avec un référent et le Directeur Adjoint du Centre d'Habitat⁸.

⁶ Modèle Projet Personnalisé (annexe 6)

⁷ Grille de suivi de Projet Personnalisé (annexe 7)

⁸ Procédure élaboration PP (annexe 8)

Ce projet est élaboré à l'issue des 6 premiers mois de présence sur le SAVS SAMSAH puis revu tous les 2 ans.

A chaque trimestre (plus souvent si besoin), un entretien de suivi du Projet Personnalisé⁹ permet d'évaluer le PP, réajuster la prise en charge si besoin. L'utilisateur valide les modifications apportées au Projet Personnalisé en signant, avec les référents, le compte-rendu de cet entretien.

Le SAVS SAMSAH accompagne des personnes majeures. La famille, ainsi que les mandataires judiciaires, ne sont donc pas conviés à l'élaboration du document. Si l'utilisateur bénéficie d'un mandat de protection judiciaire, une copie du PP est transmise au mandataire (sauf si refus de l'adulte). L'utilisateur est libre de montrer ensuite, à sa famille, son exemplaire de Projet Personnalisé et ses entretiens de suivi du Projet Personnalisé.

Le Projet Personnalisé aboutit à un programme d'actions significatives que chaque partie s'engage à mettre en œuvre. Le Projet Personnalisé constitue une base de travail essentielle pour les professionnels. Le refus clairement exprimé, par l'utilisateur, de s'engager dans le cadre d'un Projet Personnalisé pourrait être considéré comme une volonté de ne plus être accompagné par le service et conduire à une fin de prise en charge.

4. LES PRESTATIONS MISES EN OEUVRE

4.1 Vie sociale et relationnelle

Les interventions de l'équipe du SAVS permettent de renforcer l'autonomie et l'insertion dans la vie locale mais aussi de limiter l'isolement.

Organisation des activités sportives, culturelles et religieuses

Une des missions du SAVS SAMSAH est d'orienter, guider et soutenir la personne accompagnée aussi bien dans la vie quotidienne que dans l'organisation de ses loisirs. Des adultes sont inscrits sur des activités de loisirs sur le secteur (auprès d'associations tout public) :

- Activités sportives : tennis de table, course à pied, aquagym, cours de natation, pêche, musculation, judo, tennis...
- Activités culturelles : théâtre, loisirs créatifs, médiathèque...

Ceux qui le souhaitent ont la possibilité de participer à des championnats de sports adaptés sur le département (régional, départemental, national).

L'équipe va au devant des différents organismes afin de présenter le service (transmission du Livret d'accueil et/ou nos coordonnées). C'est aussi l'occasion de répondre aux questions des dirigeants et animateurs sportifs. En fonction des besoins, un point avec les responsables d'associations peut être organisé dans l'année, afin de favoriser l'inclusion.

Au sein de l'équipe éducative, deux professionnels sont référents auprès des associations locales pour entretenir les relations et faire de la médiation.

Socialisation, sorties collectives, accès à la culture

Les missions du SAVS SAMSAH sont aussi de faciliter l'accès aux manifestations locales en les informant aux travers différents supports (réseaux sociaux, journaux municipaux et départementaux, panneau d'affichage au bureau...) afin de maintenir et de développer leur inclusion. Les travailleurs sociaux encouragent les personnes à se déplacer dans les lieux publics (office du tourisme, mairie, associations...). Quelques adultes sont bénévoles auprès du Comité des fêtes pour aider à l'organisation de festivités locales.

Les week-ends, les adultes peuvent proposer et organiser des sorties collectives culturelles : concerts, cinéma, fêtes locales, manifestations sportives. Un des objectifs du service est de favoriser la participation de l'utilisateur. L'équipe les mobilise à être acteur (fixer horaire de départ, météo, réservation, contacter pour des compléments d'informations...).

⁹ Modèle Entretien de suivi du PP (annexe 9)

Lors des sorties, les professionnels veillent au respect des règles de vie en société afin d'aider l'utilisateur à établir des relations avec l'extérieur (famille, amis, voisins, commerçants...).

Maintien des relations familiales - Parentalité

Le SAVS développe « un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration des liens familiaux » (Décret 2005-223 sur les SAVS). En dehors des familles qui assument un rôle de protection juridique, le service n'est pas habilité à entrer en contact avec les familles, sans l'accord de la personne accompagnée. Pour autant, les professionnels sont toujours disponibles pour recevoir la parole des familles, en veillant cependant au respect de la confidentialité de l'utilisateur sur le service.

Au début d'un suivi, les familles reçoivent systématiquement un Livret d'Accueil. Elles peuvent également consulter la page du SAVS sur le site internet de l'association pour consulter les actualités. Il est indiqué à l'adulte, lors de l'admission, que sa famille sera invitée à une rencontre au bout de 3 mois (avec l'accord de l'utilisateur). L'objectif est de présenter le fonctionnement du service, faire connaissance pour essayer de travailler en cohérence (qui fait quoi ?).

Les travailleurs sociaux peuvent jouer un rôle de médiateur pour restaurer des liens familiaux. Cela peut se faire dans le cadre d'un échange téléphonique ou d'une rencontre avec l'utilisateur sur le service.

Quelques adultes n'ont plus de familles et peuvent ressentir le besoin de passer des temps en familles accueillantes. Les travailleurs sociaux travaillent régulièrement avec un organisme de séjour adapté, qui dispose d'un réseau de familles accueillantes.

Le service peut accueillir des adultes avec enfants. Selon les situations, les travailleurs sociaux favorisent le maintien du lien parental. Ils peuvent faire le lien et travailler avec les services liés à l'enfance (PMI, ASE, Assistante Sociale, TISF).

Soutien moral

Lors des passages au domicile, des permanences, d'entretiens ou par téléphone, les travailleurs sociaux se rendent disponibles pour écouter les adultes ayant besoin de réconfort moral ou d'un temps pour exprimer des difficultés personnelles. Ils peuvent proposer des temps avec la psychologue du SAVS SAMSAH ou orienter vers les 2 psychologues libérales sur les Essarts.

En cas de conflit relationnel entre usagers, les professionnels font régulièrement de la médiation pour apaiser et réguler les tensions.

Vie affective, intime et sexuelle

Sur le service, les professionnels accompagnent les usagers, qui le souhaitent, dans leur vie affective, intime et sexuelle. Les travailleurs sociaux soutiennent les couples dans leur projet de vie commune : médiation, logement commun, mariage...

Les travailleurs sociaux et les soignants font de la prévention sur les moyens de contraception, les protections contre les infections sexuellement transmissibles.

Sur le SAVS SAMSAH, 2 travailleuses sociales ont eu des formations spécifiques et sont personnes ressources sur cette thématique.

Courant 2013, auprès de personnes en couple mais aussi de célibataires, il a été constaté un manque de connaissance des corps de chacun et d'éducation à la vie affective et sexuelle. Sur la base du volontariat, 10 usagers ont participé à un atelier « Vie affective et sexuelle » sur 4 séances, animés par une travailleuse sociale du service et une intervenante extérieure (IREPS). De 2017 à 2019, 2 travailleurs sociaux du service ont renouvelé ce type d'atelier collectif sans intervention d'un tiers. Dans les années à venir, l'équipe poursuivra des actions adaptées sur cette thématique, en particulier à destination des nouveaux usagers, souvent plus jeunes. Il pourrait être testé des permanences.

En dehors de ces actions collectives ponctuelles, le service essaie d'apporter des réponses aux questions individuelles mais peut aussi orienter les adultes vers les pôles ressources (ex : planning familial) pour des questions « techniques » concernant la sexualité. Le service est abonné, depuis 2016, à la revue « J'existe et je veux ».

Depuis 2015, le service fait partie d'un groupe de travail (SAVS de Vendée) sur la vie affective et sexuelle. Sur les différentes structures, de nombreux adultes souffrent d'isolement et d'un manque de vie affective. Au sein de ce groupe, des réflexions et des actions sont en cours pour développer les moyens de communication, lieux de rencontre pour les usagers. Des rencontres inter-SAVS entre adultes s'organisent (soirées dansantes, pique-niques, séjour rencontre...).

En 2016, une commission « Vie affective et sexuelle » s'est mise en place sur le Centre d'Habitat avec des professionnels des différents services éducatifs, dont le SAVS SAMSAH.

Vacances

Les adultes ont aussi la possibilité de partir en séjour avec des organismes de loisirs adaptés. Les travailleurs sociaux regroupent les catalogues des séjours adaptés pour faciliter les choix des usagers. Les professionnels peuvent aider à remplir les documents d'inscriptions (en présence de l'adulte) et sont en lien avec les protecteurs juridiques pour préciser les budgets disponibles, faire circuler les documents.

En 2019, pour la 1^{ère} fois, le service a organisé un séjour en mobil-home en semi-autonomie dans un camping du Nord Vendée pour 7 personnes. Les professionnels ont facilité l'organisation (administrative, financière et logistique) et sont intervenus tous les jours pour accompagner sur des sorties extérieures. Ce type d'action pourrait se reproduire mais en limitant les interventions éducatives sur place.

Des adultes partent en famille mais aussi en organisme de vacances tout public (camping, VVF...). Certains usagers restent sur la commune durant leurs congés.

Durant les semaines de fermeture des principaux ateliers de l'ESAT, les horaires du SAVS SAMSAH sont adaptés pour apporter une présence éducative sur la journée. Sur ce temps disponible pour les adultes, l'équipe attend leurs propositions pour mettre en place des sorties, les aider à organiser des activités sur le service ou à l'extérieur (pour qu'ils puissent le faire seuls ensuite).

En fonction des Projets Personnalisés, le SAVS SAMSAH peut également aider à l'organisation de courts séjours extérieurs : activités montagne à St Lary (janvier 2014), Center Parc (décembre 2015), Pays Basque (juin 2017). En partant des propositions des adultes, l'objectif est de construire et d'organiser, avec eux, le projet en tenant compte de sa faisabilité (réunion d'organisation, budgétisation...).

4.2 Vie quotidienne

Logement et tâches quotidiennes

Les travailleurs sociaux sont présents auprès des usagers pour qu'ils maintiennent ou développent les savoir-faire ménagers : élaboration d'un menu équilibré et d'une liste de courses, préparation d'un repas simple, utilisation d'appareils électro-ménagers, entretien des logements, rappel des consignes de sécurité...

Maison collective des Tilleuls

Sur cette maison, il y a une présence éducative renforcée (5 soirs par semaine).

Depuis quelques années¹⁰, cette maison accueille de jeunes usagers ayant très rarement vécu seuls. C'est une maison « tremplin » qui doit leur permettre d'acquérir des savoir-faire ménagers pour vivre ensuite en autonomie dans un logement personnel.

Après avoir fait le constat que des usagers n'évoluaient pas sur ces savoir-faire, l'équipe a décidé, début 2020, d'adapter l'accompagnement éducatif. Au-delà de coordonner la répartition et la bonne réalisation des tâches collectives sur les pièces communes, le professionnel présent passera désormais plus de temps pour contrôler, conseiller et « montrer » les bons gestes. Il sera présent plus tôt sur la maison pour conseiller, lors de la préparation des repas individuels.

Les travailleurs sociaux veillent également au maintien en bon état des chambres et salles de bain individuelles (en présence et avec l'accord des usagers).

Les adultes qui souhaitent intégrer cette maison des Tilleuls doivent accepter cet accompagnement renforcé avec un contrôle des apprentissages.

Logement individuel, en couple ou colocation

Pour les adultes vivant en logement autonome, les interventions sur le domicile, le ménage ou l'alimentation sont individualisées en fonction de chaque Projet Personnalisé.

Il y a généralement un passage hebdomadaire ou mensuel (partage d'un repas ou temps d'échange) mais des adultes peuvent aussi ne pas vouloir être accompagné sur le logement et n'être vu qu'en permanence.

En fonction des besoins de chacun, des outils (cahier, classeur, tableau...) peuvent être mis en place pour que l'utilisateur soit le plus autonome possible dans la gestion des tâches ménagères ou l'élaboration de ses repas. Pour améliorer l'équilibre alimentaire, l'utilisateur peut utiliser des menus type ou être accompagné pour confectionner un roulement de menus.

¹⁰ Voir l'historique des maisons collectives (5.7 Gestion de la vie en collectivité)

Lors des passages, les travailleurs sociaux sont attentifs à la sécurité dans le logement (appareils défectueux, rangement du logement) et sensibilisent à l'environnement (consommation énergétique, tri et gestion des déchets).

Selon les situations et le handicap de l'adulte, le service peut aider à la mise en place de prestataires extérieurs (aide ménagère) pour conseiller et soutenir l'utilisateur dans l'entretien de son logement.

Que ce soit pour un emménagement dans le 1er logement autonome ou pour trouver un logement plus adapté, le service soutient dans les recherches (sites internet, contacts avec les agences immobilières, listes des logements vacants à la mairie) et peut accompagner lors des visites.

Sécurité

En partenariat avec les pompiers des Essarts, les élus du Groupe d'Expression ont élaboré, avec un travailleur social, un document d'information sur la sécurité dans les logements et les premiers secours.

Chaque usager dispose de ce document illustré pour faire face, seul, aux situations d'urgence. Une manœuvre de pompier s'est déroulée dans la maison collective en avril 2016 pour simuler un incendie nécessitant un appel aux pompiers, l'évacuation et la prise en charge d'un blessé. Il pourrait se reproduire d'autres manœuvres pour sensibiliser les usagers aux gestes de 1^{er} secours.

Régulièrement, les usagers sont questionnés pour vérifier qu'ils connaissent les numéros d'appel d'urgence.

Démarches administratives

Les lundis, mercredis et vendredis, un travailleur social tient une permanence d'une heure au bureau. L'objectif prioritaire est de recevoir individuellement les usagers pour les orienter, les soutenir et les guider dans les démarches administratives.

Les professionnels font le lien avec les mandataires judiciaires et peuvent intervenir auprès des bailleurs et multiples organismes (CAF, CPAM, MDPH, mairie, banques, téléphonie...).

Transports

La très grande majorité des adultes se déplacent en autonomie dans les Essarts pour se rendre à l'ESAT ou dans les commerces. Le service soutient les adultes souhaitant passer le permis, apprendre à conduire une voiturette, un scooter ou un vélo. Les professionnels peuvent faire le lien avec une auto-école des Essarts qui a développé des compétences spécifiques auprès des adultes handicapés et peut faire des évaluations sur le potentiel des personnes à conduire seules.

Les travailleurs sociaux donnent les conseils pour que les personnes puissent apprendre à utiliser seules les transports en commun ou réserver un taxi. Pour certains, il est cependant nécessaire de suppléer et de faire les réservations de taxi.

Le service effectue actuellement une navette, le matin, vers l'Accueil de Jour, pour les adultes rencontrant des problèmes de santé.

4.3 Santé

Depuis avril 2018 et le démarrage du SAMSAH, un infirmier, une aide-soignante et une psychologue ont été recrutés et sont désormais les personnes ressources sur le domaine de la santé pour le service. L'infirmier et l'aide-soignante gèrent le suivi médical des personnes bénéficiant d'une orientation SAMSAH. Un travailleur social reste référent du suivi et des échéances auprès des spécialistes médicaux pour les usagers avec l'orientation SAVS.

En accord avec l'adulte, le service cherche à regrouper les principales informations médicales pour veiller à la santé de chacun et être en capacité de faire face à d'éventuelles urgences. En plus des informations médicales du questionnaire d'admission, les professionnels peuvent être amenés à contacter les parents, l'ESAT ou les établissements qui l'accompagnaient au préalable.

Un dossier médical est constitué ainsi qu'une fiche médicale d'urgence. Chaque usager dispose d'un classeur stocké dans le bureau sécurisé (rangement personnalisé, locaux fermés non accessibles aux autres usagers et tiers).

Sur cette thématique médicale, les familles des usagers souhaitent parfois poursuivre le suivi médical, qu'elles effectuent depuis l'enfance. Le service adapte ses interventions avec l'adulte (et la famille si besoin) pour l'accompagner totalement, partiellement ou pas du tout sur le plan médical.

Les interventions du SAVS SAMSAH sont définies dans le Projet Personnalisé. Si l'accompagnement est partagé avec la famille, il est souhaitable d'avoir des échanges réguliers d'informations.

L'objectif reste le développement de l'autonomie pour que l'adulte prenne conscience de sa santé et, en fonction de ses capacités, fasse le maximum de démarches seul.

Pour certains types de soins (vaccin, injection, prise de sang...), nous pouvons faire appel au cabinet infirmier. L'objectif du service est de maintenir les suivis extérieurs en place et de coordonner ces suivis.

Bureau infirmier

Depuis 2018, les soignants disposent d'un bureau infirmier où sont centralisés les médicaments et dossiers des usagers du SAMSAH. Ils ont à leur disposition le matériel de base (tensiomètre, saturomètre, trousse d'urgence, pharmacie de base).

Permanence médicale

Les soignants tiennent une permanence médicale d'une heure tous les vendredi après-midi. Tous les usagers du service (y compris SAVS) peuvent s'y rendre pour obtenir des réponses médicales.

Coordination médicale

Lorsqu'un usager arrive sur le service et s'installe durablement sur les Essarts, les professionnels le mobilisent à trouver rapidement un médecin référent sur la commune.

La coordination des rendez-vous chez les spécialistes est souvent effectuée par les soignants ou travailleurs sociaux. Selon leurs possibilités, un outil de suivi est transmis aux usagers qui peuvent ainsi apprendre à gérer leur planning chez les spécialistes, savoir à quelle période ils doivent consulter le médecin.

La prise de rendez-vous auprès des médecins et spécialistes médicaux est faite par l'utilisateur ou, si nécessaire, par un professionnel.

Accompagnement au rendez-vous médicaux

En fonction des capacités des adultes, du motif du rendez-vous, du suivi à effectuer ou d'éventuelles informations à transmettre, l'équipe soignante et éducative peut accompagner l'utilisateur lors des rendez-vous médicaux (médecins généralistes et/ou spécialistes).

Dans ce cas, le transport avec les véhicules du service est effectué à titre gratuit (sans participation aux frais d'essence). Pour les rendez-vous en dehors des Essarts, s'il n'y a pas nécessité d'accompagnement, le transport peut se faire avec les taxis (transport pris en charge par l'ALD ou aux frais de l'utilisateur).

Psychologue du service

L'ensemble des usagers du SAVS SAMSAH peuvent rencontrer la psychologue du service pour parler, exprimer des difficultés. Les entretiens sont confidentiels. Le suivi peut être ponctuel ou durable selon le besoin. La psychologue peut proposer des entretiens familiaux selon les besoins.

Suivi psychiatrique

Le service accompagne un grand nombre de personnes avec des pathologies psychiques. Les professionnels sont de plus en plus confrontés à de l'angoisse, des comportements déviants (addiction...), propos suicidaires, comportements dépressifs, personnalités psychotiques...

Dans ces situations, les travailleurs sociaux, soignants et psychologue mobilisent les adultes, à poursuivre ou mettre en place un suivi psychiatrique (en libéral ou au CMP). Au quotidien, les professionnels insistent sur l'intérêt d'être rigoureux dans la prise des traitements médicamenteux.

En accord avec les adultes, l'équipe peut entrer en relation avec les psychiatres (téléphone, accompagnement aux rendez-vous, temps de synthèse).

Le CMP du secteur géographique (Paul Verlaine) est un interlocuteur primordial du fait de grand nombre d'utilisateurs qu'ils suivent. Suite à une rencontre avec le Cadre de santé du CMP Paul Verlaine en juin 2017, un protocole¹¹ interne au SAVS SAMSAH a été mis en place pour formaliser les échanges avec cette structure. Les contacts sont réguliers avec le CMP Paul Verlaine et permettent d'obtenir des rendez-vous rapides avec les infirmiers en cas de besoin.

¹¹ Protocole de contact avec le CMP Paul Verlaine (Annexe 10)

Dans des situations d'urgences psychiques, l'équipe peut accompagner l'utilisateur dans les services psychiatriques d'urgence (Arc en Ciel, urgences du CHD). En cas d'hospitalisation en psychiatrie, les professionnels sollicitent des temps de synthèse pour préparer le retour de l'utilisateur à son domicile.

Traitement médical

66% des adultes prennent un traitement et la majorité des adultes prépare seuls leur semainier de médicaments. L'infirmier et l'aide-soignante peuvent donner des conseils adaptés pour développer les apprentissages. Pour certains, cette préparation de pilulier peut se faire sous la surveillance des soignants dans le bureau infirmier. Les professionnels sont vigilants également au renouvellement des ordonnances pour le retrait des médicaments en pharmacie.

Il est proposé aux personnes qui rencontrent des difficultés (beaucoup de médicaments, perte d'autonomie...), d'avoir un pilulier sous forme de PDA (Préparation Dose à Administrer). La pharmacie partenaire du Centre d'Habitat les élabore gratuitement (pas de surcoût en plus du prix du médicament). L'infirmier fait le lien avec cette pharmacie pour les renouvellements d'ordonnances et modifications de traitements.

Le service peut accompagner les personnes qui ne sont pas en capacité de prendre régulièrement et systématiquement leurs traitements, mais aussi des personnes qui pourraient se mettre en danger avec les médicaments à leur domicile. Pour ces usagers (principalement SAMSAH), leurs médicaments sont stockés dans une armoire sécurisée dans le bureau infirmier. Les soignants sont présents en semaine, quotidiennement et à heures fixes, pour accueillir ces usagers au bureau afin qu'ils prennent eux-mêmes leurs médicaments. C'est également l'occasion d'échanger sur la journée, évaluer la santé morale des adultes. En l'absence du personnel soignant (le week-end en particulier), l'équipe éducative effectue la délivrance de ces traitements à l'infirmierie.

Règles d'hygiène

Les travailleurs sociaux et les soignants effectuent un travail de sensibilisation sur l'hygiène personnelle et vestimentaire. L'objectif reste que les adultes prennent au maximum soin d'eux (limiter les maladies de peau) et ne se retrouvent pas en difficulté dans leurs relations aux autres.

Sur le plan alimentaire, un accompagnement peut se mettre en place pour apprendre à consommer les produits alimentaires avant leur date de péremption, éviter tout risque d'intoxication.

Selon l'évolution du handicap, le service peut aider à la mise en place de prestataires extérieurs (aide humaine) pour des accompagnements à la toilette, au repas ou à l'habillage.

Prévention alcool et produits toxiques

Les professionnels sensibilisent régulièrement les usagers sur les risques du tabac. Des documents d'information sont mis à disposition au bureau du SAVS SAMSAH. L'usage du tabac dans les locaux de l'AFDAEIM (bureau et maisons collectives) est interdit.

Il est rappelé également que l'association de boissons alcoolisées aux éventuels traitements médicaux peut-être particulièrement dangereuse pour la santé. Ce travail de prévention sur l'usage abusif d'alcool est également fait pour ceux qui utilisent des moyens de transport (vélo, scooter, voiturette, voiture). Par rapport aux substances toxiques, l'équipe sensibilise au respect de la loi.

Face aux différents produits, l'équipe peut accompagner les adultes volontaires dans leur souhait d'arrêter ou réduire leur consommation. Il peut y avoir des accompagnements au soin et des rencontres médiatisées avec des associations de prévention contre les addictions.

Fin 2019, l'équipe peut estimer que 9 personnes souffrent d'addictions (alcool, tabac, toxiques), soit 27% des usagers.

En 2018 et 2019, 2 travailleurs sociaux ont suivi une formation « Comprendre les conduites addictives pour adapter l'accompagnement ».

5. LES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

5.1 Conditions et modalités d'admission

Pour être accompagné par le SAVS SAMSAH le Bocage, il faut posséder une orientation de la CDAPH vers un SAVS ou un SAMSAH et habiter sur les Essarts ou à proximité (10-15km).

L'accompagnement par le service se fait sur la base du volontariat. Les adultes prennent contact avec le service individuellement, avec leur famille ou avec un partenaire (établissement prescripteur).

Le Directeur adjoint du Centre d'Habitat reçoit chaque personne souhaitant obtenir des informations sur le service et transmet un Livret d'accueil¹². Pour les demandes d'admission, il associe à cette rencontre la psychologue et un travailleur social (Educateur Spécialisé, Conseillères ESF) ou l'infirmier. Si le projet nécessite un passage futur sur la maison collective des Tilleuls, une visite de ce logement est effectuée. Il peut y avoir un stage d'observation préalable à une admission.

L'ESAT Yon et Bocage des Essarts sollicite régulièrement le SAVS pour héberger des stagiaires (au sein de la Maison collective des Tilleuls). Ces personnes n'ont pas nécessairement une orientation de la CDAPH vers un SAVS ou un SAMSAH. Ces adultes peuvent par la suite être admis au sein de l'ESAT et demander, dans le même temps, un accompagnement par le SAVS SAMSAH.

Que ce soit pour des personnes effectuant un stage ou des adultes demandant une intégration directe sur le service, les personnes doivent nécessairement remplir un questionnaire d'admission¹³. Ce document permet de mieux connaître la personne, déceler ses potentialités mais aussi les points sur lesquels elle doit être soutenue.

Les admissions sont validées par l'ensemble des professionnels lors des réunions d'équipe. Un protocole d'admission a été mis en place fin 2019¹⁴.

5.2 Différentes étapes de l'accompagnement

Arrivée

La prise en charge par le SAVS SAMSAH le Bocage démarre par la signature de différents documents entre le Directeur adjoint et le nouvel usager :

- Contrat d'adhésion¹⁵ qui définit les conditions de prise en charge avec les tarifs,
- Règlement de fonctionnement illustré¹⁶ avec de nombreux pictogrammes (Règles de vie au SAVS SAMSAH),
- Droit à l'image¹⁷.

Pour veiller à l'information sur les droits fondamentaux et les voies de recours¹⁸, la charte des droits et libertés est transmise ainsi que la liste départementale des personnes qualifiées de Vendée. Une fiche d'information sur le protocole de signalement de la maltraitance, au sein de l'établissement, est également communiquée (avec explication du Directeur adjoint).

Un trombinoscope des professionnels et usagers du service est donné. La personne est informée des 2 professionnels qui seront référents pour son suivi personnalisé. Elle les rencontre dans les 15 jours à suivre pour qu'ils se présentent et précise le déroulement du suivi.

S'il y a un hébergement sur une des maisons collectives louées par le SAVS SAMSAH le Bocage, l'usager signe un avenant au Contrat d'adhésion¹⁹ qui définit les conditions d'utilisation du logement et tient lieu de contrat de sous-location. Un état des lieux²⁰ de la chambre louée est effectué par le Directeur adjoint en présence de l'usager (double exemplaire).

Prise en charge individualisée sans limite de durée

Les référents constitue le dossier de l'usager (pièces administratives, suivi éducatif, suivi de santé...). Si la personne était suivie par un partenaire extérieur, les référents ou la psychologue prennent contact avec cette institution et si besoin peuvent demander à consulter l'ancien dossier (accord de l'usager avec signature d'une autorisation).

Il n'y a pas de limite institutionnelle sur la durée de prise en charge par le SAVS SAMSAH le Bocage.

¹² Livret d'accueil SAVS SAMSAH (annexe 11)

¹³ Questionnaire d'admission SAVS SAMSAH (annexe 12)

¹⁴ Protocole admission SAVS SAMSAH (annexe 13)

¹⁵ Contrats d'adhésion SAVS et SAMSAH (annexe 14)

¹⁶ Règlement de fonctionnement illustré SAVS SAMSAH (annexe 15)

¹⁷ Droit à l'image (annexe 16)

¹⁸ Information sur les droits fondamentaux et voies de recours (annexe 17)

¹⁹ Avenant au Contrat d'adhésion Tilleuls (annexe 18)

²⁰ Etat des lieux Tilleuls (annexe 19)

Départ

Les usagers peuvent être amenés à quitter le service, conformément au Contrat d'adhésion pour différents motifs :

- plus besoin du service (acquisition d'une autonomie suffisante ou volonté d'arrêt du suivi),
- changement de projet de vie (déménagement, changement de lieu de travail...),
- fragilisation de l'état de santé ou perte d'autonomie nécessitant une réorientation de la CDAPH, (souvent vers un Foyer d'Hébergement),
- décision de la CDAPH (plus d'orientation SAVS ou SAMSAH).

Si l'utilisateur désire quitter le service, il doit faire une demande par écrit au Directeur adjoint. Une rencontre bilan est mise en place avec le Directeur adjoint, un référent, l'utilisateur et le mandataire judiciaire, le cas échéant. Une période d'observation de 3 mois sans contact est proposée (sauf déménagement). Ce délai permet de vérifier l'autonomie, l'absence de besoins envers le service.

Au cas où un usager est continuellement en désaccord ou n'adhère pas durablement au fonctionnement du service (ne souhaite pas faire de Projets Personnalisés, est en opposition constante avec les conseils des professionnels...), il lui sera proposé une fin de prise en charge, avec dans l'idéal un relais par une autre structure.

Dans une situation de transgression majeure des règles envers les professionnels ou les usagers (agressivité, violence, dégradations), le service devra argumenter les faits auprès de la MDPH qui peut seule décider d'un arrêt de prise en charge.

5.3 Participation financière des usagers

Tous les mois, le Directeur adjoint établit une facturation individuelle²¹ auprès de chaque usager, avec les frais de fonctionnement, les frais de sorties (km, taxi, événements collectifs) et selon les situations les frais de sous-location, charges de logement, repas...

Frais de fonctionnement

Lors de l'entrée sur le service, l'utilisateur (ou son représentant légal) doit constituer un dossier d'aide sociale pour la prise en charge des frais du service par le Conseil Départemental de Vendée.

En 2019, les usagers participent à hauteur de 9,50€ par mois pour couvrir des dépenses insuffisamment subventionnées : mobilier et chauffage des bureaux, financement d'une partie du poste de l'agent de maintenance du Centre d'Habitat qui intervient sur le SAVS SAMSAH (véhicules, bureau et si besoin domicile des usagers). Cette somme correspond à une provision pour les dépenses. En fin d'année, ce qui n'a pas été utilisée est redistribuée aux usagers sous forme d'une facture de régularisation.

Participation lors des sorties

Lors des déplacements non médicaux (sorties extérieures aux Essarts), les professionnels recensent, mensuellement, les participants et distances parcourues pour la facturation des frais kilométriques (0,30€ du km répartie entre les usagers présents). Les adultes règlent directement les frais de loisirs lors des sorties collectives. Cependant lors des événements collectifs (pique-nique, sortie surprise et soirée du nouvel an), le service avance les frais pour tout le monde et les répercute sur la facture mensuelle.

Sous-location dans des logements loués par l'association

Le service loue 2 maisons, à des bailleurs public et privé, qu'il sous-loue ensuite aux occupants. A l'arrivée, une caution de 150€ est demandée et redonnée au départ en fonction de l'état de la chambre.

Les charges (eau, électricité, gaz, ordures ménagères, charges de maintenance et assurance habitation) sont également payées par le service qui les répartit équitablement entre les locataires. Un système de forfaits²² permet de mensualiser une somme régulière toute l'année sur la facture. Le service avance également les dépenses d'hygiène/petits matériels pour la maison. Cela se faisait également pour l'alimentation, jusqu'en 2018, avec un tarif par repas. Ce fonctionnement ne correspond plus au public accueilli et à l'objectif des maisons « tremplin ».

²¹ Facture type usagers Tilleuls et Appartements (annexe 20)

²² Détails sur la participation financière aux logements et repas dans l'Avenant au contrat d'adhésion (article 4 et 5 dans l'annexe 18)

Après les bilans comptables, le service fait une facture de régularisation, comparant les dépenses réelles effectuées aux versements suite aux forfaits, très généralement au bénéfice des usagers.

Repas du Centre d'Habitat

Pour certains adultes, en difficultés avec la préparation de repas au domicile, il est possible de se faire préparer des repas par la cuisine du Centre d'Habitat, qui sont ensuite intégrés sur la facture.

5.4 Communication auprès des usagers

L'équipe du SAVS SAMSAH est soucieuse de rendre les usagers acteurs et de leur donner les moyens d'information pour qu'ils s'investissent dans le suivi quotidien.

Les adultes contactent souvent les professionnels sur les 3 téléphones portables.

Tickets de rendez-vous

Pour les repas au domicile, les entretiens de suivi de Projet Personnalisé, les rencontres avec le Directeur adjoint, la psychologue ou avec des partenaires, l'équipe avertit les adultes au préalable (minimum 1 semaine) en transmettant un ticket²³ sur lequel est indiqué le motif, l'intervenant, le lieu, le jour et l'heure du rendez-vous. Il existe 4 codes couleurs (rdvs médicaux, repas mensuels, entretiens, autre).

Tableau mensuel de présence des professionnels

Tous les mois, il est distribué, à l'ensemble des usagers, un tableau de présence des professionnels²⁴ qui regroupe également des informations sur le fonctionnement du service :

- heures d'ouverture du service sur la journée
- nom des professionnels présents (+ stagiaires avec photo au démarrage)
- cadre d'astreinte joignable 24h/24 sur la période avec leur téléphone portable
- téléphones du service
- permanences des travailleurs sociaux et des soignants au bureau
- événements festifs sur le service (fête, pique-nique, sortie surprise)

Un système de couleur, photos et de pictogrammes permet aux personnes ne maîtrisant pas la lecture de repérer les informations essentielles.

5.5 Permanences au bureau

Les lundis, mercredis et vendredis, un travailleur social (alternance au sein de l'équipe) tient une permanence d'environ une heure, dans les bureaux du SAVS SAMSAH. Les adultes se présentent (sans rendez-vous) pour une aide dans des démarches administratives, un soutien dans l'organisation du quotidien, discuter de demandes non urgentes, faire des propositions de sorties (week-end ou vacances) ou bénéficier d'un temps d'écoute.

5.6 Interventions au domicile

En accord avec les usagers et leur projet personnalisé, les professionnels interviennent sur des moments programmés au domicile des usagers. Cela concerne en particulier les adultes qui souhaitent un accompagnement sur la gestion du quotidien (alimentation, entretien du logement, soutien dans le budget ou les démarches administratives). C'est très souvent un temps d'écoute et de réassurance.

Pour les adultes en logement autonome, l'équipe éducative propose également un temps de repas convivial 1 ou 2 fois par mois. Ce temps permet de prendre le temps d'échanger, d'observer l'adulte dans son quotidien. C'est aussi l'occasion d'avoir un contact régulier avec ceux qui viennent peu en permanence. Le travailleur social emmène son repas (confectionné par le Centre d'Habitat).

Pour tous ses rendez-vous au domicile, l'équipe et le Directeur adjoint sont vigilants à respecter l'intimité des adultes. Ils s'annoncent en sonnant et attendent la validation de l'adulte pour entrer dans le logement.

²³ Tickets de rendez-vous usagers (annexe 21)

²⁴ Tableau mensuel de présence des professionnels du SAVS SAMSAH (annexe 22)

Il est proposé aux usagers de fournir, au service, un double des clés de leur logement, à leur arrivée sur le SAVS SAMSAH. En cas de grave souci de santé ou d'appel à l'aide, l'équipe peut ainsi entrer dans le logement et intervenir rapidement. Il peut arriver également que le service, à la demande de l'adulte, ouvre le logement pour l'intervention de prestataires extérieurs durant le temps de travail ESAT.

5.7 Gestion de la vie en collectivité

Maisons collectives

Depuis 1997, il y a toujours eu une maison collective, gérée par le service, pour héberger des adultes handicapés en colocation. Durant de nombreuses années, les personnes étaient présentes sur du long terme. La maison fonctionnait comme un petit « Foyer d'Hébergement » pour des personnes ne pouvant pas ou ne voulant pas vivre seules. Le travail éducatif permettait le maintien des acquis, tout en apportant une prise en charge sécurisante (passage tous les matins et soirs de la semaine). Depuis 2015, le public accueilli sur cette maison collective a évolué. Désormais l'objectif de ce logement est d'être un tremplin pour de jeunes adultes n'ayant souvent jamais vécu seuls. Durant une courte période (6 mois à 3 ans), l'accompagnement éducatif renforcé permet de développer des apprentissages pour trouver ensuite un logement autonome.

Suite à un partenariat avec Vendée Habitat, le SAVS SAMSAH loue, depuis mai 2013, un grand logement de 250 m², avec 6 chambres (ayant chacune sa douche et son WC), adapté aux besoins du service, la « Maison des Tilleuls »²⁵.

Ce logement est prévu pour 6 personnes. Cependant, pour faire face à des missions d'urgence ou d'accueil de stagiaires, le service a fait le choix de garder une chambre (meublée) pour des accueils temporaires.

Dans cette maison, les lieux exclusivement privés sont les chambres des usagers (loués nus et meublées par l'adulte à sa convenance). Les autres lieux sont communautaires et partagés entre les colocataires, qui doivent respecter les locaux et le mobilier.

Les colocataires peuvent recevoir des invités, soit dans leur chambre ou dans une pièce au 2ème étage.

Dans cette maison, une réunion de régulation est organisée chaque semaine avec les usagers. Cette réunion permet de transmettre des informations mais aussi de trouver des solutions aux différents problèmes qui peuvent apparaître du fait de la vie en collectivité.

Autres colocations (hors couples)

Plus récemment (2009), le service a également loué des maisons dans le cadre de colocation plus réduites. Actuellement, nous gérons une colocation de 2 hommes, la « maison des Verdiers ».

Des usagers peuvent également vivre en colocation, en étant directement locataires auprès de bailleurs privés ou publics. Dans cette situation, le service n'intervient pas financièrement.

Dans ces colocations, les interventions éducatives sont similaires aux personnes en logement individuel.

6. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

6.1 Périodes d'ouverture du service

Le service est ouvert tous les jours de l'année, sauf le 25 décembre et le 1^{er} janvier.

Semaine de travail

Depuis la création du SAVS, les usagers sont, pour la grande majorité, ouvriers d'ESAT. Le service est donc ouvert sur les moments où les adultes sont à leur domicile : le matin, en soirée et le week-end.

En 2016, les horaires d'ouverture ont été étendus en début d'après-midi (du lundi au mercredi). En effet, quelques usagers ont arrêté l'ESAT ou sont à temps partiel.

²⁵ Plan de la Maison des Tilleuls (annexe 23)

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
8h-12h 14h-21h30	8h-12h 14h-21h30	8h-12h 14h-21h30	8h-12h30 13h30-21h30	8h-19h30	11h-19h	13h30-20h30

Un travailleur social est présent le matin et 3 les après-midi. Ils restent 2 en soirées (à partir de 19h30). Le week-end et les fériés, il n'y a qu'un professionnel présent sur la journée.

Périodes de congés

Sur les périodes de fermeture des principaux ateliers de l'ESAT (8 semaines par an), les horaires sont adaptés en fonction du nombre d'utilisateurs présents à leur domicile et des besoins du service.

Contacts en cas d'urgences

En dehors des heures d'ouverture du service, le Directeur adjoint est généralement joignable sur la journée en semaine.

Les nuits et les week-ends, les adultes peuvent (à partir du tableau mensuel de présence des éducateurs) contacter les cadres d'astreinte du Centre d'Habitat, pour des situations d'urgence. En cas d'urgence, le cadre d'astreinte peut demander à des professionnels du Centre d'Habitat de se déplacer.

6.2 L'équipe

Depuis la dernière extension du service en 2009, l'équipe éducative représente 4,25 ETP (2 salariés à temps plein et 3 à 75%).

Les professionnels ont tous des diplômes de niveau III et IV du domaine éducatif et social (2 Educateurs Spécialisés, 1 Conseillère ESF et 2 Monitrices Educatrices). L'équipe est composée de 4 femmes et 1 homme. Au quotidien, les travailleurs sociaux ont des fonctions comparables. Chacun apporte cependant ses spécificités et compétences liées à sa formation ou son expérience personnelle.

Depuis avril 2018 et l'ouverture du SAMSAH, une psychologue à 30% est venue renforcer l'équipe ainsi qu'un infirmier à 75% et une aide-soignante à 80%. Au quotidien, les soignants, qui possèdent des compétences spécifiques autour des pathologies psychiques, ont des tâches similaires avec les usagers. L'infirmier a cependant la responsabilité du contrôle des piluliers PDA, qui est déléguée en son absence à l'aide-soignante.

Au-delà des entretiens thérapeutiques avec les usagers, la psychologue a une fonction ressource et apporte son concours à la réflexion d'équipe. Lors des réunions, elle intervient sur les dimensions psychologiques, les points de vigilance envers les adultes suivis.

Depuis septembre 2019, chaque professionnel dispose d'une fiche de poste²⁶.

Le Directeur adjoint du Centre d'Habitat anime l'équipe éducative, participe aux Projets Personnalisés (élaboration en réunion puis signature), élabore les plannings horaires des travailleurs sociaux, veille à la bonne qualité de service et veille à la bonne logistique du service.

6.3 Les interventions des personnels des services généraux

La comptabilité du service est assurée par le personnel comptable du Centre d'Habitat.

L'agent de maintenance intervient ponctuellement, en cas d'avaries techniques sur les bâtiments ou les véhicules.

La Directrice du Centre d'Habitat assure la responsabilité administrative et budgétaire du SAVS SAMSAH.

Deux ateliers de l'ESAT interviennent régulièrement auprès du SAVS SAMSAH :

- l'atelier « entretien des locaux » vient faire le ménage des bureaux 1 fois par semaine
- l'atelier « espaces verts » entretient les extérieurs sur la parcelle du SAVS SAMSAH.

²⁶ Fiches de poste (annexe 24)

6.4 L'accueil des stagiaires

De part les interventions au domicile des usagers, la polyvalence des actions et l'autonomie dans les interventions, les travailleurs sociaux accueillent essentiellement des stagiaires en formation de niveau III ou IV (Educateur Spécialisé, Conseillère ESF, Moniteur Educateur...).

Un protocole d'accueil²⁷ a été mis en place qui définit les modalités de sélection, accueil et suivi durant le stage. 2 professionnels sont référents du stagiaire durant la période et l'accompagnent sur ses écrits. Des points sont faits régulièrement en équipe, avec le Directeur adjoint.

Au démarrage, le stagiaire est en doublon sur 1 ou 2 semaines, puis intervient progressivement seul et toujours en contact avec l'équipe.

L'équipe n'accueille qu'un stagiaire à la fois, qui accompagnera tous les travailleurs sociaux, quelque soit leur formation. Globalement, ces accueils de professionnels en formation est apprécié et permet aux travailleurs sociaux du SAVS SAMSAH d'analyser et prendre du recul sur leur pratique mais aussi de développer de nouvelles idées, adaptation du fonctionnement du service.

Avec le démarrage du SAMSAH, des stagiaires en formation médicale ou psychologique pourront aussi être accompagnés par le service.

6.5 Dossier de l'utilisateur

Les documents concernant le suivi des usagers sont centralisés dans le bureau du SAVS SAMSAH (administratif, éducatif). Chaque usager dispose d'un casier individuel où sont regroupés les documents papiers. L'équipe veille à ce que les usagers n'aient pas accès à cette partie des bureaux pour conserver une confidentialité sur la prise en charge de chacun. Les dossiers médicaux des usagers du SAMSAH sont stockés dans une armoire à l'infirmerie.

L'équipe a progressivement intégré l'outil informatique dans sa pratique vis-à-vis des usagers (planning, transmissions...). Début 2017, le SAVS SAMSAH, ainsi que l'ensemble des services du Centre d'Habitat et de l'ESAT, a été doté d'un logiciel complet pour gérer le dossier de l'utilisateur, FOCAT Résident (dossier administratif, suivi des présences, planning d'activités et de rdv, transmissions, Projet Personnalisé, Dossier médical synthétique...).

Les usagers peuvent avoir accès à leur dossier, en présence du Directeur adjoint.

6.6 Temps de coordination et de régulation

Compte tenu des horaires d'internat et de la présence discontinue des professionnels, une **réunion d'équipe hebdomadaire**, animée par le Directeur adjoint, permet à l'ensemble des professionnels de se retrouver pour échanger sur les situations et se coordonner pour optimiser le fonctionnement du service.

Tous les jeudis après-midi, durant 4h, l'équipe :

- définit un travail en cohérence sur les accompagnements (Projet Personnalisé, entretiens de suivi, compte-rendu des rendez-vous médicaux...),
- planifie les accompagnements (entretiens, rendez-vous médicaux...)
- réfléchit aux actions à développer, élabore de nouveaux outils.

C'est aussi un moment où des partenaires, intervenants divers peuvent venir échanger avec l'équipe.

Le compte-rendu de la réunion, rédigé par le Directeur adjoint, est accessible dès la fin de la réunion et formalise les actions à mettre en place.

Tous les 2 ans, les professionnels ont un **entretien professionnel** individuel avec le Directeur adjoint (formations réalisées et souhaitées, aptitudes et compétences acquises ou à développer, éléments de satisfaction ou d'insatisfaction dans le travail, conditions de travail, pénibilité, souhaits d'évolution...).

6.7 Les outils pour faire face à la pression psychologique

L'équipe est confrontée, au quotidien, à des usagers en souffrance psychique avec des comportements instables, des besoins changeants et des mouvements d'humeur imprévus. Face à ces

²⁷ Protocole accueil stagiaires (annexe 25)

situations difficiles, les professionnels adaptent en continu leur pratique et ont à faire face à de nombreux questionnements.

Tous les mois, les travailleurs sociaux et soignants bénéficient d'1h30 d'**Analyse de Pratique**, avec une psychologue (extérieure à l'établissement). Pour les salariés, ce temps facilite le repérage et la compréhension des difficultés qu'ils rencontrent dans leurs pratiques au quotidien. L'intervenant interroge leurs interventions et leurs positionnements dans les relations avec les usagers et en équipe.

Face à des situations complexes, l'équipe sollicite le **soutien de services extérieurs** (Mosaïque, CMP, Psychologue libérale...) pour des pistes d'actions.

La **formation** est également un moyen pour prendre du recul sur sa pratique, développer des compétences et se remobiliser sur le quotidien. L'équipe éducative du SAVS SAMSAH, accède au Plan de formation interne du Centre d'Habitat (PAUF). Malheureusement, le budget alloué pour l'ensemble du personnel (presque 60 salariés) ne permet pas de répondre à toutes les demandes, en particulier, celles nombreuses des salariés du SAVS SAMSAH.

Les possibilités sont plus nombreuses sur les Actions Collectives Régionales (formations mutualisées d'UNIFAF Pays de la Loire) mais les thématiques sont réduites.

6.8 Prévention des risques et gestion de la maltraitance

En 2015, des **fiches d'évènements indésirables**²⁸ ont été mises en place sur le Centre d'Habitat et le SAVS SAMSAH. Ces fiches permettent d'analyser et de garder une trace écrite d'évènements isolés ou répétitifs qui desservent l'accompagnement des usagers et/ou causent des dommages aux usagers (et à leurs biens) ou aux professionnels (et aux biens de l'établissement).

Un **protocole de signalement de la maltraitance**²⁹ a été élaboré et diffusé, en 2013, par l'association sur l'ensemble des établissements. Il contient différents outils à disposition des salariés : guide de prévention, fiche synthétique, fiche de signalement, modèles de courriers (à destinations du Directeur Général, du Procureur de la République, des autorités de tarification).

Depuis la mise en place de ce Protocole, aucun fait de maltraitance n'a été signalé sur le SAVS SAMSAH le Bocage.

Tous ces documents sont à disposition des salariés dans un classeur dans les bureaux du SAVS SAMSAH.

6.9 Les moyens matériels

Depuis 2009, les **bureaux** du SAVS SAMSAH se situent dans les anciens locaux de l'ESAT, place du Marché aux Essarts. En 2013, un accès routier direct a été ouvert sur la résidence Armance Hirelle et la rue du Dr Arsène Mignen. Dans ces bâtiments, il a été aménagé pour le SAVS SAMSAH :

- une salle de réunion de 25 m²,
- un bureau des éducateurs de 15 m²,
- trois bureaux pour les entretiens (15m², 10m² et 9 m²).
- une infirmerie (11 m²)

La **parcelle de 1100 m²** permet le parking des véhicules personnels et professionnels. Sur la partie gazonnée ou empierrée, il est possible d'y faire des activités avec les usagers (jeux, pique-nique...). Grâce à un abri en bois, les usagers peuvent se mettre à l'abri en cas d'attente.

Le service dispose de trois **véhicules** (2 de 5 places et un fourgon de 9 places), ainsi qu'un vélo (sorties avec les usagers).

Cinq **ordinateurs** (2 fixes et 3 portables) permettent à l'équipe de travailler sur le logiciel FOCAT, d'élaborer divers documents ou d'utiliser internet. Un **téléphone** fixe et trois **téléphones portables** leur permettent de rester en contact et d'être joignables par les usagers.

²⁸ Fiche d'évènements indésirables et procédure d'utilisation (annexe 26)

²⁹ Protocole de signalement de la maltraitance avec ses outils (annexe 27)

7. LES CONTACTS EXTERIEURS

7.1 Echanges avec les autres services du Centre d'Habitat

Depuis 2015, les professionnels du SAVS SAMSAH, avec des salariés des autres services d'hébergement et du personnel des services généraux, participent à 4 **commissions** sur le Centre d'Habitat :

- Loi 2002-2 (élaboration et mise à jour des différents outils de la Loi 2002-2),
- Médicale (échanges sur suivi médical dans les services, mise en place de procédures...),
- Suivi des évaluations (suivi des évaluations internes et externes, analyse des fiches d'évènements indésirables),
- Vie affective et sexuelle (échanges sur la prise en compte de la vie affective et sexuelle des usagers dans les services, mise en place d'actions communes, communication d'informations...).

Selon les commissions, les réunions ont lieu tous les trimestres ou semestres.

Tous les trimestres, les professionnels du SAVS SAMSAH et des autres services du Centre d'Habitat se retrouvent, lors d'un **Point Info**. Ce temps, animé par les 3 cadres de l'établissement, permet de transmettre des informations générales sur le secteur médico-social et/ou l'établissement, d'échanger sur de nouveaux outils, de débattre sur des problématiques mais aussi d'entendre des intervenants divers (protection juridique, vie affective et sexuelle...).

7.2 Collaborations avec l'ESAT Yon et Bocage et l'Accueil de Jour

La majorité des usagers travaillent au sein de l'ESAT Yon et Bocage de l'AFDAEIM, sur les Essarts. Actuellement, 2 adultes vont à ½ temps sur l'Accueil de Jour du Centre d'Habitat.

Les travailleurs sociaux, à travers le logiciel FOCAT mais aussi lors des passages pour le transport des usagers, peuvent **échanger, au quotidien**, sur les situations qui le nécessitent (vigilance sur la confidentialité, la séparation entre le travail et le domicile). Les transmissions écrites par le SAVS SAMSAH sur les usagers (santé, vie quotidienne, relations) ne sont pas lisibles par les moniteurs ESAT mais, par contre, consultables par les monitrices éducatrices de l'Accueil de Jour.

Tous les trimestres, deux professionnels du SAVS SAMSAH effectuent un point sur les situations partagées avec les éducatrices de l'Accueil de Jour.

L'ensemble des professionnelles de ces services sont soumis au secret partagé.

Lors du renouvellement des orientations MDPH, une **synthèse** se déroule à l'ESAT (pour les travailleurs) avec les partenaires hébergement (SAVS SAMSAH et Accueil de Jour). C'est l'occasion de faire le point sur l'évolution de l'utilisateur au sein des différents services. Les protecteurs juridiques (familles ou associations) sont également invités à y participer. L'utilisateur est convié après un temps d'échange entre professionnels.

Pour tous les renouvellements d'orientation, le Directeur adjoint rédige un argumentaire, à destination de la CDAPH, pour motiver le maintien de la prise en charge sur le service ou une réorientation.

Depuis 2014, une **commission communication ESAT / Services d'Hébergement** (SAVS SAMSAH, Accueil de Jour et Foyer d'Hébergement) se réunit tous les 12 mois. L'objectif est de mieux se connaître, d'échanger sur la communication globale entre l'ESAT et les différents services d'hébergement par rapport aux usagers. On n'y traite pas de situations individuelles. Des procédures communes peuvent être élaborées.

Un compte-rendu est effectué, en alternance par les cadres du SAVS SAMSAH ou de l'ESAT, et est transmis à l'ensemble des salariés œuvrant auprès des travailleurs d'ESAT.

7.3 Partenaires extérieures

Le service a une volonté d'ouverture, pour faciliter l'inclusion des usagers, faciliter les rencontres extérieures. Les professionnels vont facilement présenter le service, développer le réseau et maintenir les liens régulièrement. Ils peuvent distribuer des cartes de visites du SAVS SAMSAH ou le Livret d'accueil.

L'équipe cherche à développer un partenariat avec les associations locales, cherchant à utiliser les compétences de partenaires extérieurs dans différents domaines :

- associations sportives et culturelles
- administratif / vie citoyenne
- aides à domicile
- autres SAVS / GEM

Les travailleurs sociaux ont élaboré un tableau référençant les associations et partenaires pouvant intéresser les usagers. Ils le mettent à jour régulièrement, indiquant les référents dans chaque structure, date des contacts.

Depuis 2016, il existe, presque tous les ans, une journée régionale des SAVS-SAMSAH (animée par le CREA Pays de la Loire) à laquelle des membres de l'équipe participent. Ce temps, à travers les rencontres entre professionnels, permet aussi de faire évoluer les pratiques internes.

Nous sollicitons également régulièrement l'équipe mobile Mosaïque pour des interventions en réunion sur « la gestion de situations en lien avec une problématique psychiatrique ».

8. EVALUATION DE LA QUALITE DE SERVICE

La loi 2002-2 a institué l'obligation pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux de procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.

8.1 L'Evaluation interne en 2011-2013

La démarche d'Evaluation interne a été faite conjointement sur le SAVS et le Centre d'Habitat. Elle a démarré en novembre 2011, avec l'assistance du CREA Pays de la Loire avec l'aide de l'outil PERICLES.

Un groupe de pilotage a été constitué, comprenant des professionnels des différents services du Centre d'Habitat, dont 2 du SAVS (en plus du Directeur adjoint). Des binômes ont été constitués pour travailler sur les différents plans. Tous les professionnels du SAVS ont participé à cette étape d'analyse. Avec l'aide de questionnaires, les usagers et familles ont été associés à la démarche.

Le 16/09/2013, la synthèse de l'Evaluation Interne a été présentée à l'ensemble des professionnels du SAVS³⁰. Le 19/09/2014, lors de la réunion annuelle avec les familles et usagers, les éléments principaux ont également été communiqués :

Points forts :

- Bonne prise en compte de l'avis des usagers dans la cadre des Projets Personnalisés
- Bonne application des droits des usagers (respect dignité, liberté, expression, sexualité...)
- Personnel impliqué dans le fonctionnement, adapté aux besoins du public et de la mission

Points faibles :

- Manque un projet de service récent (à faire après le futur projet établissement C.Habitat)
- Manque un protocole de signalement de la maltraitance
- Aménagement intérieur des bureaux inadapté (manque bureau confidentiel)

Dès le démarrage de l'Evaluation interne (puis dans les années à suivre), l'équipe du SAVS a cherché à traiter les manques ou points à améliorer relevés sur le SAVS.

En 2020, Il est prévu de redémarrer une nouvelle démarche d'évaluation interne (avec le logiciel ARSENE du CREA Pays de la Loire).

8.2 L'Evaluation externe en 2014

Au cours de l'année 2014, le cabinet IFAC a effectuée les évaluations externes de l'ensemble des établissements de l'AFDAEIM.

³⁰ Synthèse de l'Evaluation Interne du SAVS en 2013 (annexe 28)

Les évaluateurs de l'IFAC sont intervenus sur le Centre d'Habitat et le SAVS en novembre 2014. Durant cette évaluation, de nombreux entretiens ont concernés le SAVS : le Directeur adjoint, 3 travailleurs sociaux, un parent, des représentants du Groupe d'Expression et des partenaires.

Les évaluateurs, dans leur document final sur l'ensemble des services du Centre d'Habitat, ont émis « un avis positif et sans réserve sur la qualité de l'activité générale du Centre d'Habitat »³¹.

Dans cette présentation sur l'ensemble des services, de nombreux points forts ont été mis en avant pour le SAVS :

- « le Groupe d'Expression des usagers du SAVS va au-delà de la réglementation en vigueur... »,
- « le SAVS recueille les attentes et besoins des usagers à partir d'une grille d'identification des besoins adaptée à la compréhension de chacun avec un suivi dans le temps »,
- « le Livret d'accueil du SAVS, présenté sous forme de livret est particulièrement attractif »,
- « la réhabilitation de l'ancien foyer en maison collective pour les usagers du SAVS et les logements individuels mêlés à des logements proposés à la population ordinaire est un facteur d'inclusion très porteur »,

L'échéance prévue par la loi 2002-2 entre les évaluations externes est de 7 ans. La prochaine se déroulera donc en 2021.

9. L'AVENIR

9.1 Perspectives d'évolution du service (durant les 5 ans)

Avec les 7 nouvelles places SAMSAH et l'extension de l'équipe de professionnels, les priorités dans les mois à venir restent à construire et consolider la nouvelle organisation médico-sociale du service.

Il sera important de poursuivre et renforcé la mise en place d'ateliers collectifs sur différents thèmes :

- Education et de prévention à la santé (un soignant / travailleur social),
- Citoyenneté (en lien avec les élections),
- développement numériques (réseaux sociaux, démarches administratives par internet).

Par rapport au sujet de la Vie Affective Intime et Sexuelle, il faudra orienter les actions à destination des plus jeunes en particulier. La mise en place d'une permanence ou d'un nouvel atelier devra être approfondie.

Le SAVS SAMSAH va continuer à s'adapter au vieillissement des usagers accueillis. Début 2017, 2 adultes ont fait valoir leur droit à la retraite et ont trouvé des places en EHPAD et MARPA. En 2020, une autre personne aura atteint les 60 ans et est déjà en recherche d'une place en EHPAD. Des partenariats devront être développés avec les structures pour personnes âgées pour anticiper et préparer d'éventuelles réorientations en EHPA (Foyer logement, MARPA, Maison de Vie) ou EHPAD. Une convention³² a été élaborée avec le CIAS du Pays des Essarts pour un accueil prioritaire de 2 usagers du Centre d'Habitat (y compris le SAVS SAMSAH), tous les ans, sur l'EHPAD (Les Essarts ou St Martin des Noyers) ou la MARPA de Ste Florence.

Avec ces adultes à la retraite, mais aussi l'arrivée de nouveaux usagers qui ne sont pas ou plus travailleurs d'ESAT, des prises en charge en journée ont commencé à se mettre en place sur le SAVS en depuis 2017 et seront renforcées.

Au niveau partenarial, l'équipe va poursuivre le développement de son réseau localement (Comité des fêtes...) mais aussi avec les autres SAVS et SAMSAH de Vendée pour proposer des actions communes avec les usagers. Un grand nombre d'usagers sont demandeurs de temps de rencontres avec d'autres adultes pour développer les lieux d'échange, se faire des amis.

³¹ Conclusion et synthèse de l'Evaluation Externe du Centre d'Habitat en 2014 (annexe 29)

³² Convention AFDAEIM - CIAS Pays des Essarts (annexe 30)

Au quotidien, l'équipe continuera à s'adapter aux besoins des usagers, à s'interroger sur ses pratiques et ajuster son fonctionnement.

Sur le plan architectural, la mairie des Essarts en Bocage a un projet de revitalisation du centre bourg. A moyen ou long terme, le bâtiment où sont situés les bureaux du SAVS SAMSAH (propriété actuelle de l'AFDAEIM) pourraient être préemptés et rachetés. Nous envisageons déjà d'en profiter pour construire un bâtiment neuf (sur la même parcelle) qui permettrait d'offrir de meilleures conditions de travail et d'accueil pour les usagers.

9.2 L'Evaluation du projet de service (durant les 5 ans)

Tous les ans, en fin d'année, nous mettrons à jour le tableau d'évaluation des capacités des usagers qui listent également les interventions auprès des usagers du SAVS.

Nous effectuerons également un bilan annuel, synthèse des évolutions rencontrées au sein du service et adaptations de nos pratiques aux besoins des usagers.

Ces bilans réguliers faciliteront l'élaboration du futur projet de service dans 5 ans.