



PROJET DE SERVICE SAVS ESPACE LOISIRS

2018 - 2023

INSTITUT LE VAL MANDÉ - ÉTABLISSEMENT PUBLIC MÉDICO-SOCIAL



Institut le Val Mandé
PROMOTION DE LA PERSONNE HANDICAPEE



Vu la délibération n° 1531 ce présent document a été adopté par le Conseil d'Administration de l'Institut Le Val Mandé le 27 juin 2018, après avis favorables du Comité Technique d'Etablissement et du Conseil de la Vie Sociale.

1.	Présentation et contexte du service.....	5
1.1.	Présentation de l'ILVM.....	5
1.2.	La démarche qualité.....	5
1.2.1.	La démarche d'évaluation interne et d'évaluation externe.....	5
1.2.2.	La bientraitance.....	6
1.2.3.	L'éthique.....	6
1.3.	La démarche d'élaboration du projet.....	6
1.4.	Le contexte national.....	7
1.5.	Le contexte régional.....	8
1.6.	Le contexte départemental.....	9
1.6.1.	Département du Val de Marne.....	9
1.6.2.	Département de Seine Saint Denis.....	10
1.6.3.	Département de Paris.....	10
1.7.	Bilan du précédent projet de service.....	11
1.8.	Bilan de l'évaluation externe.....	12
2.	Présentation du Service.....	14
2.1.	Histoire du service.....	14
2.2.	Les caractéristiques.....	14
2.2.1.	Autorisation.....	14
2.2.2.	Financement.....	14
2.3.	Les missions du service.....	15
2.4.	La population accueillie.....	16
2.4.1.	Le profil des usagers.....	16
2.4.2.	Les indicateurs de l'accompagnement.....	18
2.4.3.	Les critères d'admission.....	18
3.	Le parcours de l'utilisateur et l'accompagnement social.....	20
3.1.	La procédure d'admission.....	20
3.2.	Le projet personnalisé, fil conducteur de l'accompagnement de l'utilisateur.....	22
3.3.	La référence.....	23
3.4.	La durée, la fin de l'accompagnement par le service et l'orientation des usagers	24
3.4.1.	Le renouvellement de l'accompagnement par le service.....	24
3.4.2.	La suspension de l'accompagnement.....	24
3.4.3.	Le non renouvellement de l'accompagnement.....	24
4.	Accompagnement proposé par le service.....	26
4.1.	La composition de l'équipe pluridisciplinaire.....	26
4.2.	Les objectifs de l'accompagnement.....	27
4.2.1.	Rendre possible l'accès aux pratiques culturelles et de loisirs aux personnes adultes en situation de handicap.....	27
4.2.2.	Rompre l'isolement et proposer un espace sécurisant à la personne en dehors du cadre de vie habituel	27
4.2.3.	Maintenir et développer l'autonomie.....	28
4.2.4.	Favoriser l'épanouissement et l'expression des usagers pour une participation active à une vie sociale, culturelle et de loisirs.....	28
4.2.5.	Proposer un accompagnement visant à retarder les effets du vieillissement de la personne en situation de handicap.....	29
4.2.6.	Proposer un espace de répit et un soutien aux aidants.....	29
4.3.	Les moyens de l'accompagnement.....	30
4.3.1.	Les moyens humains.....	30
4.3.2.	Les temps d'activité sur site et à l'extérieur.....	31
4.3.3.	Les entretiens individuels.....	34
4.3.4.	La communication adaptée.....	34

4.4.	Le respect des droits des usagers et les moyens d'expression.....	34
4.4.1.	Les outils de la loi de 2002.....	34
4.4.2.	Le Conseil de la vie sociale.....	35
4.4.3.	Le recueil de l'indice de satisfaction des usagers.....	35
4.5.	Les liens avec l'environnement du service.....	36
4.5.1.	Le lien avec les familles et représentants légaux.....	36
4.5.2.	Le lien avec les partenaires.....	36
5.	L'organisation du service.....	40
5.1.	Le volet social.....	40
5.1.1.	L'organisation du travail.....	40
5.1.2.	Les outils et moyens de coordination.....	40
5.1.3.	L'entretien annuel d'évaluation.....	43
5.1.4.	Le programme de formation.....	43
5.1.5.	Le soutien aux professionnels.....	44
5.2.	Le volet hôtelier, logistique et financier.....	44
5.2.1.	La logistique des temps d'accueil et d'activité.....	44
5.2.2.	La gestion du budget d'activité.....	45
5.2.3.	La gestion des transports et des repas.....	46
5.2.4.	La gestion des déchets.....	47
5.3.	La mutualisation avec les autres services de l'ILVM	47
	Conclusion : Objectifs d'évolution, de progression et de développement.....	47
	Glossaire.....	52
	Annexes.....	53

PRÉSENTATION ET CONTEXTE DU SERVICE

1.1. PRÉSENTATION DE L'ILVM

L'Institut Le Val Mandé (ILVM), établissement médico-social public autonome, relève de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et réformant la loi du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales. L'ILVM a pour mission d'accueillir des enfants et adultes en situation de handicap et de contribuer à leur insertion sociale et/ou professionnelle.

L'Institut a pour vocation d'assurer la promotion de la personne en situation de handicap.

L'ILVM est composé de douze services répartis en quatre pôles d'activités :

LE PÔLE ENFANTS

- Institut Médico-Educatif (IME) « T'kitoi »
- Institut Médico-Educatif (IME) « Val d'Essonne » à Corbeil - Essonne
- Service d'Education Spécialisée et de Soins A Domicile (SESSAD) « Val d'Essonne » à Corbeil - Essonne

LE PÔLE ADULTES

- Maison d'Accueil Spécialisée (MAS)
- Foyer d'Accueil Médicalisé- Foyer de vie (FAM-FV)
- Foyer de jour « André Villette » (FJ)

LE PÔLE PROXIMITÉ

- Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) « SAVIE »
- Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH)
- Service d'Accompagnement à la Vie Sociale par l'accès aux loisirs et à la culture (SAVS) « Espace Loisirs »
- Service d'Education Spécialisée et de Soins A Domicile (SESSAD) « Dispositif Déficiant Visuel » à Créteil

LE PÔLE PROFESSIONNEL

- Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) « Trait d'Union » et une section annexe « les ateliers temps lib' » qui accompagne les travailleurs handicapés vieillissants
- Foyer d'Hébergement (FH) « André Villette »

Ces 12 services bénéficient du soutien des 6 directions fonctionnelles (directions générale, des ressources humaines, des finances, du patrimoine, de la relation à l'utilisateur/des soins et de la qualité).

L'ILVM accueille plus de 500 usagers accompagnés par environ 300 professionnels sur le site de Saint Mandé ainsi que deux sites distants (Créteil et Corbeil-Essonne)

Le service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) Espace Loisirs se trouve sur le site principal de l'ILVM au 7 rue Mongenot 94160 Saint Mandé.

1.2. LA DÉMARCHE QUALITÉ

1.2.1. LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION INTERNE ET D'ÉVALUATION EXTERNE

Afin de préparer les renouvellements d'autorisation de ses établissements et services, l'ILVM est actuellement en cours de réalisation de l'évaluation interne 2018 de l'ensemble de ses services.

Précédemment, l'institut avait procédé à une évaluation externe en 2014¹, précédée d'une évaluation interne en 2013².

Pour la première partie de la réalisation de l'évaluation interne 2018 d'Espace Loisirs, sept réunions de deux heures ont été organisées, permettant la mise en place du comité de pilotage, la validation des supports de cadrage et le remplissage du référentiel. Ces réunions ont également été l'occasion de réaliser des points d'étape et de faire le lien avec le projet de service en cours d'élaboration pour la période 2018-2023.

Cette auto-évaluation a permis de mettre en exergue un diagnostic de l'accompagnement proposé aux usagers, sur la base d'un référentiel qualité.

A l'issue de cette démarche prévue pour la fin d'année 2018, un rapport d'évaluation interne sera réalisé et transmis aux autorités de contrôle et de tarification. Ce rapport, comme en 2013, mettra en évidence les points forts et les points d'amélioration du service au regard des 4 objectifs fixés par l'ANESM :

- la promotion de l'autonomie, de la qualité de vie et de la santé à travers des actions de soin, de socialisation, d'éducation, d'insertion ;
- la personnalisation de l'accompagnement ;
- la garantie des droits et la participation des usagers ;
- la protection et la prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers.

Ces différents points feront l'objet d'une synthèse récapitulant les points forts et les points d'amélioration identifiés par les professionnels du service. Ces points d'amélioration seront intégrés et suivis via le Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ)³ du service qui est mis à jour à minima trois fois par an avec la directrice du service, la responsable du service, l'ensemble de l'équipe et la chargée qualité.

Dans la continuité de l'évaluation interne, Espace Loisirs procédera à son évaluation externe en 2021.

La rédaction du projet de service se base sur le travail réalisé lors de l'évaluation interne 2018 actuellement en cours mais aussi lors de l'évaluation interne de 2013 et de l'évaluation externe de 2014 effectuée par le Cabinet Eliane Conseil.

1 Abrégé de l'évaluation externe 2014 en annexe 1

2 Synthèse de l'évaluation interne 2013 en annexe 2

3 Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ) à jour disponible sur la plateforme AGEVAL

Afin de mesurer les actions mises en place au sein du service, plusieurs indicateurs ont été définis en lien avec les objectifs fixés par l'ANESM cités précédemment. Ces indicateurs permettent de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs spécifiques du service et le niveau de qualité de l'accompagnement proposé afin d'en évaluer la pertinence et d'ajuster au mieux les pratiques.

Les évolutions constatées chaque année sont intégrées au rapport d'activité et d'orientation.

1.2.2. LA BIENTRAITANCE

L'Institut travaille depuis plusieurs années sur une démarche globale de la mise en œuvre de la bientraitance au sein des établissements et services.

Un groupe de travail sur celle-ci a été initié et s'est réuni à plusieurs reprises afin de créer des outils à diffuser dans l'ensemble des services. Une fiche pratique sur la bientraitance est notamment réalisée et des formations spécifiques sont dispensées (prise en charge de la douleur, gestion de l'agressivité...). En 2014, pour faire suite à l'évaluation interne de l'Institut, une marge de progression concernant la bientraitance a été identifiée. Les cadres opérationnels de l'Institut ont tous été formés à la bientraitance en institution médico-sociale. Cette formation est basée sur des apports théoriques et de mise en situation ou étude de cas.

De plus, de nombreuses formations collectives visent aujourd'hui à améliorer les pratiques professionnelles en ce sens.

Cette organisation et ces actions contribuent à la recherche d'amélioration continue de la qualité auprès des usagers, notamment par l'appropriation des recommandations de bonnes pratiques éditées par l'Agence Nationale de Evaluation et de la Qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ANESM) et par la diffusion de recommandations établies par le Comité d'Éthique.

Une charte de bientraitance, rédigée en 2016, est remise à tous les professionnels de l'établissement qui s'engagent à en prendre connaissance et à en respecter les termes.

De fait, le service a instauré des modes d'encadrement respectueux des jeunes et les professionnels sont garants de la bientraitance dans leurs pratiques⁴⁻⁵.

1.2.3. L'ÉTHIQUE

L'Institut a mis en place, au niveau institutionnel, un Comité d'Éthique qui vise à instaurer un espace d'échange scientifique et déontologique pour aborder l'ensemble des questions éthiques pouvant être rencontrées par une institution (sexualité, intimité, secret professionnel, fin de vie, liberté d'aller et de venir, etc...). Chaque thème abordé donne lieu à des recommandations diffusées aux professionnels de l'ILVM afin d'être déclinées de façon concrète. Les membres du Comité éthique se tiennent à la disposition des services pour approfondir certaines thématiques.

1.3. LA DÉMARCHÉ D'ÉLABORATION DU PROJET

La loi du 2 janvier 2002 rend obligatoire l'élaboration d'un projet de service ou d'établissement. Il doit définir les orientations stratégiques du service pour les cinq années à venir. Il s'inscrit dans le cadre de la stratégie institutionnelle fixée par le projet d'établissement de l'Institut qui fixe 5 grandes orientations :

- assurer une qualité d'accueil et d'accompagnement aux usagers ;
- favoriser le partage des savoirs et des compétences ;
- inscrire l'utilisation efficiente des ressources dans une démarche de responsabilité sociétale ;
- renforcer la place de l'environnement dans la vie de l'Institut ;
- améliorer la politique de gestion des risques.

Afin de réaliser ce projet de service, Espace Loisirs s'est inspiré de plusieurs recommandations, notamment celles intitulées « Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service », « Ouverture de l'établissement sur son environnement », « Le soutien des aidants non professionnels » et « L'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes » ainsi que du rapport du Comité Interministériel du Handicap du 20 septembre 2017.

Le groupe de pilotage composé de la directrice du service, la responsable du service et la chargée qualité, élabore la méthodologie d'élaboration du projet de service et conduit la démarche du projet.

La méthode choisie pour élaborer le projet de service repose sur une implication de l'ensemble des professionnels, des usagers, de leurs proches ainsi que des partenaires et prestataires du service.

4 Recommandations des bonnes pratiques de l'ANESM, « La bientraitance : définition et repère pour la mise en œuvre », juillet 2008.

5 Recommandations des bonnes pratiques de l'ANESM, « Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance », décembre 2008.

Les usagers d'Espace Loisirs ont été associés à l'élaboration du projet de service par le biais d'une enquête de satisfaction⁶ portant sur la qualité de l'accueil, l'accompagnement individuel, les activités programmées, l'apport du service aux usagers et l'avis général des usagers sur le service.

La participation s'est faite sur la base du volontariat. Le remplissage du questionnaire a été accompagné par l'équipe pour les usagers ayant besoin d'une aide.

66 usagers (soit un taux de participation de 55.46%) ont répondu avec un retour de satisfaction générale très positif. Une restitution des réponses a été faite aux usagers par le biais de la réunion de pré-CVS et un courrier a été adressé à l'ensemble des usagers.

Les familles et représentants légaux ont également été associés à la réécriture du projet de service, par le biais d'une enquête⁷. Comme pour les usagers, cette enquête basée sur le volontariat a eu lieu pendant les mois de février et mars 2018. Elle abordait l'apport du service pour leurs proches, la qualité des activités programmées et le soutien aux familles.

46 familles ont participé avec une majorité de réponses satisfaisantes voire très satisfaisantes.

Une restitution des réponses obtenues a été faite aux familles par courrier postal.

Les intervenants extérieurs (bénévoles, partenaires et prestataires), indispensables au fonctionnement d'Espace Loisirs ont été invités sur certaines réunions comme celles concernant la définition des objectifs et les liens avec les partenaires / prestataires. La démarche d'élaboration du projet de service a été présentée en réunion des partenaires le 15 mars 2018.

Une enquête⁸ leur a également été adressée pour avoir leur avis sur les liens avec Espace Loisirs et l'organisation des ateliers. Dix intervenants ont participé avec un retour majoritairement positif.

Une restitution des réponses obtenues leur a été faite par courrier ou courriel.



Représentation théâtrale des loges à la scène

En ce qui concerne les professionnels de l'équipe, ils ont été régulièrement sollicités dans la réflexion autour du projet de service notamment au travers de neuf réunions de travail⁹ planifiées entre janvier et mai 2018 et portant sur les thèmes suivants :

- Le bilan du précédent projet de service ;
- Les outils de la loi 2002-2 ;
- Les objectifs et les moyens de l'accompagnement ;
- Les partenaires / prestataires et la mutualisation avec les autres services / Centre ressources ;
- La procédure d'admission et la procédure de sortie ;
- Les relations avec les familles, aidants et représentants légaux ;
- La logistique ;
- Le projet personnalisé / la référence.

A l'issue de chaque réunion, les comptes rendus ont été validés par l'équipe.

Le projet a été complété puis remis et validé par les instances de l'ILVM en juin 2018.

1.4. LE CONTEXTE NATIONAL

An niveau national, le Comité Interministériel Handicap du 20 septembre 2017 a défini les grands objectifs à 5 ans incluant notamment un volet « Etre acteur dans la cité : s'y déplacer, accéder aux loisirs, au sport et à la culture ».

Par l'accompagnement qu'il propose, Espace Loisirs entre pleinement dans plusieurs des objectifs fixés lors de ce Comité, à savoir :

- Développer l'accessibilité à l'offre culturelle dans toutes ses dimensions (spectacle vivant, audiovisuel, cinéma, livre et lecture, et patrimoine,...) ;
- Développer l'accès aux pratiques artistiques des personnes en situation de handicap tant au sein des opérateurs culturels que dans les institutions du médico-social ;
- Contribuer au changement de regard sur le handicap grâce au label « Culture et Handicap » ainsi qu'à des actions associant les médias.

6 Questionnaire de satisfaction usagers avec restitution en annexe 4

7 Enquête de satisfaction familles et représentants légaux avec restitution en annexe 5

8 Enquête de satisfaction à destination des intervenants extérieurs avec restitution en annexe 6

9 Calendrier des réunions à thème en annexe 7

Dans le cadre du contexte national, l'Institut Le Val Mandé s'appuie également sur les recommandations issues du rapport de Denis Piveteau « Zéro sans solution » publié le 20 juin 2014.

Les principes de transformation majeure pour l'ensemble des acteurs portés par le rapport sont :

- Passer d'une logique de place à une logique de réponse coordonnée ;
- Apporter une réponse à toutes les situations, mêmes les plus complexes ;
- Renforcer la place de la MDPH en tant qu'ensemblier de la construction des réponses individuelles sur le territoire ;
- Asseoir la responsabilité des autorités de tutelle et de financement, garantes de l'existence et de la pertinence de l'offre.

Pour mettre en application de manière globale les recommandations du rapport « Zéro sans solution », Marie-Sophie Dessaulle a été chargée de la mission de préciser les étapes et les modalités de mise en œuvre progressive du rapport dans le cadre de la démarche « une réponse accompagnée pour tous ».

Cette démarche vise à aboutir à une évolution systémique de l'organisation de la réponse apportée aux personnes en situation de handicap qui sont sans solution chez eux ou dans leur famille, mais aussi hospitalisées ou en établissement médico-social avec une inadéquation de leur accompagnement, ainsi qu'à celles qui souhaiteraient bénéficier d'une meilleure intégration scolaire, dans l'emploi ou dans le logement.

Cette démarche implique de revoir l'accompagnement des personnes en situation de handicap, la façon dont les réponses sont proposées et l'évolution des réponses sur le territoire. Elle suppose l'association de tous les acteurs du champ médico-social mais aussi des champs sanitaires, éducatifs ou bien encore de la protection sociale.

Le rapport de déploiement de la démarche « une réponse accompagnée pour tous » de juillet 2017 apporte les premiers retours d'expériences des territoires pionniers¹⁰.

En effet, en 2017, 90 départements, incluant le département du Val de Marne, étaient engagés dans la démarche « une réponse accompagnée pour tous » en amont de l'application pleine et entière de l'application de la loi de modernisation de notre système de santé au 1er janvier 2018.

1.5. LE CONTEXTE RÉGIONAL

Le projet régional de santé 2011-2017 de la région Ile-de-France validé par l'Agence Régionale de Santé fixait 6 priorités :

- Organiser et renforcer la prévention tout au long du parcours de vie ;
- Favoriser les coopérations et les partenariats entre les acteurs concernés pour une prise en charge globale et sans rupture des personnes ;
- Améliorer la qualité de la prestation pour garantir une prise en charge adaptée aux besoins et à la diversité des publics ;
- Développer une démarche de bientraitance ;
- Améliorer le soutien aux aidants (formation, reconnaissance du handicap, prise en compte de leur santé) ;
- Valoriser les métiers du secteur médico-social.

Les actions développées par Espace Loisirs s'inscrivent dans ces objectifs. L'accompagnement par Espace loisirs permet de rompre l'isolement des personnes en situation de handicap, de proposer des activités et temps d'accueil adaptés aux besoins et souhaits de chacun et d'offrir des temps de répit aux aidants. De par sa mission, le travail de réseau et de partenariat du service est au cœur de son fonctionnement.

Espace Loisirs met en avant les valeurs et les métiers du médico-social via ses liens avec les partenaires et par l'accueil de stagiaires et de bénévoles.

La Loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016, vient modifier le cadre d'élaboration des Projets Régionaux de Santé. Le Projet Régional de Santé devra désormais être composé :

- D'un Cadre d'Orientation Stratégique (COS) qui détermine les objectifs généraux et les résultats attendus à dix ans,
- D'un Schéma Régional de Santé (SRS) unique, établi pour cinq ans sur la base d'une évaluation des besoins sanitaires, sociaux et médico-sociaux. Il doit déterminer, pour l'ensemble de l'offre de soins et de services de santé, y compris en matière de prévention, de promotion de la santé et d'accompagnement médico-social, des prévisions d'évolution et des objectifs opérationnels.

Ce nouveau Plan Régional de Santé qui débutera en 2018 est actuellement en cours d'élaboration.

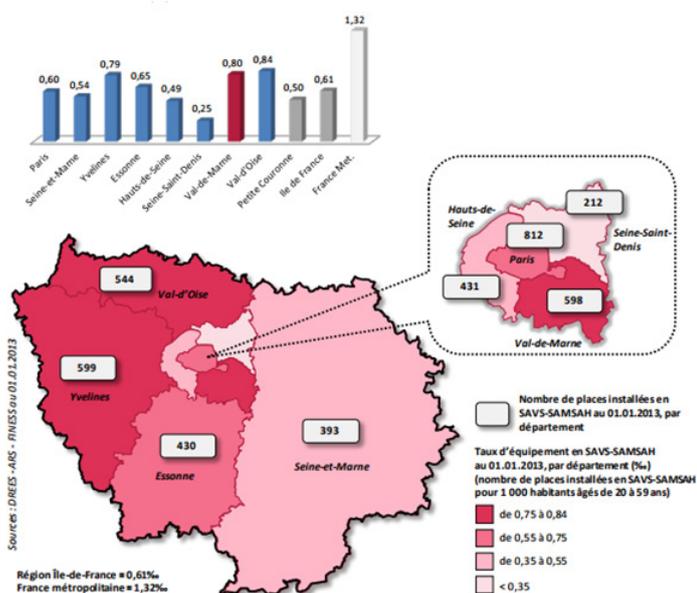
1.6. LE CONTEXTE DÉPARTEMENTAL

1.6.1. DÉPARTEMENT DU VAL DE MARNE

Le 4^{ème} schéma départemental en faveur des personnes handicapées du Val de Marne pour la période 2016-2020 identifie les besoins du territoire et les actions départementales à mettre en place pour assurer aux usagers un parcours de vie. Pour la réalisation de ce schéma, les directeurs de pôle de l'Institut ont participé aux divers groupes de travail organisés dans le département.

L'étude des taux d'équipement des Etablissements Sociaux et Médico-Sociaux dans le Val-de-Marne permet de constater que l'offre d'accueil en structure du Val-de-Marne est sensiblement plus faible que dans les autres départements d'Ile-de-France mais que le département est relativement plus équipé en ce qui concerne les services d'accompagnement à domicile.

Taux d'équipement en SAVS et SAMSAH dans les départements d'Ile de France



Ce 4^{ème} schéma prévoit 15 grandes actions regroupées sous forme de 5 objectifs :

- Améliorer l'accompagnement des enfants et adolescents en situation de handicap ;
- Faciliter l'insertion socio-professionnelle des personnes en situation de handicap ;
- Favoriser l'autonomie et l'accès au droit commun des personnes en situation de handicap dans la cité tout au long de la vie ;
- Accompagner le vieillissement des personnes en situation de handicap ;
- Renforcer l'aide aux aidants.

Il indique que l'accès aux loisirs et à la citoyenneté est à approfondir, notamment avec les communes et explique qu'au sein du département, l'accès aux activités de loisirs, de culture et de sport s'organise dans une logique d'inclusion sociale progressive (à travers l'action de « Culture du cœur » par exemple, association promouvant l'insertion en faveur des plus démunis par l'éducation aux pratiques culturelle et sportive). Toutefois, celle-ci se heurte à une demande qu'il n'est pas toujours facile de faire émerger. Par ailleurs, pour certaines personnes, le collectif est en soi complexe à appréhender. Il semble donc essentiel de privilégier des initiatives permettant de faire émerger un soutien de pair à pair (en binôme voire en petit groupe) et de favoriser la médiation entre les associations et les personnes en situation de handicap. Il s'agit en quelque sorte de toujours trouver « un trait d'union ».

Un accompagnement par un service adapté facilitera ce lien en repérant les besoins mais aussi l'offre.

Le 4^{ème} schéma départemental du Val de Marne rappelle également que mieux accompagner une personne en situation de handicap, c'est également bien souvent soutenir la ou les personnes de son entourage qui l'assistent au quotidien. L'accompagnement des aidants permet notamment de prévenir et, le cas échéant, repérer les situations d'épuisement. Il est ainsi essentiel de faciliter l'accès aux dispositifs de répit notamment pour les personnes les plus isolées et éloignées des dispositifs médico-sociaux.

Par l'accompagnement qu'il propose aux usagers à travers les loisirs et la culture et le soutien qu'il offre aux aidants familiaux, le service Espace Loisirs s'inscrit pleinement dans la démarche du département du Val de Marne.



Visite avec conférencière

1.6.2. DÉPARTEMENT DE SEINE SAINT DENIS

Dans son 3ème schéma départemental de 2012-2016 en faveur des personnes handicapées, le département de Seine Saint Denis prenait en compte la continuité du parcours de la personne handicapée au travers des âges de la vie. De l'enfance et l'adolescence, puis de l'âge adulte à la vieillesse, en déployant des politiques selon quatre axes :

- Assurer un niveau d'information de qualité à destination des usagers, des familles et des professionnels ;
- Structurer la coordination territoriale et départementale des acteurs au service des personnes handicapées ;
- Mieux accompagner les parcours de vie pour anticiper les changements et faciliter les transitions ;
- Développer une offre de services diversifiée et complémentaire.

Pour faire suite à ce 3ème schéma départemental et en lien avec la politique nationale et les besoins recensés sur le département, le conseil départemental a voté en 2016 « Défi handicap : une réponse pour chacun » (2017-2021), présenté par Magalie Thibault, sa vice-présidente en charge de l'autonomie des personnes handicapées.

Les **3 grands axes** en sont :

- **La création de 1000 places à l'horizon 2025** : le nombre de places d'accueil pour les personnes en situation de handicap ayant longtemps souffert d'un retard, que le département a peu à peu compensé. De 227 places en 1983, à 2500 en 2015, l'objectif est aujourd'hui de 1000 places supplémentaires jusqu'en 2025.
- **L'Objectif « zéro sans solution »** : le Département de Seine Saint Denis s'engage dans l'expérimentation de la réponse accompagnée pour tous. En mobilisant tous les partenaires et en innovant à travers plusieurs démarches qui portent notamment sur le handicap mental ou psychique et sur des solutions nouvelles de répit pour les aidants familiaux.
- **La coordination de tous les acteurs** : le département vise un engagement de l'Etat et de l'Agence régionale de santé, en lien avec les associations d'usagers comme avec les structures qui accompagnent au quotidien les personnes en situation de handicap en établissement comme à domicile.

1.6.3. DÉPARTEMENT DE PARIS

Le schéma 2017-2021 du département de Paris intitulé « handicap, inclusion et accessibilité universelle » vise à améliorer de manière concrète la qualité de vie des parisiens en situation de handicap dans toutes les dimensions : participer à la vie de la cité, être mobile, accéder aux bâtiments publics, aux soins et aux activités culturelles et sportives en collaboration avec les différents acteurs et partenaires de la politique du handicap.

Ainsi le département se fixe neuf engagements, réunis sous trois thématiques principales :

- Rendre la ville plus accessible dans toutes ses dimensions ;
- Dépister et accompagner pour une meilleure inclusion ;
- Proposer des réponses adaptées à toutes et à tous en particulier aux situations les plus complexes.

Ce schéma 2017-2021 reconnaît l'existence à Paris d'une véritable politique et l'importance des différents dispositifs et des activités proposées pour l'accès à la vie sociale des personnes en situation de handicap. Toutefois il souligne que malgré tous les progrès réalisés, le cheminement jusqu'aux infrastructures sportives ou culturelles reste compliqué (difficultés liées aux transports, accessibilité du bord des bâtiments, places de stationnement) et par conséquent, freine le développement de la pratique de ces activités par les personnes en situation de handicap et leur participation à la vie de la cité au même titre que les autres personnes valides.

Le département identifie en fonction des besoins recensés, le plan d'action à mettre en place pour assurer aux usagers un parcours de vie, ainsi que les résultats attendus pour :

- Tendre vers l'objectif de zéro Parisiens sans solution ;
- Garantir un accueil pour au moins 50% des Parisiens concernés par un accueil/accompagnement par un établissement ou service.

1.7. BILAN DU PRÉCÉDENT PROJET DE SERVICE

L'ancien projet de service d'Espace Loisirs 2013-2018 répondait en partie à la recommandation de l'ANESM relative au projet d'établissement/service. Il présentait les missions du SAVS « Espace loisirs » et les accompagnements proposés pour y répondre. Le parcours de l'utilisateur, ainsi que l'organisation et le fonctionnement du service.

Durant toute la période du projet de service 2013-2018, les professionnels ont axé leur travail sur la socialisation des usagers, notamment grâce au renforcement de la collaboration entre les professionnels du service et les intervenants extérieurs (partenaires, prestataires et bénévoles) permettant de développer le nombre d'ateliers et d'activités.

Espace Loisirs a également contribué à la dynamique culturelle mise en œuvre au sein de l'ILVM à travers l'organisation d'expositions, d'événements festifs et culturels sur site mais également à l'extérieur au bénéfice de plusieurs services de l'Institut.

Concernant les **5 axes d'amélioration définis**, si toutes les actions ont été travaillées par l'équipe certaines nécessitent encore d'être approfondies.

Axe 1 : Développer les missions du référent éducatif dans la formalisation et le suivi du projet personnalisé

Pour chaque usager accueilli sur la période, un référent éducatif a été désigné. Il est le point de contact privilégié de l'utilisateur et des aidants et chargé de la rédaction et du suivi du projet personnalisé.

Axe 2 : Formaliser le projet personnalisé « socio-éducatif » en utilisant un support écrit approprié

Tous les usagers ont un projet individuel socio-éducatif écrit. La durée de validité a été fixée à trois ans. Dans le cadre de la réécriture du projet de service, il a été décidé de redéfinir le format du support écrit et de ramener la durée de validité du projet personnalisé à un an.

Axe 3 : Développer le Centre-Ressources pour en faire bénéficier les usagers des autres structures de l'ILVM et des structures médico-sociales partenaires sur nos territoires

Le Centre-Ressources est actif. Une communication est régulièrement faite aux personnels de l'Institut. Afin d'optimiser son utilisation en interne, des temps d'échange sont régulièrement organisés. Il fonctionne principalement pour les services de l'ILVM et répond ponctuellement aux demandes extérieures. L'information a été transmise aux professionnels d'autres ESAT dans le cadre d'une rencontre entre partenaires.

Axe 4 : Veiller à conserver le nombre de bénévoles en adéquation avec les besoins du service pour favoriser l'accompagnement dans les nombreuses activités

Bien que le nombre de bénévoles soit fluctuant, l'équipe a veillé à maintenir leur présence au sein du service en s'appuyant sur les réseaux du personnel et la volonté des anciens stagiaires de maintenir leur action auprès des usagers.

Axe 5 : Optimiser l'utilisation du dossier informatisé de l'utilisateur « DUVM »

Depuis octobre 2017, toutes les données des usagers d'Espace Loisirs sont enregistrées dans le DUVM.

Des outils parallèles existent toujours pour maintenir le suivi de l'activité du service.



Représentation théâtrale
123 partir



Représentation théâtrale
Clown en route

PRÉSENTATION ET CONTEXTE DU SERVICE

1.8. BILAN DE L'ÉVALUATION EXTERNE

L'évaluation externe d'Espace Loisirs a été réalisée en 2014. Cette évaluation a mis en évidence les points forts et les points d'amélioration à prévoir. Les remarques évoquées ont été les suivantes :

Les points forts :

- Le service propose des activités diversifiées visant à promouvoir l'insertion sociale des usagers dans la cité.
- L'accompagnement aux loisirs représente un temps de travail important, mené par les éducateurs et les partenaires, pour faciliter les rapprochements familiaux et les liens sociaux et font l'objet d'une fiche de suivi.
- Il existe au SAVS Espace Loisirs une démarche d'amélioration continue de la qualité suivie par l'ensemble de l'équipe du service mais celle-ci reste à poursuivre pour une meilleure appropriation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM.
- Le service Espace Loisirs bénéficie des fonctions supports de l'Institut et de ressources mutualisées entre les différents services.
- L'implantation du service au cœur de la ville de Saint Mandé et la qualité des locaux favorisent le développement de partenariat dans le cadre de l'accès aux loisirs et la culture.
- Les projets personnalisés sont élaborés par le référent éducatif et validés par la chef de service. Le service prévoit d'évaluer le projet tous les ans lors du renouvellement de la cotisation de l'utilisateur.
- Le service est engagé dans une démarche de la promotion de la bientraitance et les professionnels se montrent bienveillants envers les usagers.



Atelier informatique



Création des décors théâtre automne 2017

Les points d'amélioration :

- Le projet de service 2013-2017, lors de l'évaluation, présente une réelle description du fonctionnement opérationnel du service et les accompagnements proposés. Cependant il manque de finesse dans la connaissance des caractéristiques de la population accompagnée et son évolution. Le nouveau projet de service doit intégrer une analyse des types de besoin de la population accueillie.
- Les orientations des schémas en faveur des personnes handicapées des trois départements concernés : « Val de Marne, Paris, Seine Saint Denis » doivent être mis en évidence en tant que cadre de référence du projet de service.
- Au SAVS Espace Loisirs, l'utilisateur dispose d'un parcours sécurisé et encadré de la procédure d'admission et son suivi. Ce parcours pourrait être consolidé par la formalisation d'une procédure de sortie et de fin d'accompagnement de l'adhérent.
- Le service propose des activités diversifiées visant à promouvoir l'insertion sociale des usagers dans la cité, à travers un planning mensuel pour participer à des sorties ou des ateliers réguliers, toutefois celles-ci ne font pas l'objet d'un bilan annuel d'évaluation même si une réunion annuelle avec les prestataires et bénévoles est organisée.
- Le maintien et le développement du travail en partenariat ou le renforcement de l'équipe en place pour développer d'avantage d'actions de prévention en santé et pour que les usagers bénéficient de l'accès aux organismes sociaux et aux soins.
- Les projets personnalisés sont élaborés par le référent éducatif et validés par le chef de service tous les ans lors du renouvellement des cotisations de l'utilisateur via un entretien individuel. Cependant, il n'existe pas de procédure d'élaboration des projets permettant l'harmonisation des pratiques et l'amélioration de leur contenu.
- Différents dispositifs et pratiques participent à la promotion de la bientraitance au niveau du service à travers la mise en place d'espace de parole et de réflexion pour les professionnels. Ceux-ci doivent être davantage cadrés par des procédures et notamment par la sensibilisation et la prévention des risques encourus par les usagers.

Globalement, le service a bien pris en compte les recommandations de l'évaluation externe avec le traitement de près de 90 % des axes d'amélioration¹¹.

2.1. HISTOIRE DU SERVICE

Le service Espace Loisirs a été créé en 1999, par « Actions-H », Association réunissant notamment des cadres institutionnels du médico-social implantés dans le département du Val de Marne. Ayant alors pour mission de favoriser l'intégration sociale des personnes en situation de handicap, les membres de l'association se préoccupent, à partir de l'année 1995, de l'isolement social auquel le public fragilisé par le handicap, se trouve confronté le week-end.

Une enquête menée en 1998 auprès d'une vingtaine d'ESAT, met alors en avant les besoins relatifs à la mise en place d'un service spécifique dans l'accompagnement aux temps libres.

Le Service Espace Loisirs est mis en place avec des moyens restreints, et notamment des postes «emplois jeunes ». Il bénéficie, dès la première année, d'un financement relevant du Conseil Général du Val de Marne. A compter de 2000, le service est aussi financé par les Conseils Généraux de Paris et Seine Saint Denis ainsi que par d'autres financements dont celui de structures du médico- social.

Le service occupe, dès son ouverture et jusqu'en 2009, des locaux situés au sein de l'ESAT Dumonteil, dans le 11ème arrondissement de Paris.

Espace Loisirs ouvrant dans un premier temps quelques heures par semaine, les usagers font rapidement valoir leurs besoins de voir planifier des activités.

En premier lieu réservé aux personnes fréquentant des structures cotisant à Actions-H, le service s'ouvre progressivement à un public plus large.

Le travail de partenariat avec les travailleurs sociaux joue un rôle déterminant et l'information relayée au sein des établissements favorise la croissance du nombre d'usagers. Cela a pour effet de confirmer la pertinence de ce projet innovant et d'amener Espace Loisirs à diversifier ses activités puis étendre ses plages d'ouverture.

Aussi, la pérennisation du service conjuguée à des financements stables, constitue entre 2000 et 2006, la préoccupation principale de l'association gestionnaire qui, de par ses statuts, n'est pas habilitée à gérer une structure sur le long terme.

L'Institut le Val Mandé, grâce à ses liens historiques et professionnels avec l'Association « Actions-H », projette de reprendre le Service Espace Loisirs et d'œuvrer à sa pérennisation. Pour faire suite à l'avis favorable délivré par le Comité Régional d'Organisation Sociale et Médico-Sociale (CROSMS) en octobre 2005, Espace Loisirs devient au 1er janvier 2006 un service de l'Institut.

2.2. LES CARACTÉRISTIQUES

2.2.1. AUTORISATION

En tant que service expérimental, Espace Loisirs a bénéficié en 2005 d'une autorisation de fonctionner pour une durée de cinq ans, renouvelée en décembre 2010 par l'arrêté n°2010-571 délivré par le Conseil Départemental du Val de Marne, pour la période de janvier 2001 à décembre 2015. Ce second renouvellement d'autorisation était conditionné à la réalisation d'une évaluation interne et externe avant la fin d'année 2015. Ces évaluations ont eu lieu respectivement en 2013 et 2014, répondant ainsi à la demande du Conseil Départemental.

L'arrêté d'autorisation n°2015-661 du Président du Conseil Départemental du Val de Marne agréé le service expérimental Espace Loisirs en tant que SAVS renommé « Service d'accompagnement à la culture et aux loisirs Espace Loisirs » avec une autorisation de fonctionnement pour 15 ans.

Le numéro FINESS du service est le 750025819.

2.2.2. FINANCEMENT

Le service est financé par les départements du Val de Marne, de la Seine-Saint-Denis et de Paris. Une convention relative aux modalités de fonctionnement et de financement d'Espace Loisirs a été signée entre les trois départements et l'ILVM.

Les départements s'engagent à verser, sous forme de dotation globale annuelle, un montant de financement établi selon la proportion de leurs ressortissants accompagnés par le service soit :

- 48% pour le Conseil Départemental du Val de Marne ;
- 32% pour le Conseil Départemental de Paris ;
- 20% pour le Conseil Départemental de Seine Saint Denis.

Cette répartition est fixée pour la durée de la présente convention soit 5 ans. Avec un taux annuel d'évolution des dépenses applicable du département présentant le taux directeur le moins élevé et dans la limite de la capacité budgétaire de chaque département.

Le budget est instruit conformément à la procédure contradictoire de fixation du tarif prévue dans le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Afin de bénéficier de cette dotation, l'ILVM doit fournir chaque année un état prévisionnel des dépenses et des recettes de fonctionnement du service en vue de la fixation de la dotation globale de l'année suivante, ainsi que son compte administratif et son rapport d'activité pour en justifier la bonne utilisation.

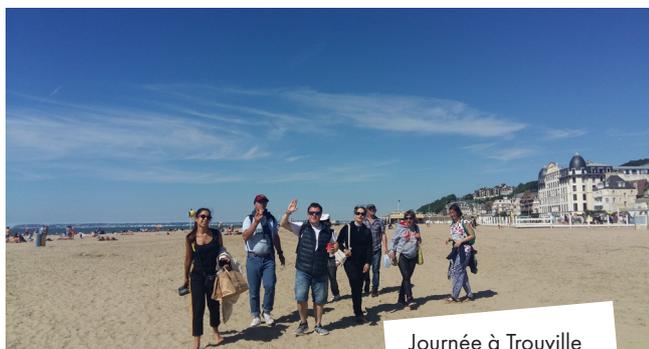
Cette convention fixe également les conditions à remplir par les usagers pour pouvoir adhérer à Espace Loisirs, la capacité de la file active du service et le montant de l'adhésion à verser par les usagers.

Elle rappelle les missions du service, son lieu d'exercice, son effectif en personnel et son nombre de jours d'ouverture.

2.3. LES MISSIONS DU SERVICE

Le SAVS Espace Loisirs est défini par un cadre législatif et réglementaire. Le service tire sa légitimité de grandes orientations :

- la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;
- la loi n° 2005-05 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap ;
- la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, suivi du décret 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 ;
- la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé ;
- ainsi que du décret 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.



Journée à Trouville

Espace Loisirs permet aux personnes adultes en situation de handicap de bénéficier d'un accès aux loisirs et à la culture.

Le service favorise l'égalité des droits et des chances, la participation à la citoyenneté des personnes en situation de handicap, ainsi que la non-discrimination à leur égard, en leur facilitant l'accès à la vie sociale et publique.

L'article D. 312-155-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) prévoit que « les services d'accompagnement à la vie sociale ont pour vocation de contribuer à la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité. »¹²

L'article D. 312-155-7 du CASF précise que « dans le respect du projet de vie et des capacités d'autonomie et de vie sociale de chaque usager, les services définis à l'article D. 312-155-5 organisent et mettent en œuvre tout ou partie des prestations suivantes :

- L'évaluation des besoins et des capacités d'autonomie ;
- L'identification de l'aide à mettre en œuvre et la délivrance à cet effet d'informations et de conseils personnalisés ;
- Le suivi et la coordination des actions des différents intervenants ;
- Une assistance, un accompagnement ou une aide dans la réalisation des actes quotidiens de la vie et dans l'accomplissement des activités de la vie domestique et sociale ;
- Le soutien des relations avec l'environnement familial et social ;
- Un appui et un accompagnement contribuant à l'insertion scolaire, universitaire et professionnelle ou favorisant le maintien de cette insertion ;
- Le suivi éducatif et psychologique. »¹³

Situant l'usager au cœur de sa mission, Espace Loisirs accompagne les personnes sur leur temps libre :

- en proposant un panel de prestations répertoriées dans les programmations mensuelles ;
- en accompagnant les personnes dans leurs projets individuels.

Le service s'inscrit dans les valeurs et orientations de l'ILVM, définies dans le projet d'établissement 2014-2019, ainsi que dans les valeurs définies institutionnellement :

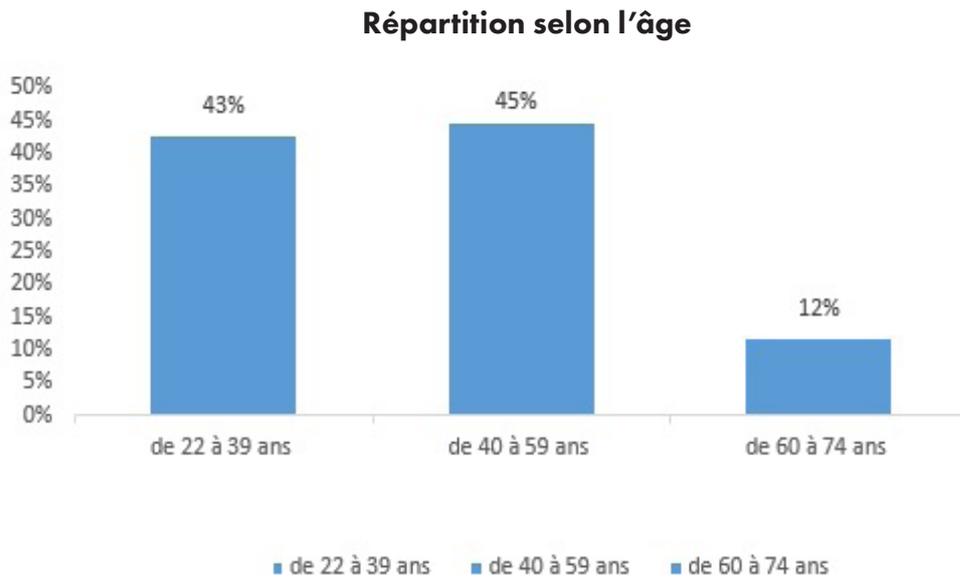
- les valeurs de service public ;
- le droit et le bien être des usagers, au cœur des pratiques ;
- l'éthique.

2.4. LA POPULATION ACCUEILLIE

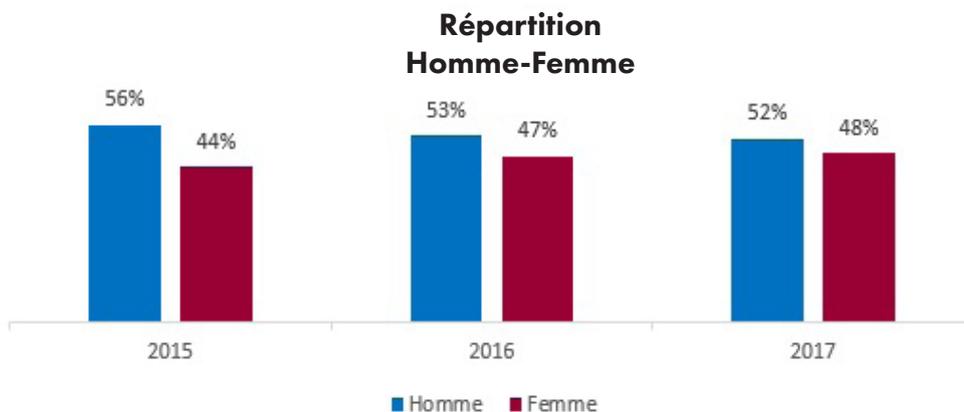
2.4.1. LE PROFIL DES USAGERS

> Les caractéristiques sociodémographiques

Espace Loisirs accompagne des adultes âgés entre 22 et 74 ans (2017). 43% sont âgés de 22 à 39 ans, 45 % de 40 à 59 ans et 12 % de 60 à 74 ans, soit une moyenne de 44 ans.

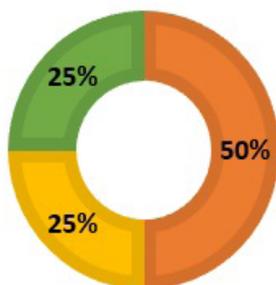


Parmi eux, 48 % sont des femmes et 52 % d'hommes. Sur les trois dernières années, l'écart entre le nombre de femmes et d'hommes qui fréquentent le service se réduit et leur répartition tend à s'équilibrer

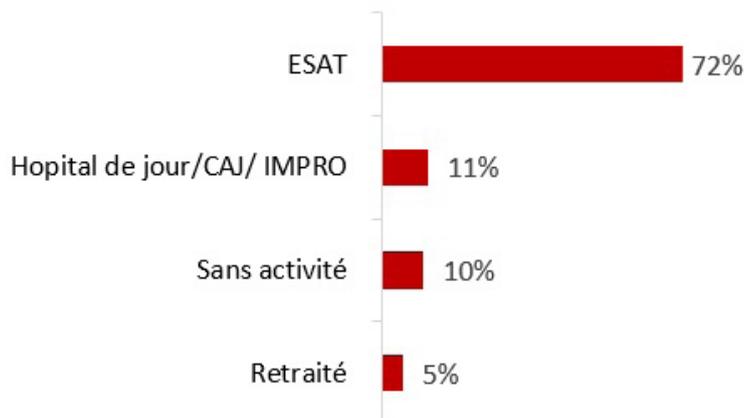


Concernant le logement et l'activité :

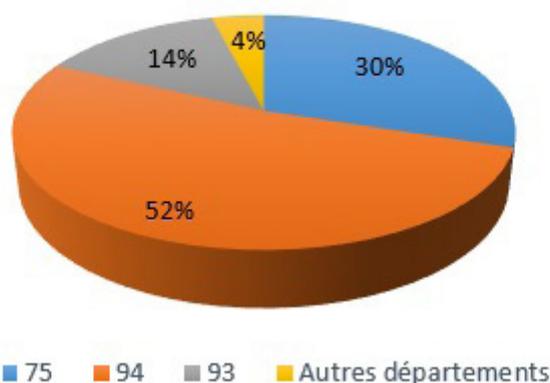
Les statistiques de 2017 démontrent que les usagers vivent majoritairement en famille ou en appartement et que près de 72% d'entre eux exercent une activité professionnelle en ESAT dont un en milieu ordinaire. Ce qui était déjà le cas en 2012.

Répartition des usagers par mode d'habitation

■ Famille ■ Logement autonome ■ Autre

Répartition des usagers par type d'activitéRépartition des usagers sur les 3 départements financeurs

En 2017, 119 personnes ont été membres du service. Parmi elles, 113 sont domiciliées dans les trois départements financeurs et sont réparties de la manière suivante :

Domiciliation des usagers en 2017

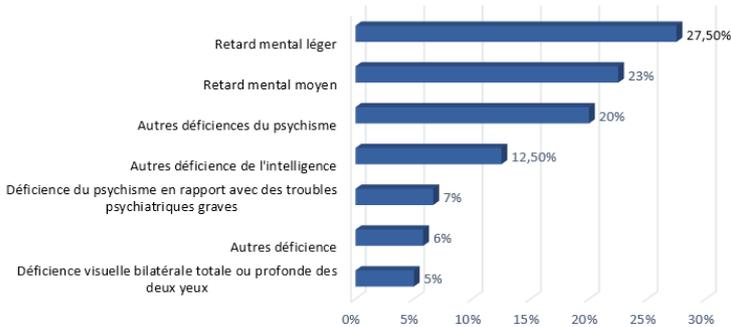
6 personnes proviennent de départements hors convention (soit 4% alors qu'elles représentaient 10% en 2012) et s'acquittent d'une adhésion majorée conformément à la convention interdépartementale.

PRÉSENTATION DU SERVICE ESPACE LOISIRS

Les principales déficiences¹⁴

Les usagers accueillis présentent majoritairement un retard mental léger (27,52%) et un retard mental moyen (23%). 20% des personnes ont également des troubles psychiques et 12% une déficience de l'intelligence.

Les déficiences principales

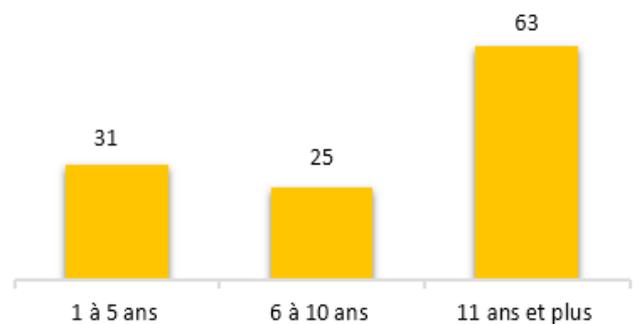


Les principaux motifs d'arrêt d'accompagnement font suite à la demande de la personne ayant acquis suffisamment d'autonomie pour organiser ses loisirs ou des orientations en établissement médico-social, ce qui est toujours positif par rapport aux missions du service.

Durée d'accompagnement

Sur la file active de l'année 2017, les statistiques démontrent que 63 usagers fréquentent le service Espace Loisirs depuis plus de 11 ans. La durée moyenne d'accompagnement étant de 9 ans.

Répartition des usagers par durée d'accompagnement



2.4.2. LES INDICATEURS DE L'ACCOMPAGNEMENT

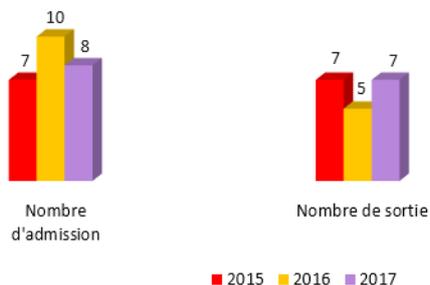
En référence à la convention interdépartementale, la capacité du service doit correspondre à une file active d'environ 110 à 150 usagers. Sur les trois dernières années, elle se situe en moyenne à 118 usagers.

Evaluation de la file active sur les trois dernières années



Le mouvement des usagers est relativement stable avec en moyenne 8 admissions et 6 sorties enregistrées entre 2015 et 2017. Sur l'année 2017, le service a enregistré 7 arrêts d'accompagnement et a reçu 10 demandes d'admission qui ont donné lieu à 8 nouvelles adhésions.

Le mouvement des usagers (Admission/Sortie)



PERSPECTIVES - ACTIONS / AXES D'AMÉLIORATION

Réaliser un suivi de la population accueillie

- Tendre à faire baisser la durée de l'accompagnement.



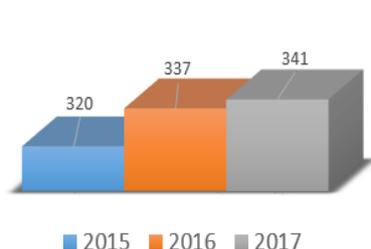
Permanence du mercredi

Evolution et typologie des temps d'accueil et d'activité

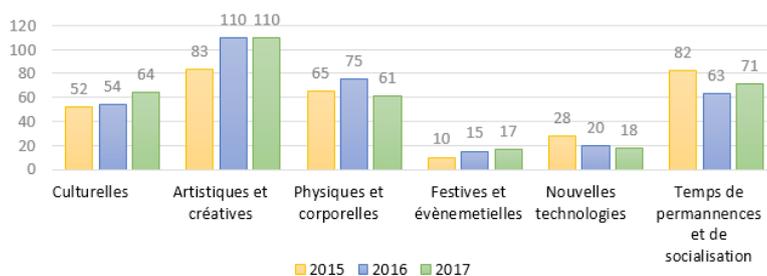
Le nombre d'activités proposé aux usagers a augmenté de 6% entre 2015 et 2017. Cette hausse répond à la demande des usagers et se traduit par la mobilisation des intervenants extérieurs diversifiés (13 prestataires réguliers et 7 bénévoles) qui ont inscrit leurs actions en collaboration avec l'équipe éducative.

Sur l'ensemble des temps d'accompagnement proposés, les activités artistiques, physiques/corporelles et de socialisation sont majoritairement représentées.

Evolution de l'ensemble des temps d'accueil et d'activités



Typologie des activités réalisées



PERSPECTIVES - ACTIONS / AXES D'AMÉLIORATION

Réaliser un suivi de la population accueillie

- Etablir chaque année des statistiques concernant l'évolution de la population accueillie ;
- Réaliser l'enquête DREES chaque année.

2.4.3. LES CRITÈRES D'ADMISSION

En priorité, le service s'adresse aux personnes en situation de handicap :

- les plus isolées, c'est-à-dire sans prise en charge médico-sociale ou en attente de prise en charge et vivant à domicile ;
- bénéficiant par ailleurs d'un accompagnement au sein d'un ESAT et/ou d'un service d'accompagnement à domicile.

Pour être admises, les personnes doivent :

- > Etre âgées d'au moins 18 ans ;
- > Etre domiciliées dans les départements du Val de Marne, de la Seine Saint Denis ou de Paris ;
- > Satisfaire à au moins un des critères suivants :
 - Ouverture de droits à l'AAH (Allocation Adulte Handicapé) ;
 - Ouverture de droits à la PCH (Prestation de Compensation du Handicap) ;
 - Ouverture de droits à l'ACTP (Allocation Compensatrice pour Tierce Personne) ;
 - Orientation en milieu professionnel protégé (ESAT).

3.1. LA PROCÉDURE D'ADMISSION

La procédure d'admission suit les étapes suivantes

Etape 1 : Envoi de la demande d'admission écrite par l'utilisateur

Le candidat adresse un courrier au service Espace Loisirs indiquant ses coordonnées (adresse, téléphone, mail), son mode d'habitation, son activité professionnelle s'il en a une.

Etape 2 : Accusé de réception de la demande et enregistrement administratif

Le service crée un dossier individuel et enregistre sa candidature, répertoriée dans le tableau de suivi des admissions.

Un courrier d'accusé réception de sa candidature, signé par le responsable du service lui est adressé, mentionnant que sa demande sera traitée dans le cadre de la prochaine Commission d'Admission et d'Orientation (CAO)

Sa candidature est enregistrée dans le dossier informatisé le Dossier unique de Usager du Val Mandé (DUVM). Le service transmet une copie du dossier au Service de la Relation à l'Usager (SRU).

Etape 3 : Commission d'Admission et d'Orientation (CAO)

La C.A.O. a lieu tous les mois en réunion d'équipe. Elle réunit le directeur du service, le responsable du service et l'ensemble des membres de l'équipe. Lors de cette commission, l'équipe évalue les demandes d'admission au regard des critères définis au point 2.4.2. Après échange avec les autres membres de l'équipe, le directeur donne sa décision :

- Si la candidature ne correspond pas aux critères d'admission, un courrier de refus de prise en charge est adressé à l'utilisateur en mentionnant le motif de la décision. Il est également précisé à l'utilisateur la possibilité de participer aux temps événementiels ouverts à tout public.
- Si la candidature correspond aux critères d'admission, l'admission est prononcée. Le candidat reçoit un courrier de confirmation de rendez-vous, fixé en amont par téléphone et précisant la liste des documents à fournir pour constituer le dossier lors du rendez-vous (notification MDPH, CNI, RC, attestation sécurité sociale, justificatif de domicile attestant d'au moins 3 mois de résidence dans l'un des trois départements financeurs, 2 photos d'identité, mesure de protection juridique éventuelle).

Etape 4 : Entretien d'admission avec l'utilisateur

Lors du rendez-vous, le candidat est reçu par le directeur du service, le responsable du service ou l'éducateur coordinateur et son futur référent éducatif. Il peut être accompagné d'un aidant familial ou d'un travailleur social. Les professionnels présentent le service et recueillent les attentes et les besoins de la personne.

Les documents relatifs au fonctionnement du service (plaquette, programmation d'activités en cours, certificat médical à renseigner par le médecin pour la pratique d'activités à caractère physique), ainsi que les outils de la loi 2002-2 (livret d'accueil, comprenant la charte de l'utilisateur et règlement de fonctionnement) sont remis et expliqués à l'utilisateur.

Le candidat remet les éléments constitutifs de son dossier et signe le Document Individuel de Prise en Charge (vaut pour contrat d'accompagnement) et le règlement de fonctionnement du service.

A partir de cette date, il bénéficie d'une période de stage de 3 mois.

Etape 5 : Bilan après les 3 premiers mois de l'admission

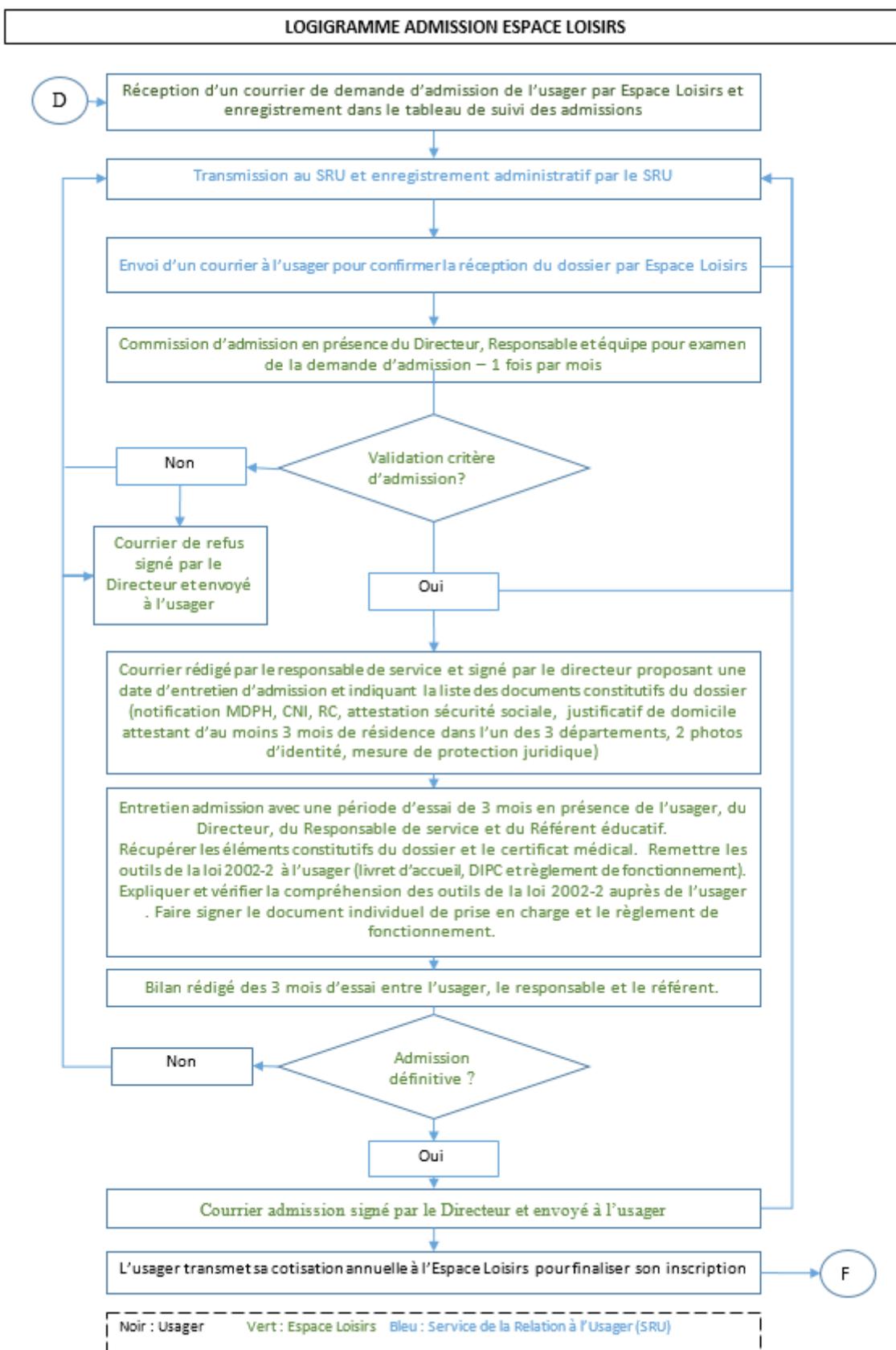
Après les trois premiers mois de stage, un bilan est organisé et formalisé entre l'utilisateur, le responsable du service et le référent éducatif. Si le bilan est positif pour les deux parties, un courrier d'admission signé par le directeur est alors envoyé à l'utilisateur et précise le coût de l'adhésion annuelle (proratisé selon la date d'admission).

La rédaction du projet personnalisé se fait dans les six mois qui suivent l'admission.

PERSPECTIVES - ACTIONS / AXES D'AMÉLIORATION

Communiquer l'information sur la personne de confiance à chaque admission

- Aborder la question de la personne de confiance à chaque entretien d'admission.



3.2. LE PROJET PERSONNALISÉ, FIL CONDUCTEUR DE L'ACCOMPAGNEMENT DE L'USAGER

La loi du 2 janvier 2002 préconise, pour les établissements sociaux et médico-sociaux, de proposer aux usagers un accompagnement individualisé favorisant le développement, l'autonomie et l'insertion de la personne. Le projet personnalisé de l'utilisateur constitue le document support de cet accompagnement éducatif, social et thérapeutique proposé par le service.

Le projet personnalisé¹⁵ définit les objectifs de travail avec les usagers et les moyens à mettre en œuvre pour les atteindre. Il s'agit d'une projection établie pour une année. Il comporte des intentions en termes d'action éducative.

Ce projet doit être réalisé en fonction des besoins de l'utilisateur. Son consentement doit être systématiquement recherché.

Grâce à la position médiane de l'équipe pluridisciplinaire, le projet personnalisé doit pouvoir prendre sens avec l'utilisateur.

Etape 1 : Le recueil des souhaits et la définition des besoins

Le recueil des souhaits est réalisé en entretien avec l'utilisateur sur la base des souhaits identifiés lors de l'entretien d'admission et à l'issue du bilan après les 3 premiers mois d'admission. A la demande de la personne ou d'un de ses proches ou, sur proposition du service, un aidant peut y participer.

Les besoins de la personne sont définis sur la base du compte rendu effectué lors du bilan de stage, constats et observations partagés entre les professionnels et/ou avec les aidants.



Réunion de travail d'équipe et intervenants

Etape 2 : La formalisation du projet

Dans les 6 mois qui suivent l'admission, le référent de l'utilisateur rédige le projet personnalisé (PP) en s'appuyant sur les étapes précédentes pour définir les objectifs et les moyens de l'accompagnement.

Au cours d'un entretien préalablement programmé avec l'utilisateur, le projet personnalisé est présenté et discuté pour modification ou validation du contenu. Il est le support de l'accompagnement éducatif et social pour permettre de développer ou de maintenir la plus grande autonomie possible relative à l'accès aux loisirs et à la culture.

A l'issue de l'entretien, l'utilisateur signe son projet personnalisé. Celui-ci est ensuite signé par le directeur du service. Après signature, un exemplaire du projet est envoyé à l'utilisateur. Pour les utilisateurs bénéficiant d'une mesure de protection juridique, le projet personnalisé est envoyé au représentant légal pour signature. En cas de non-retour du projet personnalisé dans un délai de 2 mois, il est considéré comme validé par ce dernier. Il est alors valable un an.

Le projet personnalisé est ensuite enregistré dans le DUVM.

Etape 3 : L'évaluation et le renouvellement du projet

Pour les utilisateurs renouvelant leur dossier et adhésion, le projet personnalisé doit être réévalué annuellement et prioritairement en début d'année pour les personnes qui fréquentent peu le service (moins de 3 fois par an).

Le mode d'évaluation est adapté en fonction de l'utilisateur et peut passer par un entretien individuel physique ou téléphonique ou par un rendez-vous planifié après la tenue d'une activité.

Après un bilan de l'année écoulée (constats faits entre les professionnels et/ou les aidants, niveau de participation de l'utilisateur, évolution de la situation), le référent éducatif recueille les attentes, définit les besoins, puis détermine les objectifs et les moyens d'accompagnements pour l'année à venir.

Une fois le projet rédigé par le référent, il est validé par le responsable de service. Après la signature du directeur, le projet personnalisé est enregistré dans le DUVM.

L'exemplaire définitif du projet personnalisé est remis à l'utilisateur lors d'un entretien et/ou envoyé pour signature à son représentant légal.

PERSPECTIVES - ACTIONS / AXES D'AMÉLIORATION

Améliorer le format, le contenu et l'évaluation du projet personnalisé

- Elaborer une grille d'évaluation des besoins ;
- Formaliser et utiliser la trame institutionnelle du projet personnalisé en précisant les volets bilan, recueil des attentes, définition des besoins, objectifs et moyens d'accompagnements ;
- Formaliser les bilans (méthodologie, trame, périodicité) ;
- Identifier les tuteurs auxquels envoyer le projet personnalisé pour les personnes sous mesure de protection juridique ;
- Réévaluer les projets personnalisés annuellement pour tous les usagers renouvelant leur adhésion ;
- Reformuler la demande de renouvellement d'adhésion en demande de renouvellement de projet personnalisé/accompagnement.

3.3. LA RÉFÉRENCE

Le principe de référence éducative a été formalisé en 2012.

La nomination du référent éducatif

Le référent (éducateur spécialisé ou moniteur éducateur) est nommé par le responsable de service au moment de l'admission de l'usager. La nomination d'un référent pour un usager est basée sur une répartition équilibrée qui prend en compte nombre de référence par professionnel et les besoins de l'usager.

En 2017, la file active étant de 120 usagers, en conséquence, chaque membre de l'équipe éducative assure la référence de 40 usagers.

Selon la durée de l'accompagnement et/ou en cas de réajustement du nombre de références, la personne suivie peut, à sa demande être amenée à changer de référent. Son souhait est alors étudié afin d'en comprendre la raison et d'en évaluer la possibilité et la pertinence vis-à-vis de son projet.

Le rôle du référent

Il est l'interlocuteur privilégié de la personne et de son entourage ainsi que des partenaires extérieurs.

Le référent, garant du projet personnalisé, assure le suivi de la personne ainsi que la rédaction des écrits qui y sont relatifs : le projet personnalisé, les comptes rendus d'entretien, les notes d'observation etc. Il co-construit, rédige et évalue le projet personnalisé.

Se situant dans une juste distance éducative, le référent accompagne la personne dans l'émergence de ses souhaits et besoins, pour lui permettre de développer ou maintenir son autonomie pour un accès aux loisirs et à la culture.

Les rencontres entre l'usager et son référent ont principalement lieu lors de l'élaboration de son projet personnalisé. Des rencontres peuvent être programmées si la personne envisage la fin de l'accompagnement par le service et/ ou aurait besoin de s'orienter vers une structure plus adaptée.

Bien que l'ensemble des professionnels respectent le choix et la volonté de chaque usager, le référent éducatif s'autorise, dès lors qu'il remarque un changement de rythme dans sa participation aux temps d'accueil et d'activités à prendre contact avec lui, voire avec l'un de ses proches. Il peut ainsi connaître les raisons qui circonscrit ce changement et sa « non venue » et l'accompagner pour redéfinir ses attentes et besoins.

En cas de problème lié au comportement, le référent éducatif convient d'un entretien téléphonique ou d'un rendez-vous avec la personne concernée afin de clarifier les raisons qui l'ont conduit à des attitudes ou agissement inadaptés. Le référent repose le cadre, rappelle la nécessité de respecter les règles de vie collective et fait en sorte que l'usager en prenne conscience et puisse dépasser ses difficultés.

Au regard du nombre de personnes accueillies et de la taille restreinte de l'équipe éducative (3 personnes) le service n'a pas mis en place un système de coréférence. Néanmoins, les informations relatives à l'accompagnement des usagers sont partagées en réunion d'équipe et en amont du renouvellement du projet personnalisé de la personne concernée.

PERSPECTIVES - ACTIONS / AXES D'AMÉLIORATION

Valoriser les bilans réalisés entre usagers et référents

- Systématiser la rédaction du bilan dans le DUVM.

3.4. LA DURÉE, LA FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT PAR LE SERVICE ET L'ORIENTATION DES USAGERS

3.4.1. LE RENOUVELLEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT PAR LE SERVICE

Chaque usager accompagné par le service paye une cotisation annuelle.

Initialement, en fin d'année, ce dernier recevait un courrier l'invitant à confirmer ou non le renouvellement de son adhésion :

- par l'envoi des pièces administratives nécessaires (contrat d'accompagnement, responsabilité civile, certificat médical) ;
- et en joignant le montant de la cotisation annuelle (60€ pour les personnes domiciliées dans les 94-75 - 93 et 200€ pour les personnes habitant en dehors des départements précitées et suivies avant 2010).

Des plages d'accueil étaient prévues pour la réception des dossiers et indiquées dans la programmation du mois de janvier. Les personnes avaient également la possibilité d'adresser leur dossier par courrier ou de le déposer à l'Institut (accueil, boîte aux lettres du service).

Dorénavant, il convient d'allier le renouvellement de l'adhésion (via le paiement de la cotisation annuelle) au renouvellement du projet individualisé comme indiqué dans la partie 3.2.

3.4.2. LA SUSPENSION DE L'ACCOMPAGNEMENT

Pour des raisons de sécurité et dans le cas où un usager ne respecte pas le règlement de fonctionnement du service, le directeur général pourra suspendre partiellement ou totalement la prise en charge et aménager l'accompagnement en fonction des problèmes rencontrés.

3.4.3. LE NON RENOUVELLEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le non renouvellement de l'accompagnement peut intervenir en début d'année civile ou en cours d'année à la demande de l'utilisateur ou à l'initiative du service via la CAO.

La fin de l'accompagnement peut être circonscrite par :

- Le déménagement en province ;
- La réorientation vers un service plus adapté : cette réorientation répond alors à l'évolution de la situation personnelle de l'utilisateur (perte d'autonomie, fréquentation d'un Groupe d'Entraide Mutuelle) ;
- L'absence de paiement de la cotisation annuelle et le non renouvellement de projet personnalisé à la demande de l'utilisateur ;
- L'intégration en cours d'année d'une structure ou d'un service générant une double prise en charge ;
- Le non-respect du règlement de fonctionnement ;
- Le décès de la personne accompagnée.

Si la fin de l'accompagnement est initiée par l'utilisateur, ce dernier doit adresser un courrier au service. La personne peut à l'issue de son accompagnement continuer à bénéficier des temps ouverts à tout public et ainsi maintenir un lien avec le service.

Si la décision de fin d'accompagnement relève de la CAO, un courrier circonstancié est adressé à l'utilisateur.

Dans tous les cas, le SRU est informé.

PERSPECTIVES - ACTIONS / AXES D'AMÉLIORATION

Formaliser le retour d'information sur l'évolution de la situation

- Indiquer dans le document individuel de prise en charge la modalité de fin de prise en charge en cas de changement de situation de l'utilisateur si double prise en charge.

Adapter le protocole de sortie établi par le SRU au service

- Formaliser une procédure de sortie à partir du protocole créé par le SRU.



Le Louvre

ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ PAR LE SERVICE

4.1. LA COMPOSITION DE L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

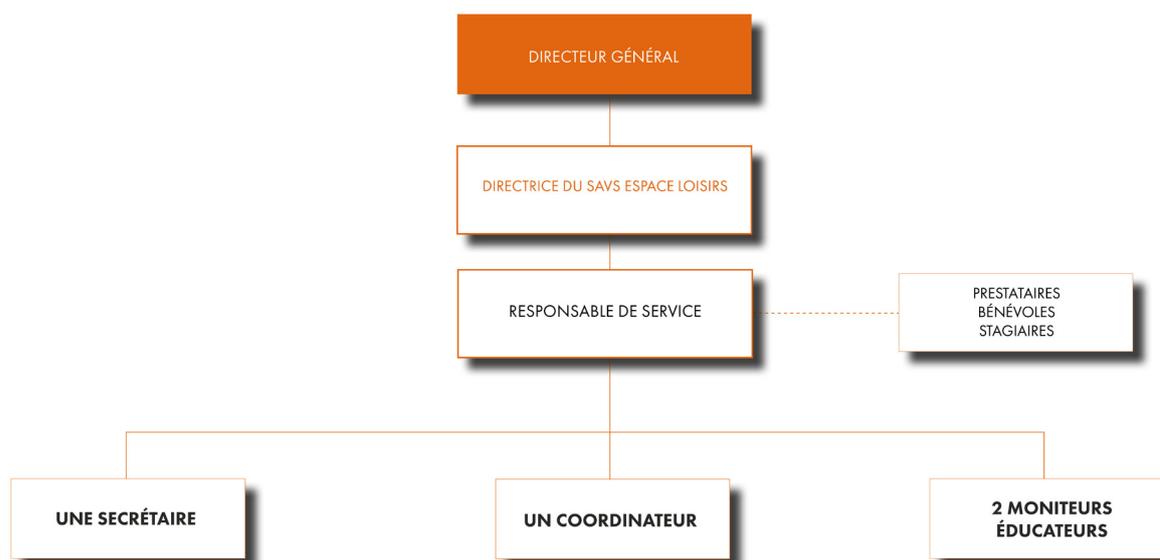
Le SAVS Espace Loisirs rassemble des professionnels issus de différents domaines qui travaillent en équipe pluridisciplinaire. La qualité de l'accompagnement des usagers repose sur ce travail d'équipe et l'association des intervenants extérieurs (bénévoles, partenaires et prestataires). Six personnes représentant 4.65 équivalent temps plein (ETP) composent l'équipe du service :

- > un directeur ;
- > un responsable de service ;
- > un éducateur spécialisé coordinateur ;
- > deux moniteurs éducateurs ;
- > une secrétaire.

En 2018, ils travaillent avec 13 prestataires extérieurs et bénéficient de l'intervention de 7 bénévoles.

ORGANIGRAMME - ESPACE LOISIRS

AVRIL 2018



Dans son activité, Espace Loisirs est également un lieu de formation et accueille régulièrement des stagiaires : moniteur-éducateur, éducateur spécialisé, Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale (CAFERUIS). Il peut aussi s'agir d'étudiants qui préparent un diplôme universitaire de type DUT Animation Sociale et Socio Culturelle (ASSC), Activité Physique Adaptée et Santé (STAPS) ou d'Activité Physique et Adaptée et Santé (APAS).

Ils viennent de différents centres de formation : Institut Parmentier de Paris (IRTS), Institut National de Formation et d'Application de Nogent sur Marne (INFA), l'Ecole Supérieure de travail social (ETSUP), l'Ecole Saint-Honoré, l'Université Paris Descartes, Institut Universitaire de Bobigny, etc.

Les élèves stagiaires sont sous le tutorat de l'un des membres de l'équipe issu du métier de référence.

PERSPECTIVES - ACTIONS / AXES D'AMÉLIORATION

Créer un organigramme adapté à la compréhension des usagers

- Faire un trombinoscope de l'équipe et des intervenants extérieurs.
- Formaliser le protocole d'accueil des stagiaires au sein du service.

4.2. LES OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT

Espace Loisirs est un SAVS dédié à l'accompagnement à la culture et aux loisirs pour les personnes en situation de handicap. Dans ce chapitre, les objectifs de l'accompagnement sont décrits en y associant les réponses du questionnaire de satisfaction des usagers et de leurs aidants (66 usagers sur 118 et 46 proches ou aidants familiaux sur 100).

4.2.1. RENDRE POSSIBLE L'ACCÈS AUX PRATIQUES CULTURELLES ET DE LOISIRS AUX PERSONNES ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP

L'accès à la culture et aux loisirs pour les personnes en situation de handicap constitue le principal objectif poursuivi par le service.

Les lieux et dispositifs permettant les pratiques culturelles et de loisirs (musées, théâtre, arts, etc.) trop souvent considérés comme inaccessibles pour les personnes en situation de handicap deviennent possibles lorsqu'un dispositif sécurisant allié à une pédagogie adaptée simplifie et accompagne cet axe.

L'équipe professionnelle vise à promouvoir cet accès aux usagers, en essayant de lever les freins inhérents à la situation de handicap pour la pratique d'activités culturelles et de loisirs : difficulté face à la lecture ou à l'utilisation des nouvelles technologies, manque d'accès aux informations culturelles, méconnaissance de l'offre ou complexité à pouvoir la décrypter.

Pour s'épanouir, exister et avoir le sentiment de vivre pleinement sa vie, chaque individu a besoin d'accéder à une vie sociale et d'exprimer sa citoyenneté. C'est pourquoi, le service tente de proposer un large panel d'activités culturelles et de loisirs aux usagers en faveur de cet enrichissement personnel. La diversité des activités est un objectif constant et se traduit par les visites culturelles, la pratique d'activités à caractère sportif, les ateliers nouvelles technologies, artistiques ou créatifs.

Pour ce faire, l'équipe s'efforce de conjuguer son action avec des professionnels qualifiés (sculpteur, art-thérapeute, artiste-peintre, danseur, conférencier, conteur, comédien-metteur en scène) tout en réalisant un travail d'accompagnement pour que les usagers acquièrent et élargissent, selon leur rythme, les capacités pour s'inscrire plus largement dans la vie sociale.

Par ailleurs, le regard croisé d'acteurs issus de secteurs variés et artistiques avec celui des professionnels du médico-social vise à apporter une complémentarité pour valoriser la dimension citoyenne d'un public fragilisé.

« Espace Loisirs me permet de découvrir beaucoup de lieux culturels et d'élargir mes connaissances, on visite beaucoup de musées, de châteaux, de parcs ou villes et villages ».

« La découverte de lieux culturels avec les conférenciers », « aller à des spectacles de danse, de théâtre ».

« J'ai découvert la peinture, j'ai pu faire des casques pour le spectacle de théâtre ».

4.2.2. ROMPRE L'ISOLEMENT ET PROPOSER UN ESPACE SÉCURISANT À LA PERSONNE EN DEHORS DU CADRE DE VIE HABITUEL

Le travail autour de la rencontre et du partage est important pour des personnes qui, du fait de leur handicap et en situation de rupture (jeunes adultes sortis d'IMPRO, adultes en cessation temporaire d'activité ou en passage à la retraite), se trouvent en moindre capacité de pouvoir s'organiser sur leur temps libre provoquant ainsi un sentiment d'ennui et d'isolement. Le service inscrit ses actions pour que les personnes accompagnées trouvent de nouveaux repères et maintiennent un lien social.

D'ailleurs, parmi les usagers qui ont répondu à l'enquête de satisfaction, 80% d'entre eux considèrent que le service leur permet de créer des liens avec d'autres personnes *« je viens pour me détendre et faire des activités qui me plaisent et voir les amis d'Espace Loisirs et que je ne sois pas toute seule chez moi »* ; *« échanger avec les autres et connaître les personnes extérieures »* ; *« pour entretenir les contacts, pour faire des sorties en groupe ».*

Il s'agit donc, d'orienter l'accompagnement des usagers vers la création du lien social en disposant d'un lieu d'écoute (accueil téléphonique ou physique) à travers la planification de temps d'accueil et d'activités proposés dans un cadre sécurisant et en dehors du cadre de vie habituel.

Le fait que chacun puisse, selon ses propres désirs et envies, donner du sens à son temps libre peut favoriser l'acquisition de repères spatio-temporels aux personnes accompagnées en leur permettant de se projeter et d'organiser leurs activités notamment en fin de journée ou le week-end et de construire leur emploi du temps.

« Rester chez moi dans la journée est quelque chose de très difficile pour moi ne sachant pas m'occuper par moi-même chez moi, avec la moindre impression d'être tout seul. Le service est donc une excellente ressource pour moi, pour m'aider à être occupé le week-end afin de m'offrir un bel épanouissement ».

4.2.3. MAINTENIR ET DÉVELOPPER L'AUTONOMIE

Organiser ses pratiques culturelles et de loisirs nécessitent d'être en capacité d'identifier ses potentialités, ses centres d'intérêt mais également de repérer les lieux et dispositifs pour s'y rendre et de gérer son budget.

Maintien et développement des potentialités

L'action de l'équipe s'oriente d'abord vers le développement des potentialités de chaque personne l'amenant à révéler ses capacités et à identifier la marge de progression pour limiter les incapacités liées au handicap. Les professionnels vont donc s'attacher à identifier les compétences des usagers et travailler à leur développement à travers l'accompagnement éducatif. La prise de confiance et la valorisation personnelle qui en résulte doivent permettre aux usagers d'acquérir une meilleure « estime de soi ».

Plus de 80 % des usagers ayant répondu à l'enquête estiment que le service Espace Loisirs leur permet de prendre confiance et de se sentir valoriser.

Libre accès et libre choix

Le respect de la personne, basé sur ses intérêts et ses choix, constitue une valeur fondamentale. Les professionnels s'attachent à ce que la personnalité, les demandes émergentes soient prises en compte pour chaque usager afin qu'il puisse trouver les moyens de concrétiser son accès aux loisirs et à la culture. La capacité à gérer un planning fait partie des apprentissages courants de la vie. Ainsi le service adapte son organisation afin de développer les capacités de l'usager dans la planification des activités et l'organisation de l'emploi du temps selon ses choix et son rythme.

Autonomie dans la gestion des déplacements

Les activités culturelles et de loisirs entraînent inévitablement des déplacements.

Qu'il s'agisse de temps d'accueil et d'activités sur site ou à l'extérieur, dans tous les cas, l'usager est encouragé à se déplacer.

L'accompagnement des professionnels vise à ce que chaque usager soit en mesure d'être à l'aise dans ses déplacements et de développer son autonomie de façon progressive pour mieux se repérer dans les locaux de l'institut et à l'extérieur (déplacements en région Ile-de-France).

La localisation du service représente un atout en termes de moyens de transport et du nombre de sites et dispositifs culturels identifiés à Paris et ses alentours. L'équipe s'en saisit pour favoriser la mobilité et l'apprentissage dans l'utilisation des transports en commun qui peut présenter un niveau de complexité variable d'un usager à l'autre. La fréquentation du service doit permettre aux usagers de dépasser leurs difficultés.

Au-delà des déplacements effectués dans le cadre des sorties proposées par le service, Espace Loisirs veille à ce que les usagers puissent voyager de manière sécurisée en s'inscrivant dans un collectif de voyageurs.

Autonomie dans la gestion du budget culture et loisirs

Choisir, prévoir en tenant compte du facteur coût, économiser pour réaliser un projet représentent des atouts vers l'autonomie.

Motivés par leurs centres d'intérêt, les usagers du service, qu'ils soient ou non sous mesure de protection juridique, sont encouragés à considérer la somme hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle, voire annuelle dédiée à leurs temps de loisirs.

A travers la fréquentation d'Espace Loisirs, l'accompagnement de l'équipe vise à sensibiliser les usagers aux frais engendrés par la pratique d'activités culturelles et de loisirs et à les accompagner dans la gestion de leur budget loisirs.

Bien qu'une partie des activités proposées soit gratuite, la majorité d'entre-elles restent payantes. Le service ne disposant pas d'un budget dédié aux activités, l'équipe s'efforce de proposer des activités à moindre coût. Ainsi, les informations relatives aux coûts et aux dépenses, notamment des activités doivent inciter les usagers du service à se projeter et mieux comprendre leurs besoins et gérer leur budget.

4.2.4. FAVORISER L'ÉPANOUISSEMENT ET L'EXPRESSION DES USAGERS POUR UNE PARTICIPATION ACTIVE À UNE VIE SOCIALE, CULTURELLE ET DE LOISIRS

Le cadre éducatif du service s'attache non pas aux problématiques, mais aux facultés et aux potentialités d'un public fragilisé par son handicap. L'accompagnement dispensé par Espace loisirs tend à faciliter la création de liens entre usagers qui se trouvent alors plus à même de s'exprimer, de s'écouter et de se respecter.

Par son action, l'équipe tente de solliciter chaque personne amenée ainsi à donner ses avis et à étayer et/ou affirmer ses choix. Il s'agit aussi de développer les capacités d'expression de manière adaptée, ce qui favorise au-delà du service l'insertion quel que soit le contexte familial, professionnel et citoyen.

Favoriser l'épanouissement et l'expression des usagers pour une participation active à une vie sociale, culturelle et de loisirs

Le cadre éducatif du service s'attache non pas aux problématiques, mais aux facultés et aux potentialités d'un public fragilisé par son handicap. L'accompagnement dispensé par Espace loisirs tend à faciliter la création de liens entre usagers qui se trouvent alors plus à même de s'exprimer, de s'écouter et de se respecter.

Par son action, l'équipe tente de solliciter chaque personne amenée ainsi à donner ses avis et à étayer et/ou affirmer ses choix. Il s'agit aussi de développer les capacités d'expression de manière adaptée, ce qui favorise au-delà du service l'insertion quel que soit le contexte familial, professionnel et citoyen.

Les professionnels vont chercher à maintenir et favoriser les capacités d'expression et de compréhension des usagers en évaluant et en personnalisant leur stratégie de communication à travers les aides à la communication, l'intégration des règles de vie en collectivité lors d'activités et l'organisation de réunions avec les usagers.

Espace loisirs, en tant que passerelle « relais protégé », représente un tremplin afin que les usagers puissent appréhender au mieux les codes sociaux, les règles de vie et la notion de citoyenneté en travaillant dans un cadre où la rencontre et les échanges sont favorisés et où chacun est incité à participer à sa mesure et selon sa volonté.

4.2.5. PROPOSER UN ACCOMPAGNEMENT VISANT À RETARDER LES EFFETS DU VIEILLISSEMENT DE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Les personnes en situation de handicap, comme l'ensemble de la population française connaissent une augmentation croissante de leur espérance de vie. Les effets de cette nouvelle longévité ne sont pas sans conséquences économiques, notamment en termes de dépenses de santé et d'accompagnement social croissant.

Le service, par son action entièrement dédiée à l'accès à la culture et aux loisirs pour les personnes en situation de handicap tend à orienter son accompagnement vers la pratique d'activités culturelles et de loisirs stimulantes pour développer et conserver le plus longtemps possible les capacités des personnes accueillies. C'est aussi en s'appuyant sur le regard croisé d'acteurs professionnels du domaine médico-social, sportif ou culturel et en favorisant les échanges avec les usagers et leurs proches que les professionnels cherchent à améliorer la qualité de vie des personnes.

Le travail autour du maintien et du développement de l'autonomie par la pratique culturelle et de loisirs vise également (stimulation corporelle, maintien des centres d'intérêts, déplacements) à limiter les effets du vieillissement afin que les personnes puissent rester plus longtemps à domicile, retardant ainsi des orientations en institutions médicalisées (FAM, EHPAD).

4.2.6. PROPOSER UN ESPACE DE RÉPIT ET UN SOUTIEN AUX AIDANTS

L'enquête de satisfaction à l'attention des familles des usagers démontre que 60% des répondants estiment que le service est un véritable espace de répit aux familles en prenant temporairement le relais.

Espace Loisirs poursuit donc cet objectif en intervenant en tant que « relais » pour les aidants. Bien que son action soit prioritairement orientée vers les usagers du service, celui-ci vise également à agir sur la qualité de vie des « aidants familiaux ». Le service étant ouvert environ 280 jours par an, 5 jours sur 7 et 3 week-end par mois, cela permet une large plage d'accueil pour les usagers et des temps de répit pour les aidants.

En référence à la recommandation de l'ANESM intitulé « Le soutien des aidants non professionnels »¹⁶, le service poursuit son objectif de soutien aux aidants. Espace Loisirs cherche à favoriser l'écoute des familles qui peuvent bénéficier de conseils, voire d'orientation sur des dispositifs adaptés, en complémentarité de ce que propose le service, tels que des lieux de séjours adaptés.

Le soutien et l'aide passent également par des temps d'accueil téléphonique ou physique des aidants.

Les propos de proches aidants recueillis dans le cadre de l'enquête illustrent cet objectif¹⁷ :

« Cela permet de souffler un peu et en sachant qu'il s'épanouit en faisant des activités avec des personnes de confiance »

« Espace Loisirs est comme une deuxième famille pour mon fils, les familles se sentent aidées »

« Ces moments sont ceux où nous le savons heureux de faire des activités à son rythme. Nous sommes rassurés et en profitons pour ne rien faire »

« Le service Espace Loisirs permet aux familles de voir les week-ends arriver avec moins de pression pour les organiser au mieux. »

¹⁶ Recommandations des bonnes pratiques de l'ANESM, « Le soutien des aidants non professionnels », novembre 2017
¹⁷ Extraits des propos d'aidants familiaux exprimés dans l'enquête de satisfaction (thème soutien aux familles)

4.3. LES MOYENS DE L'ACCOMPAGNEMENT

4.3.1 LES MOYENS HUMAINS

Pour répondre à l'ensemble des objectifs sus définis et assurer la qualité de l'accompagnement, le service s'appuie sur les compétences d'une équipe pluri-professionnelle dont les principales missions sont décrites ci-après :

Professionnels	Principales missions
Directeur	<ul style="list-style-type: none"> > Assure la gestion et l'administration du service en lien avec la Direction Générale, les directions fonctionnelles et opérationnelles
Responsable de service	<ul style="list-style-type: none"> > Garantit le bon fonctionnement du service en cohérence avec celui des autres pôles et services de l'Institut > Participe à l'élaboration et la mise en œuvre du projet de service > Assure la gestion du budget activité et des intervenants extérieurs (bénévoles, partenaires, prestataires) > Représente l'institution à l'extérieur à la demande du directeur
Educateur spécialisé Coordinateur	<ul style="list-style-type: none"> > Assure la continuité du service en l'absence du responsable de service > Co-construit, suit et évalue les projets individualisés > Coordonne le suivi des projets individualisés et le planning des prestataires réguliers > Planifie les actions socio-éducatives, culturelles et de loisirs > Participe à la définition du programme mensuel des activités > Gère et suit les inscriptions et la facturation mensuelle des activités > Anime, encadre et accompagne les usagers sur les temps d'activités et d'accueil
Moniteurs éducateurs	<ul style="list-style-type: none"> > Co-construisent, rédigent et suivent les projets individualisés > Assurent la référence auprès des représentants au CVS > Gèrent et suivent les inscriptions des usagers aux activités > Enregistrent les opérations comptables et gèrent la régie > Participent à l'organisation logistique, la régie spectacle > Animent, encadrent et accompagnent les usagers sur les temps d'activités et d'accueil
Secrétaire du service	<ul style="list-style-type: none"> > Assure le standard téléphonique et le suivi logistique > Gère la mise en forme du programme mensuel des activités > Enregistre les données des usagers > Rédige les courriers, l'ordre du jour et les comptes rendus des réunions

4.3.2 LES TEMPS D'ACTIVITÉ SUR SITE ET À L'EXTÉRIEUR

Les modalités d'accompagnement recouvrent majoritairement des temps d'accompagnement basés sur des temps d'accueil et d'activité collectifs. Ces temps sont regroupés sous six thématiques, en lien avec les préconisations de l'ANESM et en réponse aux besoins et attentes des personnes.

Les activités sur site

Les activités sur site présentent des thématiques très diversifiées. Il peut s'agir d'activités à caractère artistique et créatif (art plastique, création de bijoux, théâtre), physique ou corporel (danse, yoga, Tai Chi), nouvelles technologies (informatique, photographie). Des temps à dominante culturelle autour d'un reportage, film, spectacle, animation musicale, suivis ou non d'un buffet ou d'une collation, peuvent aussi être programmés.

Ces thématiques sont proposées à un rythme mensuel, voir bi mensuel entraînant ainsi une fréquence variable et circonstanciée par les besoins des usagers.

Les activités sur site se déroulent dans les différents lieux mutualisés au sein de l'Institut.

Selon la superficie, configuration et disponibilité des lieux, les locaux utilisés accueillent les usagers en fonction de la nature et des thématiques des temps proposés :

- La salle Toscane du Foyer d'Hébergement et la salle de sport de l'IME sont utilisées pour des activités d'expression à caractère corporel, théâtre, contes ;
- Les salles de musique, informatique, Snoezelen ou encore la cuisine de l'IME, sont utilisées pour des activités bien spécifiques ;
- Les salles du Foyer de jour ou la salle Champagne accueillent plutôt les ateliers artistiques ou d'expression, les instances CVS ;
- L'externat de la MAS accueille le temps de permanence du mercredi ;
- La Salle Piccadilly, voire le jardin central ou le self de l'Institut sont utilisés pour des temps événementiels tel que spectacles, concerts, reportages, temps dansant, buffets.

Les activités sur site répondent particulièrement aux attentes des personnes à mobilité réduite ou avec un handicap sensoriel, mal ou non-voyants et pour qui les transports peuvent représenter une problématique.

PERSPECTIVES - ACTIONS / AXE D'AMÉLIORATION

Intensifier les activités à caractère physique et corporelle

- Prévoir l'intervention d'une éducatrice sportive à hauteur d'un jour par mois sur le service.

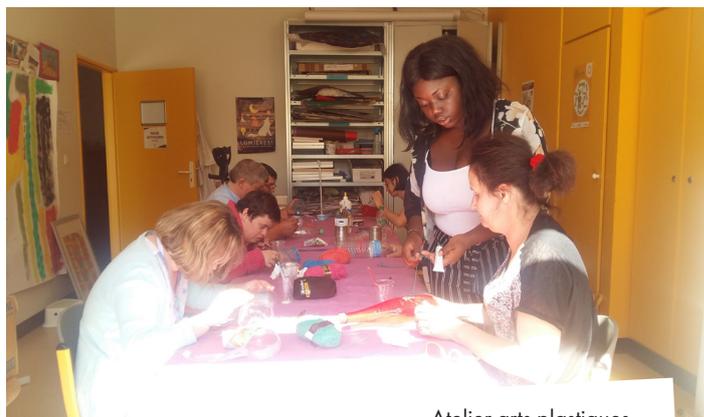
Les activités hors site

Les activités programmées en dehors de l'Institut, à l'exception de quelques-unes qui ont lieu en province, se déroulent principalement en région Ile-de-France et concernent :

- les visites de musées, monuments et châteaux ;
- la découverte de village, quartier, parc ;
- les expositions artistiques, art plastique, historiques et photographiques ;
- les promenades et découverte de la faune et flore (bois, forêts, parc animalier, ferme pédagogique, jardins)

Il s'agit également de travailler l'utilisation des transports en commun au travers d'activités et sorties programmées sur l'extérieur. Le but étant que chaque usager puisse se familiariser aux nouveaux itinéraires et travailler son autonomie sur ses déplacements.

La présence de l'encadrement¹⁸ est un facteur sécurisant qui favorise l'assurance et la prise de confiance, en donnant à l'usager l'opportunité de prendre une part active dans la gestion du trajet.



Atelier arts plastiques

ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ PAR LE SERVICE

Le Week-end annuel

Afin de répondre aux besoins des usagers de pouvoir partir en week-end dans un cadre sécurisé, le service organise tous les ans un week-end avec nuitée d'environ 3 jours en province en lien avec des dispositifs proposant des offres touristiques.

Le choix du lieu et la thématique des activités sont en adéquation avec les demandes des usagers.

Ce temps rassemblant entre 40 à 50 participants est encadré par l'équipe, les étudiants stagiaires, les intervenants bénévoles ainsi que les prestataires ponctuels recrutés selon les besoins liés au nombre de participants.

Ce week-end donne l'opportunité aux usagers qui le souhaitent de découvrir de nouveaux endroits (Châteaux de la Loire, Mayenne, Baie de Somme, Normandie, etc.). C'est aussi la possibilité de vivre une expérience en dehors du cadre de vie habituel et pour certains de s'extraire pour la première fois de l'environnement familial.

Ils peuvent ainsi, bénéficier de journées au grand air en pratiquant des activités à dominante sportive (baignade, marche en forêt, promenade en bord de mer) et s'adonner à de nouvelles activités culturelles.

Le tarif de ce week-end compris entre 300 et 400€ prend en compte le transport, l'hébergement, la nourriture, les activités et les frais liés à l'encadrement.

L'accompagnement à l'inscription sur les activités

Le principe de l'inscription permet de gérer le nombre de participants par activité et garantit la qualité de l'accompagnement.

Le nombre de participants aux activités dépend des places disponibles. Chaque futur participant doit donc intégrer cette démarche expliquée dès le premier entretien d'admission. Le principe est également inscrit au règlement de fonctionnement et précisé autant de fois que nécessaire. Il s'applique à l'ensemble des activités, excepté pour les temps d'accueil libres. Chaque usager doit, par conséquent s'inscrire sur les activités auxquelles il souhaite participer et peut pour cela, et afin de pallier à ses difficultés, se faire aider d'une personne de son entourage ou d'un membre de l'équipe.

Les réservations, selon la convenance de chacun, peuvent se faire par différents moyens :

- venue sur le service ;
- appel téléphonique ;
- dépose de l'agenda dans la boîte aux lettres ;
- envoi de l'agenda par courrier ou courriel.

Quel que soit les modalités de réservation, le choix des activités est communiqué à l'équipe, reporté sur l'agenda mensuel individuel et porté au tableau d'inscriptions. En amont, les professionnels vérifient l'adéquation entre les activités demandées, les disponibilités temporelles des personnes, les capacités à utiliser les transports (pour les activités avec rendez-vous fixé hors site), les modalités d'acquittement lorsque les activités sont payantes, le cas échéant les capacités cognitives, psychologiques et physiques.

Le règlement des activités s'effectue essentiellement par l'utilisateur par chèque ou en espèces, lors de l'inscription, le jour de l'activité, ou en fin de mois. Le paiement peut être effectué par la famille selon les mêmes modalités. Le mandataire judiciaire règle les activités effectuées au cours du mois, par chèque ou, si nécessité par virement bancaire après réception d'une facture récapitulant les inscriptions du mois.

Avant l'activité, l'utilisateur est reçu par un professionnel de l'équipe qui enregistre sa présence et la somme correspondante à l'activité. Un ticket justificatif mentionnant la nature de l'activité et son coût est remis.

Les temps d'accueil libre favorisant la socialisation

Indépendamment des activités proposées, le service propose des temps d'accueil sur la base d'un libre accès aux usagers.

Sortir de chez soi, retrouver d'autres personnes et pouvoir discuter avec, prendre ensemble un café sont des moments sociaux privilégiés pour travailler l'expression, les codes sociaux et les règles de vie en collectivité. Sans pour autant participer aux activités proposées, ces temps de socialisation conviviaux permettent aux usagers du service de rompre avec l'isolement social en se rendant dans les locaux du service pour passer un moment avec l'équipe, bénéficier d'une aide pour effectuer des démarches comme une inscription aux activités, la recherche d'un lieu de vacances ou d'un club de loisirs, le paiement ou le renouvellement d'une cotisation.

Les temps d'ouverture et de socialisation lors de

> La Permanence du mercredi

La permanence du mercredi est un repère spatio-temporel pour les usagers. Ouverte chaque mercredi de 17h à 19h, elle favorise les échanges entre les usagers. Ces derniers s'y retrouvent pour échanger sur divers sujets. Accueillis par l'équipe, ils ont à leur disposition divers outils favorisant la socialisation (mini cafétéria, jeux de société, photos, actualités culturelles).

A cet effet, le Centre ressources situé dans les locaux du service dispose d'une variété de documentations intégrant les créations des usagers comme les « carnets de sortie ». L'intérêt du Centre Ressources pour les usagers est de susciter des envies et la mise en œuvre de projets personnels tels que la découverte de musée, exposition ou l'organisation d'un séjour indépendamment des temps programmés par le service.

> L'espace de convivialité des week-ends

Ce sont des moments proposés entre les activités pour permettre aux participants d'échanger entre eux et/ou avec les encadrants, mais aussi de se retrouver sur le temps du repas.

L'équipe oriente également ceux qui le souhaitent et sont en capacité de le faire pour un déjeuner en ville (brasserie, sandwicherie) afin de valoriser les capacités à pouvoir s'organiser et renforcer leur intégration dans l'environnement.

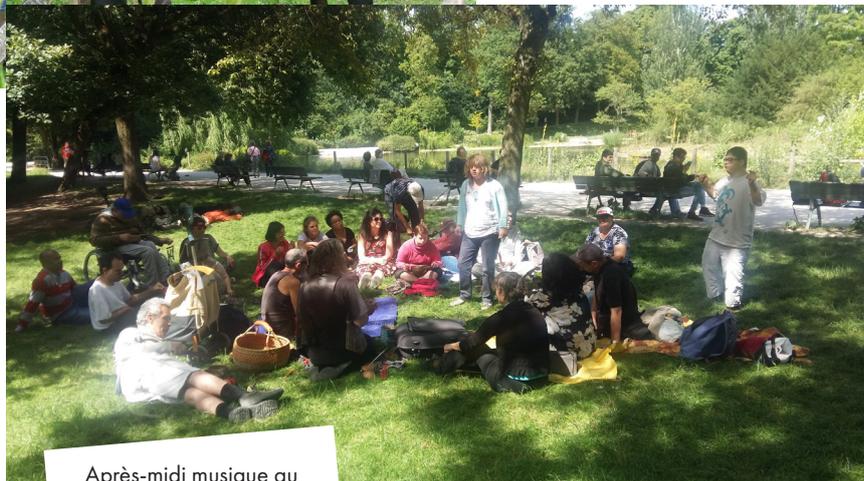
> La permanence « Culture du Cœur »

L'association « Culture du cœur » propose à un public en situation de handicap ou de précarité, un accès gratuit à de nombreuses manifestations : spectacles, concerts, restaurant. L'adhésion du service à « Culture du Cœur » permet aux usagers de consulter les offres culturelles en ligne et de réserver des places pour réaliser des sorties en autonomie. La permanence « culture du cœur » est précisée dans le programme mensuel des activités et prévoit des plages horaires où l'équipe éducative peut accompagner chaque usager.

L'ensemble de ces temps d'accueil et d'activités collectifs est répertorié dans le tableau ci-après. Il s'agit de l'ensemble des temps organisés sur l'année 2017. Il précise le type d'activité, la fréquence, le nombre de participants et l'encadrement.



A la campagne



Après-midi musique au Bois de Vincennes

ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ PAR LE SERVICE

Types d'activité	La nature des activités	Rythme				Participants	Encadrement
		Hebdomadaire	Mensuel	Trimestriel	Annuel		
Temps d'accueil et de socialisation	Permanence du mercredi					10 → 25	Equipe, bénévoles, stagiaires + prestataires *
	Espace convivial en week-end					5 → 30	
	Petit déjeuner/Collation					8 → 40	
	Reunion Conseil de la Vie Sociale					15 → 40	
Artistiques et créatives	Théâtre *					10 → 20	
	Dessin Peinture*					8 → 10	
	Art plastique					8 → 15	
	Création bijoux					6 → 15	
	Laine					10 → 15	
	Tourbillon des mots*					8 → 10	
	Sculpture *					8 → 12	
	Conte *					8 → 30	
	Chant *					8 → 30	
	Djembé *					6 → 8	
	Atelier musical*					6 → 20	
	Beat Box					6 → 20	
	Gravure					6 → 8	
	Atelier culinaire					4 → 10	
Activités culturelles	Ballades culturelles					8 → 15	
	Sorties conférence*					4 → 12	
	Exposition musée					6 → 15	
	Sortie cinéma					5 → 20	
	Temps vidéo					10 → 100	
	Permanence culture de cœur					6 → 12	
	Ludothèque/ Jeux de société					6 → 8	
Activités physiques et corporelles	Danse *					10	
	Yoga *					6 → 50	
	Taïchi *					4 → 8	
	Jeux collectifs, sportifs					4 → 12	
	Randonnée , journée en plein air					8 → 40	
	Piscine					4 → 10	
	Vélo					4 → 10	
	Jeux de cirque *					15 → 100	
Festives et évènementielles	Parcs d'attraction ou animalier					30 → 50	
	Buffet /Restaurant/cocktail dinatoire					10 → 50	
	Spéctacles ,concerts,danse*					15 → 30	
	Week-end avec nuité					40 → 50	
	Week-end thématique *					10 → 30	
Nouvelles technologies	Atelier informatique					4 → 8	
	Reportage photos, concept diaporama					4 → 8	
	Carnet de sortie *					4 → 10	

* Ensemble des intervenants prestataires inclus



Après-midi dansante



Atelier djembé



Vélo Rail



Week-end au Kinnor

4.3.3 LES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Des temps d'accompagnement individuel sont aussi programmés pour répondre aux besoins des usagers.

Les entretiens individuels, indépendamment des temps réservés au projet personnalisé ont lieu à la demande des usagers ou de l'équipe. Par le biais d'un rendez-vous fixé ou lors des temps d'accueil libre, chaque usager peut être reçu selon ses attentes et ses besoins. Ces entretiens peuvent concerner :

- Le choix des activités et l'organisation personnelle (horaires, trajets, utilisation du téléphone préparation d'un projet de vacances en séjour adapté) ;
- L'utilisation de l'agenda d'activité personnalisé ;
- L'aide à la gestion du temps libre.

L'accompagnement des usagers pour le financement de leurs activités se réalise également dans un cadre individualisé (détaillé dans la partie accompagnement à l'inscription des activités de la page 39). L'équipe veille à sensibiliser les usagers à l'adéquation entre leurs ressources, leurs choix et le nombre d'activités sur le mois.

Ces temps auxquels peuvent aussi être associés un proche de la personne, visent également à reprendre un problème de comportement ou une attitude déviante. Il est alors nécessaire de pouvoir rappeler à chacun, le règlement de fonctionnement du service et travailler ainsi les règles de bonnes conduites en collectif.

4.3.4 LA COMMUNICATION ADAPTÉE

La communication adaptée vise à proposer des supports de communication utilisables par les usagers.

Ainsi, le programme mensuel d'activités, outil principal de communication des temps d'accueil et d'activités, comprend des pictogrammes, logos et photos (soumis au droit à l'image) pour en faciliter la compréhension pour les « non-lecteurs ». Il est également transcrit en braille pour les usagers déficients visuels.

Par ailleurs, l'équipe a conçu un agenda personnalisé pour chaque usager. Il est le support des inscriptions aux activités. Nominatif, ce document répertorie l'ensemble des temps auxquels participe chacun. Porté au dossier individuel, cet agenda fournit des indications relatives au degré d'autonomie (les personnes précisent leurs capacités à utiliser les transports en commun par exemple).

Le contact téléphonique et l'accueil physique sont des vecteurs privilégiés par les usagers et les aidants. Les usagers s'expriment majoritairement de vive voix (72.7%). 34.5% utilisent le téléphone, 19.7% s'expriment lors des réunions de CVS. L'équipe a également mis en place une boîte à idées, investis par 14% des usagers.

Afin de faciliter la communication, le service dispose d'un numéro de téléphone et d'une messagerie permettant aux usagers de joindre l'équipe sur l'ensemble des temps d'accueil et d'activités et en cas d'absence de laisser un message. Les professionnels s'en saisissent également pour communiquer et rappeler les temps forts du mois (spectacle, représentation théâtrale, concert, fermeture du service).

4.4 LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS ET LES MOYENS D'EXPRESSION

La loi de 2002 prévoit des modalités d'expression et de participation des usagers au fonctionnement du service et de l'établissement.

4.4.1 LES OUTILS DE LA LOI DE 2002

Comme l'ensemble des services de l'Institut, Espace Loisirs a procédé en 2013, à la refonte des outils de la loi de 2002 : le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et la charte de la personne accueillie. Ces documents sont effectifs depuis le 1er mars 2014. Ils sont mis à jour régulièrement. Le livret d'accueil qui intègre la charte de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement sont remis et expliqués lors de l'entretien d'admission.

PERSPECTIVES - ACTIONS / AXES D'AMÉLIORATION

Adapter les documents remis à la compréhension de tous les usagers

- Traduire le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) et Braille.



Atelier créatif

4.4.2 LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

L'Institut Le Val Mandé a mis en place un Conseil de la Vie Sociale plénier, qui donne un avis et émet des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement des établissements et des services.

Afin d'être au plus proche des préoccupations des usagers et de leurs représentants, des Conseils de la Vie Sociale (CVS) de pôle et une commission des menus ont été instaurés.

Les CVS de pôle sont organisés au minimum trois fois par an. Ils se composent des représentants des usagers, des représentants des familles, des professionnels de chaque service concernés, des responsables de services et des directeurs.

Le CVS de pôle favorise l'expression et l'exercice de la citoyenneté. Il est un lieu d'échange et d'expression concernant les questions relatives au fonctionnement du service dans lequel est accueilli l'utilisateur. Il est également un lieu d'écoute très important, ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des usagers. Cette instance de parole trimestrielle implique que les représentants, élus par leurs pairs, prennent en considération les besoins de tous.

La réunion préparatoire au CVS de pôle

Les réunions de préparation des CVS sont répertoriées dans la programmation mensuelle et sont au nombre de 4 par année. Elles réunissent entre 15 et 30 usagers. Un membre de l'équipe est nommé référent CVS. Il a pour rôle d'accompagner les représentants dans la formulation, la retransmission et la synthèse des demandes.

En amont de la date fixée, le référent éducatif CVS prépare la réunion avec les représentants des usagers. Ils se trouvent alors en mesure d'établir l'ordre du jour (compte-rendu de la précédente réunion et réponses apportées, éléments portés dans la boîte à idée).

La présence du référent permet de soutenir le rôle des représentants et favorise le bon déroulé de la réunion ainsi que la circulation de la parole.

Ces réunions représentent aussi des temps propices à la diffusion des informations sur le fonctionnement du service : travaux, besoin ou acquisition de matériel, nouveaux projets d'activité.

Le compte-rendu de chaque séance est ensuite transmis aux «représentants CVS» puis affiché sur les lieux d'accueil. Une transcription en braille est remise aux personnes déficientes visuelles.

4.4.3 LE RECUEIL DE L'INDICE DE SATISFACTION DES USAGERS

Le recueil de la satisfaction des usagers se fait à travers plusieurs outils à savoir la boîte à idée, les instances CVS et leurs comptes rendus, la rédaction du projet personnalisé avec l'utilisateur, ainsi que le tableau d'inscription, tous ces moyens fournissent des données afin d'adapter les activités proposées aux évolutions des besoins et attentes recensés. Il se fait également par le biais d'une enquête de satisfaction à destination des usagers et de leurs proches.

En 2018, Espace Loisirs a réalisé dans le cadre de la réécriture du projet de service un recueil de satisfaction des usagers et de leurs proches sur l'accompagnement proposé par le service. Un document spécifique comprenant de nombreux items : la qualité de l'accueil, l'accompagnement individuel, les activités programmées, l'apport du service aux usagers a été travaillé et conçu par l'équipe.

Le questionnaire a été envoyé par courrier postal à 118 usagers et 100 familles (ou proches aidants). Les usagers ont rempli l'enquête individuellement ou avec l'aide de leurs proches ou celle des professionnels du service. Cette enquête s'est déroulée sur les mois de février et mars 2018. Ainsi, 65 usagers sur 118 (soit un taux de participation de 55%) et 46 aidants familiaux sur 100 (soit 46% de taux de participation) ont participé.

En termes de résultat, l'enquête a globalement révélé une satisfaction très importante des usagers. En effet, la qualité de l'accueil est estimée très satisfaisante à plus de 66%. Quant à la diversité et à la qualité des activités proposées plus de 60% des répondants la juge très satisfaisante.

La majorité des participants (plus de 80%) estiment que le service Espace loisir leur permet l'accès à la vie sociale pour découvrir des lieux culturels et l'accès aux loisirs, créer un lien avec d'autres personnes, se sentir valoriser et avoir de la confiance en soi.

Les statistiques révèlent qu'une amélioration est à mener en ce qui concerne la prise en compte des idées proposées par les usagers. En effet, 27% d'entre eux sont peu satisfaits concernant la prise en considération des activités qu'ils proposent.

L'enquête des besoins est un autre moyen qui permet au service de diagnostiquer l'attente et les besoins des usagers afin que l'équipe professionnelle experte, développe et ajuste la programmation à l'évolution des besoins recensés

PERSPECTIVES - ACTIONS / AXES D'AMÉLIORATION

Recueillir l'avis des usagers

- Réaliser au moins tous les 2 ans une enquête de satisfaction ;
- Faire une trame pour formaliser la satisfaction de l'utilisateur dans le bilan.

4.5 LES LIENS AVEC L'ENVIRONNEMENT DU SERVICE

4.5.1 LE LIEN AVEC LES FAMILLES ET REPRÉSENTANTS LÉGAUX

La plupart des usagers du service Espace Loisirs vivent soit au domicile familial (42.4%), soit en logement indépendant (33,3%) tout en bénéficiant de l'accompagnement de leur famille. Ainsi, dans une démarche d'amélioration de la qualité d'accueil et d'accompagnement des usagers, l'équipe considère que l'échange et l'implication des familles sont primordiaux pour créer et développer des liens et ceci dans un climat de confiance.

Un travail de collaboration entre les professionnels et les familles ou proches, sans être systématique se met en place selon les besoins et les attentes de l'utilisateur. Basée sur des modalités souples et variées, cette coopération permet pour l'adulte concerné de prendre la pleine mesure des différentes prestations proposées par le service

En effet, la famille participe au premier entretien avec l'utilisateur pour communiquer les informations sur les difficultés rencontrées par la personne accueillie et prendre connaissance du fonctionnement du service. Dans le cadre du projet individuel de la personne, la famille peut également être associée avec l'accord de l'utilisateur.

Bien qu'une majorité des usagers se rende en autonomie sur le service, certains nécessitent un accompagnement par leurs proches. Des échanges avec la famille (contacts téléphoniques, courriels et rendez-vous) permettent de régler des aspects logistiques liés aux inscriptions, paiements ou transports.

Un travail de partenariat avec les services de protection juridique, tutelles et curatelles se met également en place à chaque fois que cela est nécessaire dans la mesure où ces services gardent un droit de regard sur le suivi de l'utilisateur et en demeurent l'interlocuteur privilégié. Cette collaboration est importante pour les usagers du service qui bénéficient de mesures de protection notamment pour le règlement des cotisations et des activités payantes. En outre, l'équipe peut être en relation directe avec les tuteurs ou curateurs si la situation de l'utilisateur le nécessite.

Ainsi, la collaboration avec les aidants et représentants légaux permet de concourir ensemble à l'évolution de l'autonomie des usagers.

PERSPECTIVES - ACTIONS / AXES D'AMÉLIORATION

Formaliser et suivre les échanges avec les aidants

- Rédiger un compte rendu après chaque entretien ;
- Mettre les comptes rendus dans entretiens dans le DUVM.

4.5.2 LE LIEN AVEC LES PARTENAIRES

L'ILVM présente un fort engagement dans le développement des relations de partenariats. Ces échanges participent à l'ouverture de l'institution sur l'extérieur. La mise en place des partenariats contribue à l'intégration, à la socialisation des usagers de l'Institut. Ils permettent d'ouvrir le champ d'activité au-delà de ce qui peut être proposé dans l'enceinte de l'Institut et de s'ouvrir à d'autres pratiques afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers.

Le service Espace Loisirs a développé un large réseau de partenaires intégrant la collaboration avec les intervenants extérieurs, le partenariat avec les services extérieurs et les structures médico-sociales.

La collaboration avec les intervenants extérieurs : prestataires et bénévoles

Le service bénéficie des compétences d'une quinzaine de prestataires et bénévoles afin de proposer un large panel d'activités culturelles et de loisirs en réponse aux besoins des usagers. Le regard croisé d'acteurs issus de secteurs variés notamment artistiques et culturels, avec celui de professionnels du médico-social apporte une complémentarité valorisant la dimension citoyenne et optimise la qualité et la diversité de la programmation mensuelle.

Les intervenants prestataires ou bénévoles sont recrutés par le biais du réseau des professionnels, du bouche à oreille, des rencontres sur un forum ou des portes ouvertes. Le service peut aussi recevoir des candidatures spontanées.

L'intervention des prestataires

Avant son intervention, le prestataire est reçu par la responsable et/ou la coordinatrice et rencontre les usagers et l'équipe dans le cadre d'un temps d'accueil ou d'activités. Dans la mesure du possible, le futur intervenant participe ensuite à une réunion d'équipe. Ces étapes successives permettent au prestataire d'avoir une représentation du fonctionnement du service et de vérifier, de part et d'autre, les attentes. Les prestataires sont régis par un cadre conventionnel¹⁹ qui détermine entre l'ILVM et l'association dont ils dépendent ou eux-mêmes leur rémunération et leurs modalités d'intervention.

Ils peuvent intervenir de manière régulière ou ponctuelle :

- > Les 10 prestataires réguliers interviennent à hauteur de 3 à 12 fois par an sur la réalisation et l'animation d'ateliers collectifs (artistiques, culturels et à caractère physique ou sportif) pour lesquels ils ont une compétence professionnelle reconnue.
- > Les 9 à 10 prestataires ponctuels, issus pour la plupart du secteur artistique, interviennent sur des temps événementiels « ouvert à tous » (environ 10 par an), notamment pour la réalisation de spectacles, concerts, week-ends thématiques (clown, cirque, karaoké).

Grâce à ces interventions, plusieurs ateliers ont pu être créés. L'exemple le plus probant est celui de l'atelier théâtre qui a fonctionné de 2002 à 2018. Il a réuni une vingtaine de participants et a abouti à la représentation de 6 créations théâtrales.

L'intervention des personnes bénévoles

L'ensemble des personnes intervenant à titre bénévole, à l'exception de celles qui prennent en charge des activités spécifiques, inscrivent leurs actions en binôme avec les professionnels de l'équipe. Leurs actions s'inscrivent dans le cadre de la convention individuelle de bénévolat commune à l'ensemble des structures de l'ILVM.

Les bénévoles appuient l'équipe professionnelle sur les temps de présence des usagers, dans la prise en charge d'activités spécifiques, voire sur les temps de préparation des activités. Leur disponibilité se conjugue aux besoins recensés des usagers et permet d'enrichir le panel des activités. Leur contribution renforce les moyens humains qui sont ceux d'une petite équipe, au regard du nombre d'usagers et d'une activité large et diversifiée.

Comme l'ensemble des professionnels de l'ILVM, les prestataires et bénévoles signent la Charte de Bienveillance de l'Institut.

Le partenariat avec les services extérieurs de la ville, du département et de la région d'implantation du service

Espace Loisirs développe un large réseau de collaboration avec des centres ressources, dispositifs, pôle de compétences qui viennent se conjuguer à l'accompagnement proposé par l'équipe afin de permettre à la personne en situation de handicap d'accéder à une intégration dans les champs loisirs et culture et plus largement de s'inscrire en tant qu'acteur à part entière au cœur de la cité.

Il se traduit par un contact privilégié avec les services de la ville de Saint-Mandé à travers le partenariat avec :

- > La mairie pour le prêt de salles gérées par l'Hôtel de Ville, pour le développement de projets artistiques (spectacles ou expositions) et la diffusion de l'information relative à ces événements dans le journal de la ville « Le Saint-Mandéen », en lien notamment avec le service communication de la Mairie ;
- > La ludothèque (depuis 2008) pour inciter les usagers à fréquenter cet espace afin de développer leur socialisation au cours d'ateliers mensuellement programmés autour des jeux de société ou plus ponctuellement sur des soirées événementielles. Des prêts de matériel permettent également à l'équipe de proposer des temps ciblés autour de « jeux de société géants »
- > Inter'Val qui propose une diversité d'activités à ses adhérents et facilite l'inclusion des personnes en situation de handicap dans la cité. Lors de ciné-club, projets thématiques, repas festifs, l'équipe d'Inter'Val réserve un quota de places pour les usagers du service.

La collaboration avec les dispositifs culturels implantés dans la capitale et sa région passe par :

- > Les visites culturelles (exposition ou musée). Qu'elles soient préparées par l'équipe ou la conférencière prestataire, elles se font en lien avec les professionnels en charge de l'accueil du public dit « spécifique ». Au fil des années, des liens se sont créés avec quelques musées (Bourdelle, Rodin, Branly) permettant ainsi aux encadrants de préparer une visite en l'adaptant aux attentes et besoins des usagers.
- > Le partenariat, mis en place depuis 2009 avec « Culture du Cœur », et les liens tissés avec des professionnels qui gèrent les salles de spectacles (« Le Passage vers les Etoiles » ou « L'Auditorium St Germain »).
- > Le nouveau partenariat mis en place en 2017 avec le Théâtre Chaillot permettant aux usagers de fréquenter le lieu et de bénéficier d'un tarif préférentiel et d'un accès facilité au regard de leur situation de handicap.

ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ PAR LE SERVICE

Enfin, Espace Loisirs développe des liens avec les restaurants de proximité pour la réalisation des temps événementiels (fête de la galette, de la musique et de fin d'année), qui réunissent systématiquement 50 à 80 personnes. Ils ont permis sur ces dernières années de réaliser une croisière sur la Marne, des sorties restaurants « Chez nos ancêtres les Gaulois », ou au « Chalet du Lac » du Bois de Vincennes.

L'épanouissement personnel qui résulte pour chacun des bénéficiaires de cette insertion sociale est le résultat de ce travail en réseau.

Le partenariat avec les structures médico-sociales

Le travail en partenariat avec les structures médico-sociales a été initié avant la création du service. Des professionnels des établissements médico-sociaux ont en effet été les premiers à repérer la carence de dispositifs concernant la gestion du temps libre, générant alors en 1998 une vaste étude de besoin.

Le principe de collaboration entre les structures du médico-social et « Espace Loisirs », dont le projet de service se situe en complémentarité des dispositifs existants tels que ESAT, Hôpital de jour, Centre Médico Psychologique, permet d'accompagner au plus juste, les personnes dans leur parcours de vie.

L'interaction entre professionnels de terrain permet bien souvent d'accompagner les personnes dans leur projet d'admission à Espace loisirs. Lorsque celle-ci est effective, le lien généralement entretenu dans le cadre d'entretiens téléphoniques ou échanges par courriel permet un accompagnement au plus près des besoins repérés. Les référents éducatifs d'Espace Loisirs peuvent aussi être associés aux synthèses organisées au sein des établissements.

Les actions de promotion du service auprès des partenaires Le service Espace Loisirs présente une à deux fois par an ses activités dans le cadre de journées organisées par les partenaires et associations pour personnes en situation de handicap (Tous Pareils-Tous Egaux, organisé en mai à l'initiative de la Ville de Montreuil, 60 ans des Papillons Blancs, journée associative à l'Hôtel de Ville de Vincennes). La participation de l'équipe à ces journées permet de communiquer sur le service et d'en promouvoir les actions afin de susciter de nouvelles demandes d'admission.

La promotion du service et ses missions peut être également relayée par la MDPH, les structures médico-sociales, mais aussi par les usagers et leurs aidants de manière informelle (bouche à oreille).

En outre, le service a créé un site internet (espacesloisirs.fr) qui recense les informations relatives aux missions du service et à son fonctionnement : plaquette de présentation, projet de service, procédure d'admission, programme mensuel, temps événementiels ouvert à tous.



PERSPECTIVES - ACTIONS / AXES D'AMÉLIORATION

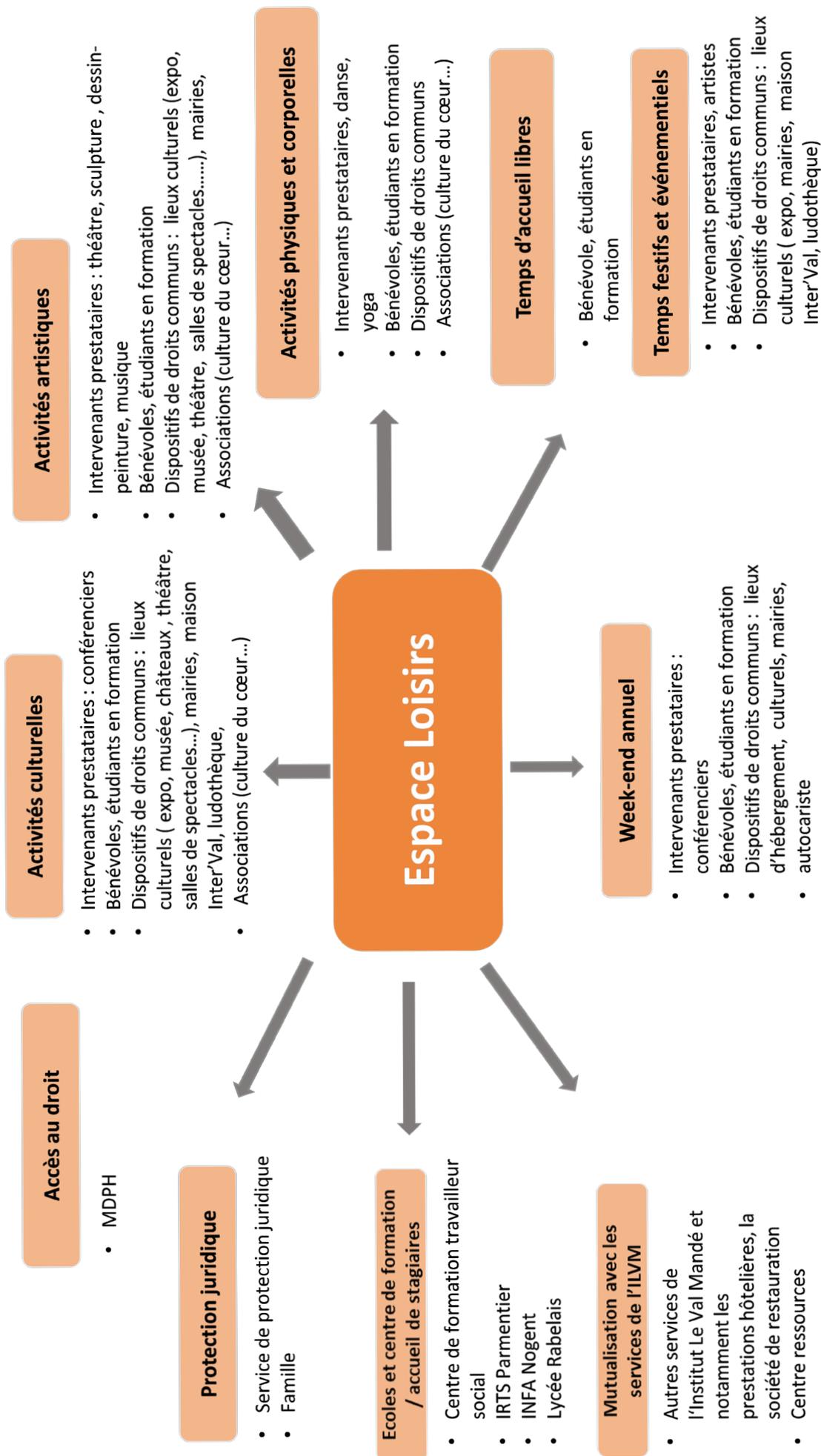
Améliorer le suivi des intervenants extérieurs

- Faire un bilan annuel des activités animées par les prestataires réguliers ;
- Maintenir un rythme qui permette de garder un sens et une dynamique de création (notamment sur la sculpture qui est un atelier sur le long terme et nécessite de la régularité) ;
- Remettre à chaque nouvel intervenant et bénévole la charte de bientraitance et s'assurer de la signature de celle-ci.



Visite de l'Espace
Krasberg à Paris

Réseau du SAVS Espace Loisirs



5.1. LE VOLET SOCIAL

5.1.1. L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Le règlement intérieur de l'institut, adopté en 2013, précise pour chaque service de l'ILVM l'organisation du travail. Son actualisation est réalisée au fil de l'eau par des notes de service.

Le Comité Technique d'Établissement (CTE) est consulté pour l'organisation du travail dans l'ensemble de l'établissement.

Un planning annuel détermine les temps d'ouverture d'Espace Loisirs qui se situe du lundi au dimanche et représente environ 280 jours par an.

L'effectif du personnel Espace Loisirs représente 4,65% ETP, composé d'une directrice à temps partiel, d'une responsable à temps partiel, d'une éducatrice spécialisée coordinatrice, de deux moniteurs éducateurs ainsi que d'une secrétaire. Chaque professionnel intervient en fonction de ses missions et responsabilités mentionnées dans les fiches de postes.

Le temps de travail des personnels implique, de par le fonctionnement du service, une adaptation. En effet sur la base du planning d'ouverture annuel, les personnels éducatifs travaillent les samedis et dimanches et certains jours fériés. Ils interviennent sur une base horaire de 37h par semaine.

La secrétaire est en horaire fixe mais intervient ponctuellement lors de temps événementiels.

5.1.2. LES OUTILS ET MOYENS DE COORDINATION

Afin d'assurer le bon fonctionnement du service, l'accompagnement des usagers et une cohérence dans cet accompagnement, l'équipe pluridisciplinaire utilise des temps de coordination. Des comptes rendus sont rédigés pour ces réunions.

La réunion d'équipe

Elle est programmée chaque semaine (entre 35 à 40 réunions par an). L'objectif est de pouvoir assurer la coordination des temps de préparation et de suivi et proposer un espace de réflexions et de débats qui permettent à l'équipe de dégager les axes d'amélioration nécessaires.

Elles se déclinent, en trois temps :

La réunion d'équipe – 1ère partie – Informations générales et institutionnelles	
Objectifs	Programmer les temps de réunion à venir Communiquer sur l'actualité Institutionnelle Fixer des rencontres avec des partenaires, bénévoles et stagiaires Organiser les temps de travail en tenant compte des congés
Animation	Responsable du service
Périodicité	Hebdomadaire
Participants	Responsable, secrétaire, équipe éducative, stagiaires, prestataire si besoin

La réunion d'équipe – 2ème partie – Préparation des temps d'accueil et d'activités	
Objectifs	Prévoir l'organisation nécessaire aux prochains temps d'accueil et d'activités Faire le point sur les demandes d'inscription aux activités Anticiper la logistique en matière d'encadrement, de besoins matériels, techniques ... Effectuer le bilan des temps d'accueil et d'activités échues ...
Animation	Responsable du service
Périodicité	Hebdomadaire
Participants	Responsable, secrétaire, équipe éducative, stagiaires

La réunion d'équipe – 3ème partie – Suivi des usagers	
Objectifs	Transmettre les informations relatives aux nouvelles admissions Faire un point sur le renouvellement et la réactualisation des projets personnalisés Echanger sur les problématiques rencontrées avec certains usagers, réfléchir aux axes d'amélioration
Animation	Responsable du service
Périodicité	Hebdomadaire
Participants	Responsable, secrétaire, équipe éducative, stagiaires

 **PERSPECTIVES - ACTIONS /
AXES D'AMÉLIORATION**

S'approprier le protocole de signalement des événements indésirables et les recommandations de l'ANESM applicables au service

- Intégrer le protocole de signalement et les recommandations de l'ANESM à l'ordre du jour des réunions d'équipe.

L'ORGANISATION DU SERVICE

La réunion annuelle avec l'ensemble des intervenants

Un temps de réunion rassemble l'équipe et l'ensemble des intervenants pour faire un bilan des actions sur l'année écoulée et se projeter sur les perspectives. Favorisant la cohésion de l'accompagnement général, la qualité de l'accompagnement et la mise en place de projets transversaux, ce temps d'échanges permet de communiquer les informations sur le fonctionnement du service.

La réunion annuelle avec les intervenants extérieurs	
Objectifs	<p><u>Bilan de l'année échue</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Présenter les caractéristiques des personnes suivies• Effectuer un bilan des prestations, de l'activité et des temps forts• Présenter les grands projets institutionnels (rénovation de l'ESAT – commémoration de la guerre 14-18)• Présenter l'évolution des procédures et outils de travail (procédure d'admission pour 2017, étude de satisfaction ou de besoins) <p><u>Objectifs et perspectives de l'année à venir</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Renouvellement du projet de service et évaluation interne, enquête de satisfaction ou de besoin• Prochains temps fort : temps ouvert à tous <p><u>Documents remis aux participants</u></p> <ul style="list-style-type: none">• RAO / planning d'ouverture annuel de l'année en cours, temps fort à venir, projet d'exposition
Animation	Responsable du service
Périodicité	1 fois par an
Participants	Directeur et équipe d'Espace Loisirs, prestataires, bénévoles, partenaires

PERSPECTIVES - ACTIONS / AXES D'AMÉLIORATION

Améliorer le suivi individualisé des usagers

- Remettre en place la réunion mensuelle éducative du suivi individuel des usagers.

Des temps de coordination sont organisés chaque semaine entre le responsable de service et le directeur de pôle.

La Commission d'Admission et d'Orientation (décrite au point 3.1) est organisée mensuellement dans le cadre des réunions d'équipe. Elle a pour objectif de présenter et statuer sur les candidatures reçues.

La réunion d'élaboration du programme mensuel (11 par an) est détaillée au point 5.2.1

L'ensemble de ces lieux d'échange contribue à la promotion de la bientraitance des usagers et à la prévention de la maltraitance. Les équipes utilisent ces temps de réunions comme des lieux de discussion autour des postures et attitudes à avoir auprès des usagers.

5.1.3. L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

Conformément à la réglementation, l'Institut a mis en place une évaluation de l'intégralité de son personnel titulaire et stagiaire. Cette évaluation a lieu une fois par an. Elle est réalisée par le responsable hiérarchique. Cette évaluation permet de faire le bilan de l'année et de fixer les objectifs de l'année à venir.

Cet entretien est l'occasion pour le personnel d'exprimer leurs besoins en formation. Un entretien avec le N+2 est également organisé régulièrement.

5.1.4. LE PROGRAMME DE FORMATION

Pour faire suite aux entretiens annuels d'évaluation et aux besoins en formation recensés par le service, un plan de formation annuel est constitué. Il est examiné par une commission et avalisé par le CTE. Ce plan de formation permet d'adapter ou de développer les compétences professionnelles des personnes et, par extension, de participer à la démarche qualité de l'établissement en faveur du service rendu à l'utilisateur. En outre, il intègre les formations individuelles, les formations collectives et la promotion professionnelle. Les formations acceptées doivent permettre de répondre à l'évolution des besoins des usagers.

Dans le cadre du plan de formation, les professionnels d'Espace Loisirs ont participé à des actions collectives mutualisées au sein de l'Institut notamment sur :

- Le projet personnalisé (2015) ;
- Ecrire en facile à lire et à comprendre (2017) ;
- La place et le travail du lien avec les familles (2016) ;
- Snoezelen (2015) ;
- Créations artistiques à partir de matériaux de récupération (2016) ;
- Les gestes et soins d'urgence : SST et AFGSU (actions permanentes) ;
- L'utilisation du DUVM et le Pack Office (actions permanentes).

L'équipe a aussi accès aux conférences médicales animées en interne par les médecins de l'établissement sur des thèmes divers tels que : les troubles du comportement, les maladies génétiques, les psychoses, l'épilepsie, l'autisme, la bonne distance dans la relation d'aide...

En 2016, les coordinateurs de l'ensemble de l'Institut, dont la coordinatrice d'Espace loisirs, ont bénéficié d'une formation sur « développer son efficacité dans une relation fonctionnelle non hiérarchique ».

La responsable d'Espace Loisirs et ses pairs ont suivi une formation sur l'entretien de recrutement (2014), l'encadrement et le management (2014-2015), la gestion du temps de travail et des plannings (2015-2016) et l'entretien de ré-accueil (2016).

Les professionnels du service participent également à des colloques et journées sur des thématiques répondant à leur mission comme « les journées nationales de formation du MAIS », « le congrès international d'arthérapie » ou « les journées d'études ANDICAT ».

Dans le cadre de la promotion professionnelle, une action « préparation concours : droits et obligations des fonctionnaires » est proposée chaque année aux personnels. Un agent du service y a participé en 2017.

PERSPECTIVES - ACTIONS / AXES D'AMÉLIORATION

Former les professionnels aux gestes d'urgence

- Inscrire les professionnels à la formation AFGSU.



Atelier bijoux



Ludothèque

5.1.5. LE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

Un psychologue extérieur à l'établissement intervient auprès de l'équipe pour animer des séances d'analyse des pratiques professionnelles afin de lui apporter une aide et un soutien. Ces séances sont obligatoires pour les professionnels et sont un lieu d'échange et de réflexion. Ces temps de rencontres s'organisent, pour l'équipe, en dehors de la présence du responsable de service. L'équipe peut ainsi revenir sur leurs pratiques, leurs difficultés, leurs interrogations.

La coordinatrice d'Espace Loisirs bénéficie également d'un temps d'analyse de la pratique, une fois par mois, avec ses pairs des autres services éducatifs.

Des rencontres individuelles avec le psychologue institutionnel sont possibles pour les professionnels qui en font ponctuellement la demande.

Un assistant de service social institutionnel peut être sollicité par les agents titulaires ou contractuels pour tout problème d'ordre personne, familial, économique ou de santé, en toute confidentialité. Il informe le personnel sur les droits, la législation, les prestations sociales et oriente le cas échéant vers les services compétents (C.G.O.S, C.C.A.S, Maison des solidarités, etc.)

L'équipe de la direction et le responsable de service apportent leur soutien aux équipes et se rendent disponibles si nécessaire.

5.2. LE VOILET HÔTELIER, LOGISTIQUE ET FINANCIER

5.2.1. LA LOGISTIQUE DES TEMPS D'ACCUEIL ET D'ACTIVITÉ

Phase 1 : la planification des temps d'accueil et des activités à travers la programmation mensuelle

La planification est mensuelle et elle est définie dans le cadre des réunions d'équipe. Elle intervient au moins 2 mois à l'avance afin de réaliser le suivi logistique nécessaire à la mise en place de chacune des activités.

L'articulation de la programmation nécessite que les professionnels prennent en compte différents critères tels que :

- Les plannings prévisionnels des personnels et intervenants extérieurs, notamment la planification semestrielle des intervenants réguliers, les disponibilités des bénévoles ;
- Les disponibilités de salles, en lien avec la mutualisation se pratiquant au sein de l'ILVM ;

- L'équilibre de la répartition des activités sur et hors site ;
- L'équilibre du coût des activités, dont une partie doit être gratuite ;
- Une répartition équilibrée de la typologie des activités (culturelles, créatives, corporelles) ;
- Les comptes rendus des Conseil de la Vie Sociale (CVS) et les demandes portées à la « boîte à idées » ;
- Le tableau d'inscription qui livre des éléments sur la fréquentation selon les activités et les besoins du public ;
- L'actualité culturelle ;
- Une moindre diversité des activités sur le premier week-end du mois, de manière à pouvoir gérer les demandes d'inscription et les réponses à fournir aux usagers ;
- La reconduction d'activité où, du fait d'une forte demande, des usagers n'ont pu participer.

Phase 2 : la mise en forme du programme

La mise en page de la programmation se présente, une fois finalisée, sous la forme d'une brochure illustrée. Elle se doit d'être claire, précise et représentative des différents temps proposés, mais aussi accessible et adaptée à un public manquant de repères spatio-temporels. Elle comprend une fiche d'inscription sous forme d'un agenda mensuel récapitulant l'ensemble des temps et types d'activité ainsi que le tarif. Cette fiche de description est jointe au programme afin de permettre à l'utilisateur de choisir ses activités sur le mois.

Phase 3 : la diffusion du programme

L'équipe fait en sorte que chaque usager puisse recevoir le programme dans un délai qui lui permettra de pouvoir planifier ses activités pour le mois à venir. Pour cela, le programme est en moyenne diffusé entre le 20 et 25 du mois qui précède.

La première page du programme qui dispense des informations relatives aux temps forts du mois, présente également ceux à venir et permet aux personnes de pouvoir se projeter et s'organiser à plus long terme.

Le programme est adressé par courrier postal à chaque usager. Selon les besoins propres à la personne, il est aussi communiqué aux familles, aux structures ou services partenaires.

À disposition, lors des temps d'accueil et d'activités, il est aussi mis en ligne et consultable sur le site internet.

Phase 4 : la tenue du tableau des inscriptions aux activités

Le tableau répertorie l'ensemble des inscriptions des usagers par année civile. Il est complété mensuellement au rythme du déroulement des activités. Il s'agit d'un outil de suivi à différents niveaux : quota de places par activité, enregistrement des paiements, lieu de rendez-vous (sur ou hors site), nombre de personnes en liste d'attente, répartition de l'encadrement (équipe, prestataires, bénévoles). Il permet également le suivi des données nécessaires à l'instruction du RAO (nombre d'activités réalisées par usager, type d'activités, budget annuel lié aux activités)

Phase 5 : la gestion de la liste d'attente

Les encadrants, selon la nature des activités et en référence au tableau récapitulatif de l'ensemble des temps d'accueil et d'activités adaptent le nombre de participants en privilégiant la qualité des activités dans un cadre sécurisé. En conséquence, pour certaines activités, il est mis en place une liste d'attente. Dans un souci d'équité et afin de permettre à un maximum d'usagers de pouvoir bénéficier des prestations dispensées, l'équipe prend en compte le rythme de fréquentation du service par la personne et un principe de rotation pour les usagers n'ayant pu participer à une activité précédemment proposée.

L'équipe informe les personnes mises en liste d'attente au minimum 3 jours avant la date de l'activité. Dans l'hypothèse où des places viendraient à se libérer, les personnes sont informées.

5.2.2. LA GESTION DU BUDGET D'ACTIVITÉ

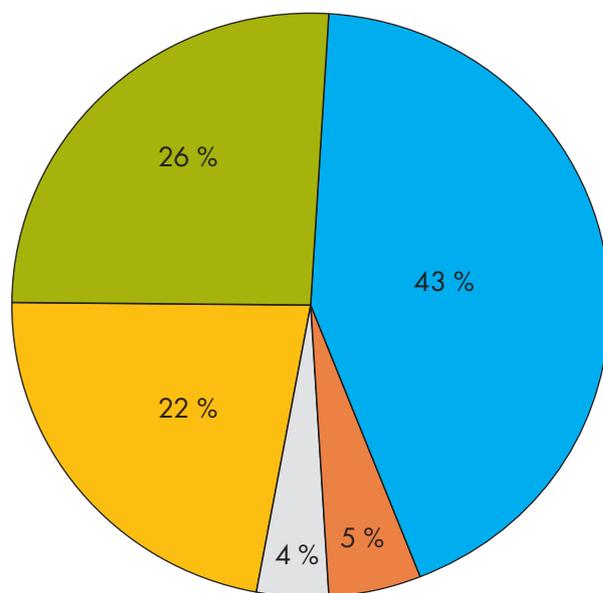
Outre la dotation globale délivrée par les départements pour le fonctionnement du service, les recettes du budget activité proviennent de la cotisation payée annuellement par les usagers et de leur participation financière aux activités choisies. Pour l'année 2017, le budget d'activité était d'environ 43 000 €. Les ateliers, les temps événementiels et le week-end annuel représentent une part majoritaire, soit 90% des dépenses. Le service veille chaque année à l'équilibre entre les recettes et les dépenses et prend en compte les capacités financières des usagers.

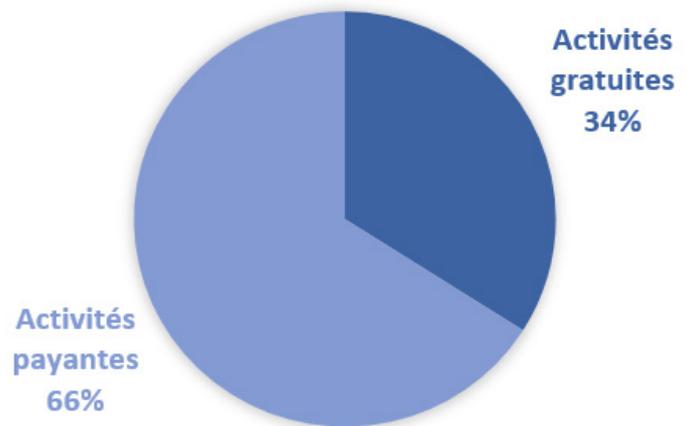
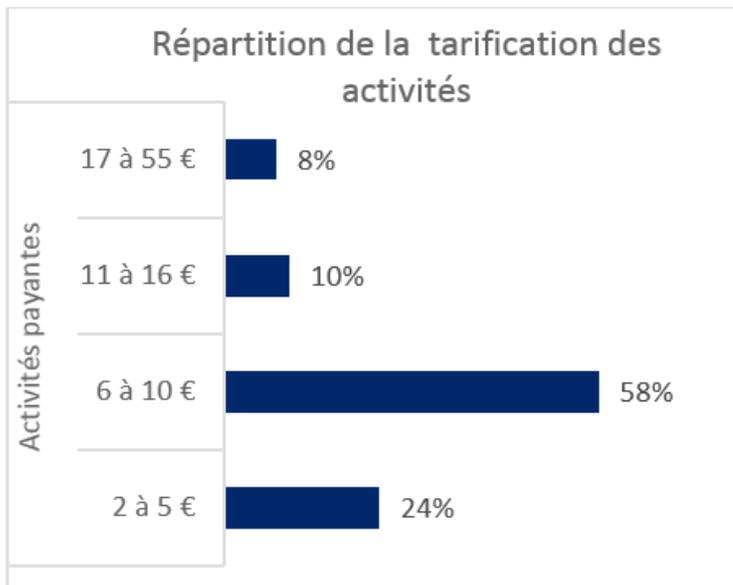
Par ailleurs, les tarifs des activités sont chaque année validés par le Conseil d'Administration. En 2017 sur l'ensemble des activités :

> 34 % étaient gratuites pour donner à chacun la possibilité d'accéder et de participer à des activités culturelles et de loisirs sans être limité par le poids financier ;

> 66 % étaient payantes. Le coût des prestations payantes tient compte des frais d'intervention des prestataires, des prix du transport, des entrées aux expositions et spectacles et des frais de matériel. Les tarifs les plus appliqués varient entre 6 et 10 euros. Les prix les plus élevés concernent principalement les temps annuels comme le repas de fête de fin d'année ou le week-end annuel.

Répartition des dépenses par catégorie d'activités





En lien avec la direction des affaires financières de l'ILVM, le responsable du service procède, en début d'année civile, à l'engagement relatif à ces frais, puis les réactualise tout au long de l'année en fonction de la concrétisation des programmations envisagées.

L'éducatrice coordinatrice se charge, chaque fin de mois, d'adresser les factures correspondant aux activités réalisées aux usagers, aidants ou à leur représentant légal.

Un professionnel de l'équipe, qui suit plus précisément le défraiement de l'ensemble des activités prépare en amont les justificatifs remis pour chacune des activités payantes, enregistre les opérations comptables (chèque ou espèce) puis transmet chaque mois les enregistrements effectués à la direction des affaires financières.

5.2.3. LA GESTION DES TRANSPORTS ET DES REPAS

L'équipe accueille et accompagne les personnes sur leur temps de présence sur le service. Les frais liés aux repas et aux transports de l'utilisateur (pour venir jusqu'au service et pour les activités extérieures) incombent à l'utilisateur.

La gestion des transports

Pour les déplacements pour les activités hors site, l'équipe a mis en place un protocole de sortie en groupe²⁰ visant à assurer les conditions de sécurité des personnes. Il précise les règles à respecter, le rôle et le positionnement des encadrants avant le départ, pendant le déplacement et sur le lieu d'activité. Ce document est remis et connu de l'ensemble des intervenants (professionnels, prestataires, bénévoles, stagiaires).

Bien que l'utilisation des transports en commun (métro, bus et RER) soit favorisée afin de maintenir les apprentissages et la socialisation de la personne, le service procède 3 à 4 fois par an à la location d'un autocar pour que le plus grand nombre de personnes puisse découvrir certains lieux peu desservis par les transports (châteaux, forêts, parcs animaliers).

Concernant les repas

Au regard du programme mensuel et de leurs choix d'activités, les usagers du service peuvent être amenés à prendre des repas ou collations entièrement financés par leurs soins (buffet, collation, pique-nique ou repas au restaurant).

PERSPECTIVES - ACTIONS / AXES D'AMÉLIORATION

Sécuriser les déplacements pour les activités hors site

- Mettre à jour le protocole de déplacement en groupe.

5.2.4. LA GESTION DES DÉCHETS

A l'Institut, il existe quatre catégories de déchets :

- > Les déchets domestiques/ménagers ;
- > Les déchets recyclables ;
- > Les déchets souillés ;
- > Les déchets d'activité de soins et à risque infectieux (DASRI)

Les déchets sont triés selon les modalités définies à l'Institut. Chaque type de déchets fait ainsi l'objet d'un traitement spécifique.

5.3. LA MUTUALISATION AVEC LES AUTRES SERVICES DE L'ILVM

Espace Loisirs, dans son activité quotidienne, a des échanges avec les autres services de l'ILVM. Les opportunités de mutualisation de moyens, de partage de salle, de mise en place d'activités inter-service sont courantes et utilisées par les équipes.

La complémentarité des domaines de compétences des divers intervenants sur Espace loisirs favorise la mise en place de projets coordonnés par Espace loisirs et mutualisés entre les services de l'Institut : des événements tels que l'exposition à la salle Jean Paul GOUDE de Saint Mandé en 2014, ou celles menées avec l'Atelier de Gravure d'Erolf TROTORT ; la réalisation des décorations de Noël de l'ILVM et du hall de la Mairie, ou encore l'événement GRANDVILLE en 2016-2017. Ces manifestations, réalisées en collaboration avec les professionnels de services tels que le Foyer de Jour ou le SAVIE, viennent mettre en valeur le potentiel et les capacités artistiques et créatives des personnes.

Chaque année, sur les week-ends, une dizaine de temps événementiels ouverts à tous sont également proposés aux résidents (MAS, Foyer de Vie, FAM), voire aux familles qui dans l'ensemble, ne fréquentent que très peu les salles de spectacles.

Ces besoins logistiques ont amené l'équipe d'Espace Loisirs à développer des liens privilégiés avec certains services de l'Institut Le Val Mandé, notamment celui des prestations hôtelières de l'ESAT concernant la réservation et l'installation des salles utilisées pour les activités, ou avec la direction des affaires financières pour tout ce qui a trait aux dépenses et enregistrements de recettes.

Espace Loisirs est l'un des services opérationnels de l'Institut Le Val Mandé. A ce titre, il bénéficie, comme les autres services, du soutien des directions fonctionnelles institutionnelles.

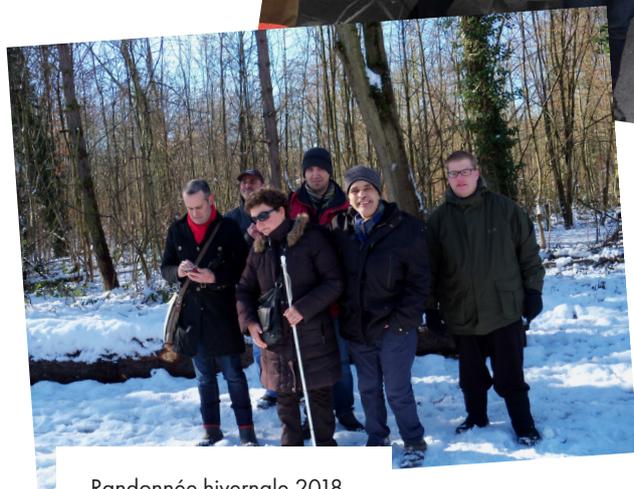
Direction de rattachement	Soutien fonctionnel dont bénéficie Espace Loisirs
Direction générale	<ul style="list-style-type: none"> • Administration générale • Communication interne et externe • Informatique
Direction de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation, mise en œuvre et suivi, en fonction des textes réglementaires et des besoins de la direction et des services, de la démarche qualité et de la gestion des risques • Soutien méthodologique, organisationnel et rédactionnel en matière de gestion de projet (projet de service, certification ISO 9001, appel à projets...) • Pilotage des évaluations internes et externes
Direction des affaires financières	<ul style="list-style-type: none"> • Economie et finances : mise en œuvre de la politique économique, budgétaire, et financières dans le respect et l'application des règles comptables définies pour les établissements publics médico-sociaux • Achats
Direction des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des carrières et des emplois • Gestion administrative du personnel : règlement intérieur institutionnel, paie, congés maladie, etc. • Gestion des compétences : recrutement, formation, stages, etc.
Direction du patrimoine	<ul style="list-style-type: none"> • Services techniques, services généraux et sécurité des biens et des personnes : ils assurent l'entretien, la préservation et l'amélioration des installations, des bâtiments et des espaces intérieurs et la sécurité incendie.
Direction de la relation à l'utilisateur et des soins	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de l'offre de soin, évaluation des besoins en termes de santé et mise en œuvre des moyens pour y répondre. • Conseil, soutien et aide aux démarches pour les usagers et leur famille • Traitement des dossiers administratifs d'admission



Roulotte à l'UPCA
de Bois le Roi



Grandville juin 2017



Randonnée hivernale 2018

Objectifs d'évolution, de progression et de développement

La réécriture du projet de service est un moment important dans la vie d'un service car il mobilise les équipes, réaffirme la place de l'usager au centre du dispositif, interroge les pratiques et en montre les limites.

Il est d'autant plus important car il intervient à l'aube de la 20ème année d'existence du service Espace Loisirs entièrement dédié à l'accessibilité des personnes en situation de handicap aux pratiques culturelles et de loisirs.

Le service s'est, dans un premier temps développé soutenu par une association, puis s'est intégré au service public médico-social au sein de l'Institut Le Val Mandé en 2006.

Il a alors relevé des défis successifs en faveur du développement de son action et de sa légitimité en tant que service médico-social public :

- le passage du monde associatif, de sa culture et son mode de gestion, au service public ;
- le déménagement dans les nouveaux locaux très adaptés au sein de l'ILVM en 2014 ;
- l'intégration du service dans un pôle d'activité cohérent, le pôle proximité regroupant les services d'accompagnement à la vie sociale ;
- la transformation de son statut de service expérimental à un SAVS « service d'accompagnement aux loisirs et à la culture » bénéficiant ainsi au même titre que n'importe quel ESMS d'une autorisation de fonctionner pour 15 ans depuis 2015 ;
- la clarification de son financement réparti au prorata du nombre d'usagers accueillis par les départements du Val-de-Marne, de Paris et de la Seine-Saint-Denis inscrite dans une nouvelle convention interdépartementale signée en 2017.

Pour les cinq prochaines années, le service poursuivra son accompagnement « en vue d'éliminer les barrières existantes, étudier de nouveaux moyens appropriés susceptibles de favoriser et d'améliorer l'accès des personnes handicapées à la culture.. »²¹. Il s'agira donc de pouvoir continuer à lever les freins à la pratique culturelle causés par :

- les barrières cognitives, psychologiques et physiologiques (manque d'information, méconnaissance de l'offre, difficultés face à la lecture, à l'utilisation d'internet, besoin de sollicitation et d'accompagnement à l'organisation, besoin de se socialiser etc.)
- les barrières d'inaccessibilité des transports et des infrastructures culturelles (inadaptation des transports, carences spatio-temporelles, angoisses, carences d'accessibilités sur les infrastructures culturelles, méconnaissance vis-à-vis du public accueilli)

- les barrières liées aux tarifs (le coût financier, les dépenses)

L'ensemble de ces facteurs s'intensifie avec l'avancée en âge qui se conjugue à une autonomie décroissante.

Le service s'est engagé à répondre à ces besoins à travers les 5 objectifs suivants :

- Rendre possible l'accès aux pratiques culturelles et de loisirs aux personnes adultes en situation de handicap ;
- Rompre l'isolement et proposer un espace sécurisant à la personne en dehors du cadre de vie habituel ;
- Permettre le maintien et le développement de l'autonomie pour chaque usager du service ;
- Favoriser l'épanouissement et l'expression des usagers pour une participation active à une vie sociale, culturelle et de loisirs ;
- Proposer un accompagnement visant à retarder les effets du vieillissement de la personne en situation de handicap.

Les professionnels s'appuieront sur la capitalisation de l'expertise du service accumulée depuis près de 20 ans (connaissance du public accueilli et des dispositifs culturels, réseau professionnel, mobilisation d'intervenants extérieurs engagés, infrastructures de l'ILVM, logistique des temps d'accueil et d'activité, action de communication).

En outre, un des défis majeurs que l'équipe devra relever est le maintien de son activité à moyen constant. Bien que la taille de l'équipe reste relativement restreinte (4.65 ETP), la consolidation de son budget de fonctionnement devient une nécessité.

Enfin, conformément aux orientations prises par l'ensemble des services de l'Institut le Val Mandé, Espace Loisirs inscrira son action dans le sens de la démarche pour la réponse accompagnée pour tous (RAPT).

Un comité de suivi du projet composé du directeur de service, du responsable de service, des membres de l'équipe et du chargé de la qualité se réunira trois fois par an, au même rythme que la mise à jour du Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ), pour évaluer l'avancée des différents axes. Les objectifs d'évolution, de progression et de développement sont répertoriés sous forme d'actions. Ces actions sont reportées dans le PAQ afin d'en fixer les échéances et les personnes référentes. Ce projet de service sera communiqué à l'ensemble du service et aux partenaires

Volet du projet de service	Objectifs	Actions d'amélioration
La population accueillie	Réaliser un suivi de la population accueillie	Tendre à faire baisser la durée de l'accompagnement
		Etablir chaque année des statistiques concernant l'évolution de la population accueillie
		Réaliser l'enquête DREES chaque année
La procédure d'admission	Communiquer l'information sur la personne de confiance à chaque admission	Aborder la question de la personne de confiance à chaque entretien d'admission
Le projet personnalisé, fil conducteur de l'accompagnement	Améliorer le format, le contenu et l'évaluation du projet personnalisé	Elaborer une grille d'évaluation des besoins
		Formaliser et utiliser la trame institutionnelle du projet personnalisé en précisant les volets bilan, recueil des attentes, définition des besoins, objectifs et moyens d'accompagnements
		Formaliser les bilans (méthodologie, trame, périodicité)
		Identifier les tuteurs auxquels envoyer le projet personnalisé pour les personnes sous mesure de protection juridique
		Réévaluer les projets personnalisés annuellement pour tous les usagers renouvelant leur adhésion
		Reformuler la demande de renouvellement d'adhésion en demande de renouvellement de projet personnalisé / accompagnement
La référence	Valoriser les bilans réalisés entre usagers et référents	Systématiser la rédaction du bilan dans le DUVM
Le non renouvellement de l'accompagnement	Formaliser le retour d'information sur l'évolution de la situation	Indiquer dans le contrat d'accompagnement la modalité de fin de prise en charge en cas de changement de situation de l'utilisateur si double prise en charge
	Adapter le protocole de sortie établi par le SRU au service	Formaliser une procédure de sortie à partir du protocole créer par le SRU
Accompagnement proposé par le service	Créer un organigramme adapté à la compréhension des usages	Faire un trombinoscope de l'équipe et intervenants extérieurs
		Formaliser le protocole d'accueil des stagiaires au sein du service
Les moyens de l'accompagnement	Intensifier les activités à caractère physique et corporelle	Prévoir l'intervention d'une éducatrice sportive à hauteur d'un jour par mois sur le service
Les respect des droits des usagers et moyens de communication	Adapter les documents remis à la compréhension de tous les usagers	Traduire le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) et Braille
	Recueillir l'avis des usagers	Réaliser au moins tous les 2 ans une enquête de satisfaction
		Faire une trame pour formaliser la satisfaction de l'utilisateur dans le bilan
Les liens avec l'environnement du service	Formaliser et suivre les échanges avec les aidants	Rédiger un compte rendu après chaque entretien
		Mettre les comptes rendus dans entretiens dans le DUVM
	Améliorer le suivi des intervenants extérieurs	Faire un bilan annuel des activités animées par les prestataires réguliers
		Maintenir un rythme qui permette de garder un sens et une dynamique de création (notamment sur la sculpture qui est un atelier sur le long terme et nécessite de la régularité)
Remettre à chaque nouvel intervenant et bénévole la charte de bientraitance et s'assurer de la signature		
L'organisation du service	S'approprier le protocole de signalement des EI et les recommandations de l'ANESM applicables au service	Intégrer le protocole de signalement et les recommandations de l'ANESM à l'ordre du jour des réunions d'équipe
	Sécuriser les déplacements pour les activités hors site	Mettre à jour le protocole de déplacement en groupe
	Former les professionnels aux gestes d'urgence	Inscrire les professionnels à la formation AFGSU

- AFGSU** : Attestation de Formation aux Gestes et Soins d'Urgence
- ANESM** : Agence Nationale de l'Evaluation de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médicaux-sociaux
- ARS** : Agence Régionale de Santé
- CAO** : Commission d'Admission et d'Orientation
- CASF** : Code de l'Action Sociale et des Familles
- CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale
- CDAPH** : Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées
- CGOS** : Comité de Gestion des Œuvres Sociales
- CPOM** : Contrat pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
- CTE** : Comité Technique d'Etablissement
- CVS** : Conseil de la Vie Sociale
- DREES** : Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques
- DUVM** : Dossier Unique de l'Usager Informatisé
- EHPAD** : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
- ESAT** : Etablissement et Service d'Aide par le Travail
- ETP** : Equivalent Temps Plein
- FALC** : Facile A Lire et à Comprendre
- FAM** : Foyer d'Accueil Médicalisé
- HAS** : Haute Autorité de Santé
- ILVM** : Institut Le Val Mandé
- IME** : Institut Médico-Educatif
- MAS** : Maison d'Accueil Spécialisée
- MDPH** : Maison Départementale des Personnes Handicapées
- PAG** : Plan d'Accompagnement Global
- PAQ** : Plan d'Amélioration Qualité
- RAO** : Rapport d'Activité et d'Orientation
- SAMSAH** : Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
- SAVS** : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
- SROMS** : Schéma Régional d'Organisation Médico-Social
- SRU** : Service de Relation à l'Usager
- SST** : Sauveteur Secouriste du Travail

ANNEXES

1. **Abrégé de l'évaluation externe 2014**
2. **Synthèse de l'évaluation interne de 2013**
3. **Questionnaire de satisfaction avec restitution des usagers**
4. **Questionnaire de satisfaction avec restitution des familles et représentant légaux**
5. **Questionnaire de satisfaction avec restitution des intervenants extérieurs**
6. **Calendrier de réunions à thème**
7. **Trame du projet personnalisé**
8. **Protocole de déplacement en groupe**
9. **Convention type avec un prestataire d'activité**

Les annexes sont disponibles à la demande auprès de la Direction de la qualité, du Directeur ou du Responsable de service.

PROJET DE SERVICE - 2018 -2023

SAVS ESPACE LOISIRS- 7 RUE MONGENOT CS 50029 - 94165 SAINT-MANDÉ CEDEX
01 49 57 75 32 - Espace.Loisirs@ilvm.fr

INSTITUT LE VAL MANDÉ - 7 RUE MONGENOT - CS 50029 - 94165 SAINT-MANDÉ CEDEX
01 49 57 70 00 - Contact@ilvm.fr - www.ilvm.fr

RÉALISATION : service communication - Manuela DA VEIGA

RÉDACTEURS : Oumou GOLOKO- Marie-Christine HATTIER - Aurore LATOUCHE - équipe pluridisciplinaire du SAVS Espace Loisirs



Institut le Val Mandé
PROMOTION DE LA PERSONNE HANDICAPEE