



# PROJET D'ETABLISSEMENT

Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

Institution les Tournesols



2014-2019

## AVANT-PROPOS

### Le Projet d'Etablissement

Le Projet d'Etablissement est un document contractuel qui permet de fixer les orientations, les modes de fonctionnement, ainsi que les principes qui organisent l'accompagnement des bénéficiaires du Service d'Accompagnement à la vie Sociale - SAVS. Il permet de réaliser une analyse de l'existant, une projection de l'avenir et de définir la stratégie et les moyens à mettre en œuvre pour atteindre le but que le service s'est fixé. Il définit les modalités d'évaluation de son action.

Il est un outil qui permet de clarifier le positionnement du service et de donner des repères aux professionnels dans l'exercice de leur activité. En cela, il fait référence au sein du service.

La rédaction du Projet d'Etablissement du SAVS répond à une obligation de la Loi 2002-02 de modernisation de l'action sociale et médico-sociale.

La démarche d'écriture est amorcée en 2012 et conduite par un Comité de Pilotage qui a bénéficié d'une formation préparatoire délivrée par le CREAI<sup>1</sup> de Strasbourg (7 séances). Ce comité de pilotage a pour mission d'élaborer le Projet d'Etablissement : définition d'une méthodologie, réflexion autour des différents thèmes abordés, relecture et validation des écrits réalisés en sous-groupes de travail.

Les membres du comité de pilotage sont : l'ensemble de l'équipe du SAVS, à savoir trois travailleurs sociaux et une secrétaire, la chef de service et la cadre de direction du Pôle Foyer de Vie Maintien à Domicile. Le comité de pilotage s'est réuni 9 fois entre janvier 2013 et septembre 2014 pour réaliser ce travail.

Des sous-groupes de travail sont constitués pour élaborer les écrits autour des différents thèmes abordés. Dans le cadre des sous-groupes de travail, des groupes mixtes sont constitués avec le CAJ<sup>2</sup> et l'ESAT<sup>3</sup> sur des thématiques communes.

La démarche de conception et de rédaction du Projet d'Etablissement s'inscrit dans le cadre du Projet Institutionnel des *Tournesols*, rédigé en 2011, qui chapeaute l'ensemble des Projets d'Etablissement.

Elle s'inscrit également dans la continuité de la démarche d'Evaluation Interne, initiée en 2009. L'Evaluation Interne a donné lieu à l'élaboration d'un plan d'action en 2011, dont un

---

<sup>1</sup> CREAI : Centre Régional d'Etudes et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité

<sup>2</sup> CAJ : Centre d'Accueil de Jour

<sup>3</sup> ESAT : Etablissement de Soutien et Aide par le Travail

certain nombre de mesures s'imposent au SAVS. Les améliorations préconisées ont servi d'appui à la réflexion et à l'élaboration des objectifs du service pour les années à venir. La plupart des mesures ont cependant été mises en application de façon immédiate.

Pour réaliser sa mission, le Comité de Pilotage s'appuie sur :

- l'observation et l'analyse de l'existant en s'appuyant sur l'Evaluation Interne, la consultation des usagers, l'étude et l'analyse de données statistiques, l'élaboration de documents descriptifs des pratiques professionnelles, l'évaluation externe,
- une étude documentaire des recommandations de l'ANESM<sup>4</sup>, des textes réglementaires et d'articles et documents en lien avec les questions soulevées au cours de la démarche,
- à partir de l'analyse de l'existant, un repérage des éléments à consolider et des améliorations à apporter au service rendu au public accueilli, est fait. Cela a permis de définir l'évolution potentielle et souhaitée du service et de définir des perspectives pour les 5 années à venir.

Cette démarche permet à l'ensemble de l'équipe de réinterroger sa pratique professionnelle, ses valeurs, et les moyens qu'elle se donne pour garantir la fidélité à son éthique professionnelle sur le terrain. Elle permet d'identifier les améliorations à apporter dans un souci constant du meilleur accompagnement possible à apporter à la personne. L'implication de l'ensemble de l'équipe dans la réflexion autour du Projet d'Etablissement favorise et renforce la cohésion d'équipe dans un esprit de partage de compétences, d'entraide et de réflexion sur le sens des actions éducatives et la pratique de chacun.

La prise en compte des contraintes, notamment budgétaires, auxquelles est aujourd'hui confronté le secteur social est un élément important de la réflexion dans la mesure où les effectifs du service n'ont pas augmenté en même temps que l'augmentation des besoins sociaux du public accompagné. Un important virage est, en lien avec les recommandations du Conseil Général, pendant la période d'écriture du Projet d'Etablissement, afin de réajuster les pratiques, avec notamment la réduction des durées d'accompagnement et le recentrage du champ d'intervention des professionnels.

Le SAVS s'est soumis à la démarche d'Evaluation Externe en mai 2014, réalisée par le cabinet Momento Conseil. Les conclusions de l'Evaluation Externe ont également été prises en compte pour alimenter la réflexion sur le Projet d'Etablissement et sur les pratiques professionnelles.

---

<sup>4</sup> ANESM : Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements Sociaux et Médico-sociaux

La démarche d'écriture du Projet d'Etablissement a permis de déterminer les lignes de force à développer dans les 5 prochaines années :

- la poursuite du travail d'élaboration d'outils d'accompagnement pertinents et utiles, notamment pour l'analyse des situations socio-éducatives et la construction des réponses apportées,
- une formalisation des procédures de travail et une gestion plus efficace des documents internes afin de renforcer la lisibilité de l'action du SAVS,
- des éléments de réorganisation pour favoriser :
  - le travail d'équipe et la réflexion pluri-disciplinaire,
  - la prise en compte de l'augmentation des situations de handicap psychique parmi la population accueillie,
  - la protection des professionnels notamment dans la prise en compte des risques psychosociaux liés à l'exercice des métiers de l'aide à la personne.
- la poursuite de la démarche d'évaluation et d'amélioration continue et de mise en projet de l'équipe avec une rencontre trimestrielle du Comité de Pilotage du Projet d'Etablissement.
- le développement et la formalisation des garanties pour la protection des droits de la personne accompagnée.

## INTRODUCTION

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale « *Les Tournesols* » de Sainte-Marie-aux-Mines, est un service social auprès de personnes en situation de handicap. Hormis le fait qu'il a l'obligation de mener son action dans le respect du cadre légal, il agit à travers des valeurs qui l'animent et autour desquelles il construit toute sa dynamique d'approche dans la manière de penser le travail social.

### Notre démarche :

Bien plus qu'un service prestataire d'actes professionnels dans divers domaines d'intervention, notre démarche se veut davantage être un réel travail d'accompagnement, au service des personnes accueillies. Ainsi, son action trouve son sens, non seulement par rapport à une personne malmenée par un handicap auquel il faut faire face, mais surtout par rapport à un Homme qui a une histoire. Quels que soient la nature et le degré de son handicap, quelle que soit sa dépendance, il doit rester le maître d'œuvre de son projet de vie qu'il construit et qu'il met en action.

Nous considérons que l'accompagnement n'est ni un acte, ni une prestation, mais tout simplement une relation humaine au cours de laquelle, au fil du temps, s'instaure une relation de confiance entre le professionnel et la personne. C'est autour de ces moments d'échanges, de paroles et de partage que la personne doit pouvoir se ressourcer face à ses préoccupations, ses moments d'incertitude, voire de dépression quand les défenses tombent. Le professionnel, attentif, doit être là pour mettre en mots ce qui est parfois dit par des comportements, pour soutenir, encourager, orienter et guider la personne, afin de développer avec elle et pour elle, une qualité de vie et un pari sur l'avenir en lui permettant le choix entre des possibles.

Sans vivre l'extraordinaire, c'est justement dans l'ordinaire, lors de ces moments de partage et d'échanges, guidés par l'attention portée à la personne et par la prise en compte de ses intérêts que se créent les liens autour desquels s'organisent nos pratiques.

Ces pratiques doivent rassurer en même temps que conforter l'investissement de la personne accompagnée afin de lui permettre d'être le plus possible acteur de son projet, dans une démarche de co-construction du projet d'accompagnement.

Quel que soit le domaine, notre intervention est d'abord une **démarche socio-éducative** où il s'agit d'amener la personne à comprendre, maîtriser et accepter les enjeux et conséquences (positives ou négatives) de ses choix de vie. Ces enjeux sont liés à ses potentialités, à son environnement, à sa situation économique, mais également aux déficiences liées au handicap. Ainsi, la relation humaine qu'est l'accompagnement, est un cheminement complexe de réflexion, de confrontations, de négociations dont le but est

de permettre à la personne de développer ses ressources propres pour réaliser ses projets avec le soutien du travailleur social.

## **Perspectives**

Le SAVS prévoit dans le présent Projet d'Etablissement de rendre plus lisible son organisation par la rédaction de procédures de travail, par la mise en place d'une gestion documentaire et le développement de ses outils d'accompagnement. De plus, le SAVS restera dans une démarche continue d'adaptation de l'organisation du service aux besoins émergents du public accompagné.

Il prévoit également de favoriser l'accès aux droits des personnes , en rendant plus accessibles les documents qui leur sont distribués, notamment le livret d'accueil, et en organisant des consultations régulières.

Enfin, le SAVS poursuivra son travail de réflexion et d'élaboration d'outils d'analyse et d'accompagnement des personnes dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles.

## **Evaluation**

La démarche d'évaluation de l'impact des actions mises en place est essentielle pour permettre à l'équipe de mesurer la pertinence de ses pratiques et de réaliser les ajustements nécessaires.

Cette évaluation sera assurée par :

- une réunion trimestrielle du comité de pilotage qui aura pour mission d'assurer le suivi des échéances et d'évaluer l'impact des actions entreprises,
- la mise en place d'une consultation régulière des usagers sur la qualité du service rendu.

## Projets d'actions sur 5 ans - 2014/2019

<b>Echéances</b>	<b>Actions</b>	<b>Responsable de l'action</b>	<b>Critères d'évaluation</b>
<b>Se doter d'outils d'analyse des besoins du public</b>			
Chaque année, dès 2015	Etude de l'évolution de la population à partir des statistiques produites pour l'OHRAS en avril et analyse des retours de l'OHRAS en septembre	CSE <sup>5</sup> + équipe	Analyse en réunion d'équipe (cf. RD <sup>6</sup> )
Chaque année dès 2015	Relevé des objectifs individuels pour une analyse globale des objectifs pour observer l'évolution des réponses à apporter	Secrétaire	Analyse en réunion d'équipe (cf. RD)
Chaque mois dès 2014	Veille réglementaire et documentaire, veille à propos des RBPP	CSE + équipe	Analyse en réunion d'équipe (cf. RD)
<b>Rédiger des documents accessibles pour le public</b>			
Juin 2015	Rédaction d'une version synthétique et adaptée du Projet d'Etablissement	Comité de pilotage du Projet d'Etablissement	Réalisation et communication de la version adaptée
Juin 2016	Rédaction d'une version synthétique et adaptée du livret d'accueil	Comité de pilotage du Projet d'Etablissement	Diffusion (cf. bordereau d'envoi et copie dans le dossier individuel)
Déc. 2017	Amélioration de la plaquette	Comité de pilotage du Projet d'Etablissement	Distribution de la plaquette
<b>Organiser la consultation régulière des usagers, l'accès aux droits, la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance</b>			
Octobre 2015	Consultation des usagers - sur le Projet d'Etablissement	Comité de pilotage du Projet d'Etablissement	Envoi des documents, réception et analyse des retours faits par les personnes
Octobre 2016	- sur le livret d'accueil sur version synthétique		

<sup>5</sup> CSE : Chef de Service Socio-éducatif

<sup>6</sup> RD : Relevé de Décision

Rédaction du formulaire d'enquête : 2015 Mise en œuvre et exploitation : 2016	Consultation régulière des personnes sous forme d'enquêtes, sur leurs attentes et leur perception de la qualité du service rendu	Elaboration du document d'enquête et exploitation des données : comité de pilotage Passation de l'enquête : équipe	Retours d'enquête Exploitation et analyse : compte rendu des réunions d'équipe
Juin 2018	Enquête de satisfaction en fin d'accompagnement : élaboration du document d'enquête et passation	Comité de pilotage	Existence de l'enquête, analyse annuelle en réunion d'équipe (cf. RD réunions de fonctionnement)
Sept. 2018	Rédaction d'une procédure de demande de consultation du dossier individuel	CSE	Existence de la procédure
Sept. 2014	Organisation d'une réflexion d'équipe régulière sur les pratiques professionnelles en lien avec les RBPP, dans un cadre pluridisciplinaire	CSE	Réunions d'équipe Réunions Ulysse Formations Professionalisation (anciennement Analyse des Pratiques)
<b>Formaliser et adapter l'organisation du service aux besoins émergents</b>			
Oct. 2018	Rédaction d'une procédure de gestion des demandes urgentes	CSE	Existence de la procédure
2014-2015	Organisation d'un système de co-références pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique	CSE + équipe	Existence d'une procédure
Nov. 2017	Formalisation des procédures de travail : rédaction progressive de procédures	CSE	Existence des procédures -état des lieux en nov. 2017-
En lien avec les échéances de l'Institution	Formalisation d'un système de gestion documentaire en lien avec le système de gestion documentaire de l'Institution		Existence d'une procédure
Deuxième trimestre 2015	Développement de la pluridisciplinarité	Psychologue	Participation de la psychologue aux réunions d'équipe SAVS Participation ponctuelle de l'ergothérapeute

2014-2019	Suivi du Projet d'Etablissement dans le cadre de réunions trimestrielles du comité de pilotage	Comité de pilotage du Projet d'Etablissement	Compte rendu de ces réunions
2014-2015	Adaptation du nouveau logiciel (OSIRIS) aux outils et procédures de travail du SAVS	CSE + équipe	Bilan de l'utilisation de ce logiciel en réunion d'équipe en septembre 2015
Juillet 2015	Formalisation du système de gestion du dossier unique de l'utilisateur	Comité de pilotage	En lien avec l'utilisation d'OSIRIS
Avril 2015	Mise en place d'outils d'évaluation objective de la charge de travail des professionnels en lien avec la complexité des situations	CSE	Création effective de l'outil, analyse et ajustements
2014-2019	Formalisation du partenariat par des procédures de travail (place du partenaire dans le projet, répartition des rôles, documents de formalisation)	CSE + direction	Existence des conventions et outils
<b>Poursuivre le travail d'élaboration d'outils d'accompagnement</b>			
Déc. 2016	Rédaction d'une procédure de sortie d'accompagnement	CSE	Existence de la procédure
2015-2016	Expérimentation du système de bilan des contrats défini dans la procédure d'accueil (USA 2014 09) et effectuer les réajustements nécessaires	Equipe + CSE	Existence d'un compte rendu d'évaluation en sept 2016
Déc 2018	Création d'un outil d'évaluation de l'autonomie des personnes dans la gestion du quotidien à domicile.	Comité de pilotage	Existence de l'outil et son utilisation

Des fiches actions seront rédigées chaque année pour la mise en œuvre de la programmation de l'année suivante.

## CONCLUSION

Le travail d'élaboration du Projet d'Etablissement a permis de renforcer la cohésion d'équipe autour des valeurs importantes de la pratique des professionnels du service. Il a mené à des réflexions qui ont abouti à la mise en place immédiate de modifications d'organisation, comme par exemple l'organisation des bureaux au sein des locaux.

Il débouche également sur un programme quinquennal d'actions à mener dont l'impact sera évalué au fur et à mesure et à l'issue de la période de 5 ans pour laquelle il est écrit. Ces évaluations pourront alimenter la réflexion lors de l'élaboration du prochain Projet d'Etablissement, en 2019.



## Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

« Le plus grand bien que nous puissions faire aux autres n'est pas de leur communiquer notre richesse, mais de leur révéler la leur. »

Louis Lavelle