



La solidarité en action

PROJET DE PLATEFORME DE SERVICES MÉDICO-SOCIALE PEP 01

2020-2024

- Une plateforme de prestations médico-sociales coordonnées
- Des sites répondant aux besoins sur les territoires.



GLOSSAIRE

ANAP : Agence Nationale d'Appui à la Performance

ARS : Agence Régionale de Santé

CAMSP : Centre d'Action Médico-Sociale Précoce

CASF : Code de l'Action Social et des Familles

CDAPH : Commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées

CMPP : Centre Médico-Psycho-Pédagogique

CNSA : Caisse Nationale de la Solidarité pour l'Autonomie

CODIR-CODIRA : COmité de Direction/Associatif

CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

CPP : Coordinateur de Projet de Parcours

CSE : Comité Social et Economique

CVS : Conseil de Vie Sociale

DACQ : Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité

DIJEC : Dispositif d'Inclusion Jeunes Emploi Compétences

DINAMO : Dispositif d'INclusion et d'Accompagnement en Milieu Ouvert

DINASOL : Dispositif d'INclusion et d'Accompagnement SOLidaire

DIU : Dossier Informatisé de l'Usager

ESAT : Etablissement et Service d'Aide par le Travail

ESSMS : Etablissement et Service Social et Médico-Social

FH : Foyer d'Hébergement

GEVA : Guide d'EVAluation des besoins de compensation de la personne handicapée

GPEC : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

HAS : Haute Autorité de Santé

IME : Institut Médico-Educatif

ITEP : Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique

MAS : Maison d'Accueil Spécialisée

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

MECS : Maison d'Enfants à Caractère Social

PAG : Plan d'Accompagnement Global (situations complexes)

PAI : Projet d'Accueil Individualisé

PCPE : Pôle de Compétences et de Prestations Externalisées

PEP 01 : Pupilles de l'Enseignement Public de l'Ain

PFS : Plateforme de Service

PIA : Plan Individualisé D'accompagnement (IME/SESSAD)

PP : Projet Personnalisé

PPA : Plan Personnalisé d'Accompagnement (en ITEP)

PPE : Projet Pour l'Enfant (dans les établissements ou services relevant de la Protection de l'enfance)

PPS : Projet Personnalisé de Scolarisation

SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

SERAFIN-PH : Services et Etablissements Réforme pour une Adéquation des Financements aux parcours des Personnes Handicapées

SESSAD : Service d'Education Spécialisée et de Soins à Domicile

SIAAM : Service pour l'Inclusion et l'Autonomie des Aveugles et Malvoyants

TND : Troubles neuro-développementaux

UE : Unité d'Enseignement

UEMA : Unité d'Enseignement Maternelle Autisme

ULIS : Unité Localisée pour l'Inclusion Scolaire

SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
I. Le rôle de la plateforme de services :	11
1. Les attentes et besoins des usagers	12
2. Les prestations proposées par la plateforme de services	14
3. Les références pédagogiques, éducatives et thérapeutiques de la PFS	29
4. La coordination des parcours au sein de la plateforme	30
5. L'organisation de la plateforme	31
II. Le système d'information et la régulation :	33
1. Le système d'information	34
2. La régulation.....	35
III. Les modalités d'action de la plateforme pour les bénéficiaires	36
1. Les modes de communication avec les bénéficiaires	38
2. La procédure d'accueil du bénéficiaire au sein des ESSMS de la plateforme de services	38
3. La contractualisation avec les représentants légaux.....	39
4. La participation du bénéficiaire et de ses représentants légaux	39
IV. La qualité au service des parcours	42
1. La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance	44
2. L'évaluation de la qualité	46
V. Le pilotage et le management de la plateforme de services	48
1. Des ressources humaines mutualisées	50
2. Les orientations managériales : un soutien aux managers pour une bientraitance globale.....	51
3. La politique des ressources humaines.....	52
VI. Les perspectives de la plateforme de services	55
ANNEXES	58



INTRODUCTION

Un projet de plateforme médico-sociale : pourquoi, comment, quand ?

Pourquoi ?

L'inscription de la personne en situation de handicap dans son environnement nécessite la prise en compte des facteurs personnels mais également environnementaux ;

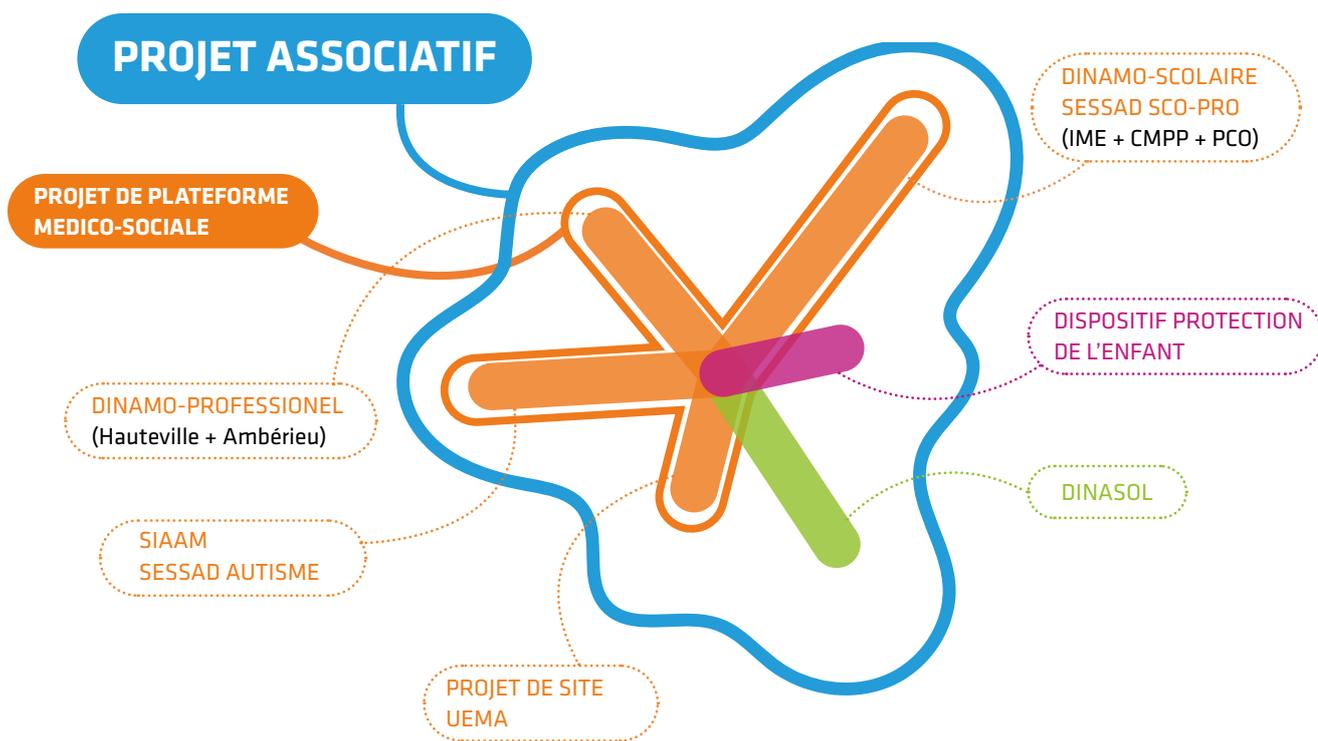
- Le milieu de vie de la personne,
- L'accès aux soins,
- Son environnement social

La qualité, le nombre et l'articulation des ressources mobilisées autour d'elle, influenceront sur son état de santé, son autonomie et son autodétermination. Dans ce nouveau mode d'accompagnement, la notion de parcours est autant à analyser au sein de la structure qui accompagne la personne qu'en dehors de cette structure. Un raisonnement par parcours prend appui sur les capacités de la personne, ses ressources et son environnement. Il s'agira également de considérer le parcours dans ses dimensions spatiales (organiser cet accompagnement sur un territoire, dans la proximité de son domicile) et temporelles (les différentes dimensions seront amenées à évoluer et nécessiteront un ajustement régulier des modalités d'accompagnement mises en œuvre).

Inscrits pleinement dans le mouvement PEP, nous promovons le principe d'une société ouverte qui prône le Vivre Ensemble en permettant aux bénéficiaires que nous accompagnons de faire à chaque fois que cela est possible leurs propres choix tout en développant leur capacité d'agir.

Les PEP 01 disposent de missions, statuts et projet développé dans le projet associatif.

Ce document constitue le projet stratégique et politique, qui se décline de façon plus opérationnelle pour le secteur médico-social, dans le présent projet de Plateforme de Service (PFS).



Quoi ? Définition de la Plateforme de Services

Plusieurs définitions coexistent dans la littérature. Nous retiendrons les passages les plus éclairants ;

- « Une plateforme de service est un groupement de services inter-reliés qui sont semblables en termes de ressources mobilisées et qui constitue un composant d'une palette d'offre de soins et d'accompagnements » [1]
- « Une entité cohérente possédant un statut unique regroupant, pilotant et coordonnant divers services complémentaires afin d'accompagner dans leurs parcours respectifs des destinataires communs » [2]
- « Une entité accessible contribuant à la santé et à l'autonomie des personnes, composée de services couplés et/ou inter-reliés, au service du parcours des bénéficiaires » [3]
- « La plate-forme de ressources/ services est un ensemble d'établissements et de services existants sur un territoire déterminé, fonctionnant en dispositif pour assurer la mise en œuvre du parcours de vie de l'enfant, elle rassemble l'ensemble de l'offre existante » [4]

Nous voyons dans ces propositions de définition qu'il s'agit entre autre de mobiliser l'ensemble de l'offre et des compétences disponibles mais aussi de permettre une complémentarité des différents services sur un territoire déterminé, pour mettre en œuvre le parcours de la personne. La plateforme de service se veut donc une organisation innovante et ouverte sur son environnement. Elle peut ainsi proposer des réponses adaptées à la multiplicité des besoins de ses bénéficiaires avec ses propres ressources mais aussi avec celles de ses partenaires ; structures sociales, médico-sociales, sanitaires, associatives, mais aussi de toutes les structures de droit commun (école, milieu professionnel, transports, logement, activités culturelles, etc..).

La définition de cette plateforme médico-sociale est la suivante : les PEP 01 proposent un regroupement d'ESSMS de l'Ain sur des sites inter-reliés, accessibles et coordonnés contribuant à la santé et à l'autonomie des personnes. La plateforme délivre des prestations inclusives, au service des besoins personnalisés dans une logique de parcours des bénéficiaires.

Ce centrage sur le parcours des personnes amène donc progressivement à passer de la logique d'établissement à la logique de prestations délivrées sur un territoire ce qui constitue une réelle transformation du secteur. L'existence de la plateforme est un moyen de créer un collectif pour permettre à toutes les entités de travailler en synergie.

Le présent projet de plateforme de services porte un objectif principal et ambitieux pour les années à venir : reconfigurer les établissements et services médico sociaux de toute l'association PEP 01.

Nous adosserons à cette plateforme les nouveaux services prévus dans le CPOM ou en émergence :

- un Pôle de Compétences et Prestations Externalisées (PCPE)
- le DIJEC (Dispositif Inclusion Jeunes Emploi Compétences)
- une offre CMPP (Centre Médico-Psycho-Pédagogique) et une plateforme de coordination et d'orientation TND (Trouble du Neurodéveloppement)
- les UEMA (Unité d'Enseignement Maternelle Autisme)
- d'éventuelles équipes mobiles
- des services pour adultes

[1] Concevoir des plateformes de services en action social et médico-sociale – parution juillet 2016 – Dunod – page 274, ligne 30, par Marie-Aline BLOCH

[2] Concevoir des plateformes de services en action social et médico-sociale – parution juillet 2016 – Dunod – page 274, ligne 34, par Jean-René LOUBAT

[3] Concevoir des plateformes de services en action social et médico-sociale – parution juillet 2016 – Dunod – page 277, ligne 15, par Marie-Aline Bloch

[4] L'évolution des établissements médico-sociaux accueillant des enfants handicapés : pour la mise en œuvre du parcours des enfants handicapés

Rapport CNAPE Synthèse des travaux de la commission médico-sociale de la CNAPE



Cette plateforme portera le nom de Plateforme de Services PEP 01. Ce projet s'appuie fondamentalement sur les besoins et attentes de la personne accompagnée de son représentant, de ses proches et aidants tout en veillant à prendre en compte leurs désirs, aspirations, rêves. Nous pensons nos différentes formes d'organisation et d'accompagnement « au-delà des murs », pour un cadre institutionnel rénové et toujours plus en lien avec les besoins des personnes accompagnées. Nous faisons le choix, à travers ce projet, de faire évoluer nos établissements médico-sociaux vers une « structure réseau », afin d'organiser des parcours afin qu'ils soient lisibles, accessibles, complets et de qualité.

Comment ?

Pour mener ce travail un groupe de pilotage transversal a été constitué, d'abord au sein des IME « DINAMO », et, de façon distincte, au sein des SESSAD. La réorganisation décidée en 2018 et contractualisée dans le CPOM a conduit à élargir la logique de plateforme à l'ensemble des ESSMS de l'association.

Les groupes se sont faits accompagnés notamment par Jean René LOUBAT, consultant psycho sociologue reconnu pour accompagner les structures et par l'ARAFDES.

La réorganisation décidée en 2018/2019 a conduit à définir un projet de plateforme, d'une part, et de projets de services pour chaque ESSMS, d'autre part, de façon cohérente.

Le projet de Plateforme de Service a été soumis aux validations suivantes :

- Pré-projet arrêté en CODIRA : 29 mai 2019
- Projet arrêté en CODIRA : 11 octobre 2019
- Présenté aux cadres : 17 octobre 2019
- Validé par le Conseil d'Administration le 18 décembre 2019
- Présenté aux Instances Représentatives du Personnel en février 2020
- Présenté aux Conseils de la Vie Sociale durant le 1^{er} trimestre 2020
- Présenté aux principaux partenaires durant le 1^{er} trimestre 2020.

Pour les projets de sites :

- Lancement : septembre 2019
- Aboutissement : décembre 2020
- Mise en œuvre : janvier 2021





TEXTES INTERNATIONAUX :

- Déclaration universelle des Droits de l'Homme du 10 décembre 1948
- Convention Internationale des Droits de l'Enfant du 20 novembre 1989
- Traité d'Amsterdam, 2 octobre 1997, JO n° C340 du 10 novembre 1997. Il affirme que Le Conseil européen : « peut prendre toutes les mesures en vue de combattre toute discrimination fondée sur le sexe, la race ou l'origine ethnique, la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle. »
- Recommandation européenne en matière de désinstitutionalisation du 3 février 2010
- Article 24 de Convention des Droits des Personnes Handicapées
- Rapport ONU lié aux droits des personnes handicapées de Mars 2019.



CONSTITUTION, LOIS ET RÈGLEMENTS :

- **Article L 312-1** du Code de l'Action Sociale et des Familles

Sous-section I :

2° Les établissements ou services d'enseignement qui assurent, à titre principal, une éducation adaptée et un accompagnement social ou médico-social aux mineurs ou jeunes adultes handicapés ou présentant des difficultés d'adaptation ;

Sous-section II :

Paragraphe 1 : Les établissements mentionnés aux 1°, 2°, 6° et 7° du I s'organisent en unités de vie favorisant le confort et la qualité de séjour des personnes accueillies, dans des conditions et des délais fixés par décret.

Paragraphe 3 : Les prestations délivrées par les établissements et services mentionnés aux 1° à 15° du I sont réalisées par des équipes pluridisciplinaires qualifiées. Ces établissements et services sont dirigés par des professionnels dont le niveau de qualification est fixé par décret et après consultation de la branche professionnelle ou, à défaut, des fédérations ou organismes représentatifs des organismes gestionnaires d'établissements et services sociaux et médico-sociaux concernés.

- **Loi 2002-2** de rénovation de l'action sociale et médico-sociale,
- **Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour :**
 - l'égalité des droits et des chances
 - la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap,
- **Décret n°2017-982, relatif à la nomenclature des établissements** sociaux et médicosociaux, du 9 mai 2017
- **Circulaire N° DGCS/3B/2017/148** du 2 mai 2017, relative à la transformation de l'offre d'accompagnement des personnes handicapées dans le cadre de la démarche « **une réponse accompagnée pour tous** », et instruction complémentaire 22 Février 2018.



BONNES PRATIQUES :

- Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap
- L'accompagnement des enfants ayant des difficultés psychologiques perturbant gravement les processus de socialisation
- Les espaces de calme-retrait et d'apaisement
- Les « comportements-problèmes » au sein des établissements et services accueillant des enfants et adultes handicapés : Prévention et Réponses
- Repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées - volet Résidences autonomie
- L'outil de repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation
- Le soutien des aidants non professionnels. Une recommandation à destination des professionnels du secteur social et médico-social pour soutenir les aidants de personnes âgées, adultes handicapées ou souffrant de maladie chronique vivant à domicile
- L'accompagnement à la santé de la personne handicapée
- L'accompagnement des jeunes en situation de handicap par les services d'éducation spéciale et de soins à domicile (SESSAD) de septembre 2011
- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux
- Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service
- L'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement
- Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement

- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement
- Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile
- La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé
- Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance
- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement
- Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses
- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre
- Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées

ORIENTATIONS ACTUELLES DES ADMINISTRATIONS DE CONTRÔLE :

Nationales :

- Réforme du financement des établissements et services médico-sociaux **SERAFIN-PH**, avril 2018, rapports Piveteau etc
- Guide pour la réforme des nomenclatures des établissements et services (CNSA)
- Stratégie Nationale autisme au sein des TND de 2018 qui fait suite au troisième « plan Autisme 2013-2015 » lequel a pour objectif d'améliorer l'accompagnement global en proposant de réels parcours de vie et d'inclusion sociale des personnes concernées.

Régionales :

- La convention ARS /Rectorat en faveur de l'école inclusive de septembre 2016.
- Le Plan Régional de Santé (PRS) Auvergne Rhône-Alpes 2018-2022

Départementales :

- Plan handicap 2017 – 2022 du Conseil départemental de l'Ain
- Annexes opposables départementales en déclinaison du PRS

Axes du CPOM spécifique à la plateforme :

- Garantir un accueil bientraitant prenant en compte les besoins de santé mentale.
- Créer une offre d'IME multi-site apportant des réponses cohérentes sur les plans thérapeutiques, éducatifs et pédagogiques à un public de plus en plus hétérogène
- Inscrire le développement de l'offre de services PEP 01 dans la stratégie nationale autisme et TND : IME, UEMA, UEEA, PCPE, CMPP, plateforme de coordination et d'orientation, structure médicalisée pour jeunes adultes...
- Diversifier les modes d'hébergement : internat, habitat inclusif, accueil familial spécialisé, hébergement externalisé (CFA etc.)
- Formaliser une démarche processus (accompagnement et fonctions support) associative plus cohérente, intégrant les besoins et prestations dans tous les outils garantissant les droits des usagers.
- Renforcer le pouvoir d'agir des bénéficiaires et de leurs représentants (parole des familles, pair-aidance entre bénéficiaires d'une part et entre représentants d'autre part, formation parents/ professionnels...)
- Professionnaliser, homogénéiser et structurer la fonction de coordination de parcours des personnes pour une Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT).

La plateforme, une nécessité issue d'éléments d'évaluation

A ces éléments de contexte régionaux s'ajoute le contexte associatif, et notamment les évaluations externes, internes, et la Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité (DACQ).

L'évaluation externe conduite en 2015 a été particulièrement positive pour les ESSMS. Les axes de cette évaluation ont figuré dans le diagnostic de chacun des ESSMS, et intégré à la démarche qualité associative et de chaque ESSMS. Des documents peuvent tracer ces démarches.

Une évaluation interne associative a été conduite en 2017. Elle a fait apparaître 75% de points forts – pratique effective et généralisée à l'ensemble des professionnels avec ou sans éléments de traçabilité (cotations verte et orange) – et 25% de points à améliorer.





I. LE RÔLE DE LA PLATEFORME DE SERVICES :

ACCOMPAGNER DE FAÇON PERSONNALISÉE ET COORDONNÉE LES PARCOURS À UN ÂGE DE LA VIE

La plateforme de services (PFS) a pour mission de développer l'autonomie, ainsi que de promouvoir la santé et la participation sociale de personnes en situation de handicap en délivrant en première intention des prestations dans le cadre du droit commun. Elle se propose également d'être une ressource pour les acteurs de l'environnement de la personne et plus largement sur les territoires d'intervention de chaque site. Elle part du constat qu'aujourd'hui nous avons des marges de progrès en particulier dans les instituts, pour penser des prestations inclusives et non pas internes. Elle a pour vocation de mêler les cultures entre SESSAD et IME.

Elle concerne prioritairement des enfants, adolescents et jeunes adultes ayant un TND (Trouble du Neuro Développement) ou des troubles sensoriels.

Chaque projet de site précisera les modalités concrètes d'inclusion et les partenaires privilégiés en cours ou à venir, notamment les Unités d'Enseignement (UE), Unités Localisées pour l'Inclusion Scolaire (ULIS), partenaires cultures / sport.

I. Le rôle de la Plateforme de services

1. Les attentes et besoins des usagers

L'action médico-sociale s'appuie sur un recueil des aspirations (le projet de vie), des attentes et des besoins des bénéficiaires ou de leurs représentants légaux.

« Les besoins de compensation, sont inscrits dans un plan élaboré en considération des besoins et des aspirations de la personne handicapée tels qu'ils sont exprimés dans son projet de vie, formulé par la personne elle-même ou à défaut avec ou pour elle par son représentant légal lorsqu'elle ne peut exprimer son avis. » (Article 11 de la loi du 11 février 2005).

La plateforme s'inscrit dans cette recherche d'ajustement de l'offre de service aux attentes et besoins des personnes accueillies et aux évolutions de leur parcours. Dans le cas où aucun projet de vie n'aurait été élaboré précédemment, la plateforme de service recueille les aspirations des bénéficiaires nouvellement accueillis et de leurs parents au cours d'un entretien avec les coordinateurs de parcours.

La plateforme réalise systématiquement un inventaire le plus exhaustif possible et précis des besoins du bénéficiaire en matière d'accompagnement. Elle utilise des outils de type « checklist des besoins » en cours de mutualisation et qui se réfèrent explicitement à la nomenclature SERAFIN-PH. Ces outils sont utilisés au cours d'un entretien entre les coordinateurs de parcours et la partie bénéficiaire afin que celle-ci puisse exprimer les attentes et besoins qu'elle a identifiés pour sa part. Ils sont également utilisés par les divers professionnels de la plateforme afin de faire part de leurs observations en la matière.

Cet inventaire contradictoire des besoins remplit plusieurs fonctions :

1. Ajuster les prestations proposées à la partie bénéficiaire via l'élaboration et le suivi d'un **plan personnalisé** ;
2. Permettre au bénéficiaire d'accéder à des prestations délivrées par une ou plusieurs structures PEP 01 ;
3. lorsqu'ils sont accueillis en établissement affecter le bénéficiaire accueilli à un groupe de besoins ;
4. Dresser une cartographie d'ensemble permettant à la plateforme d'anticiper un réajustement des ressources (GPEC).

Ci-dessous nous avons listé les besoins principaux auxquelles peut répondre la PFS.

Les Besoins en matière de santé somatique ou psychique :

Besoins en matière de fonctions mentales, psychiques, cognitives et du système nerveux (1.1.1.1.)

Besoins en matière de fonctions sensorielles (1.1.1.2.)

Besoins en matière de douleur (1.1.1.3.)

Besoins relatifs à la voix, à la parole et à l'appareil bucco-dentaire (1.1.1.4.)

Besoins en matière de fonctions génito-urinaire et reproductive (1.1.1.5.)

Besoins pour entretenir et prendre soin de sa santé (1.1.1.10.)

Les Besoins en matière d'autonomie

Besoins en lien avec l'entretien personnel (1.2.1.1.)

Besoins en lien avec les relations et les interactions avec autrui (1.2.1.2.)

Besoins pour la mobilité (1.2.1.3.)

Besoins pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité (1.2.1.4.)

Les Besoins pour la participation sociale

- **Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté**
Besoins pour accéder aux droits et à la citoyenneté (1.3.1.1)
- **Besoins pour vivre dans un logement et accomplir les activités domestiques**
Besoins pour vivre dans un logement (1.3.2.1)
Besoins pour accomplir les activités domestiques (1.3.2.2)
- **Besoins pour l'insertion sociale et professionnelle et pour exercer ses rôles sociaux**
Besoins en lien avec la vie scolaire et étudiante (1.3.3.1.)
Besoins en lien avec le travail et l'emploi (1.3.3.2.)
Besoins transversaux en matière d'apprentissage (1.3.3.3.)
Besoins pour la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle (1.3.3.4.)
Besoins pour apprendre à être pair-aidant (1.3.3.5.)
- **Besoins pour participer à la vie sociale et se déplacer avec un moyen de transport**
Besoins pour participer à la vie sociale (1.3.4.1.)
Besoins pour se déplacer avec un moyen de transport (1.3.4.2.)
- **Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique**
Besoins en matière de ressources et d'autosuffisance économique (1.3.5.1)

En établissement, la personne sera positionnée avec son accord sur un des 4 « groupes de besoins », qui structure l'accompagnement dans les IME. Cela obéit au souci incontournable de concilier et d'ajuster les attentes et besoins singuliers des bénéficiaires et les exigences et contraintes de l'organisation (modalités de prestations, horaires, personnels concernés, etc.) des divers dispositifs de soin, de scolarisation et d'éducation au sein d'une entité.



1. Le rôle de la Plateforme de services

2. Les prestations proposées par la plateforme de services

La plateforme de services propose des modalités d'accueil diversifiées en hébergement semaine ou séquentiel, à la journée, en accueil temporaire, en service ambulatoire (type SESSAD), mais aussi de type consultation pour le PCPE et le CMPP. La plateforme devra proposer cette palette de réponses pour l'ensemble des personnes accompagnées grâce à une notification en plateforme, inspirée du Dispositif ITEP.

Le présent document présente les prestations de façon générale aux PEP 01.

Sur chaque site/ESSMS sera précisé :

- Description des interventions concrètes potentiellement délivrables (formulation SMART - Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste et défini dans le Temps)
- Modalités d'intervention (entretiens, mises en situation, coaching, écrits, etc.)
- Les professionnels concernés
- Indicateurs de résultat

A ce stade du projet, les prestations du CMPP ne sont pas valorisées. Les projets de site préciseront des indicateurs de résultat.

LES PRESTATIONS EN MATIÈRE D'AUTONOMIE

Prestation : Accompagner les actes de la vie quotidienne (2.2.1.1)



La PFS évalue les besoins et les capacités des bénéficiaires dans les divers domaines de l'entretien personnel (hygiène, sommeil, alimentation, habillement, mobilité, etc.). Elle propose ensuite des temps d'échanges avec le bénéficiaire et sa famille, des aides éducatives, des mises en situation et des aménagements afin d'acquérir les compétences nécessaires. Elle propose ensuite de moduler son accompagnement en fonction des compétences acquises : stimulation, incitation, soutien, apprentissage, conseil, nursing et assistance si nécessaire. Enfin un lien avec les partenaires pour la mise en place de préconisations ergothérapeutique et/ou orthophoniques.

OUTILS :

- ⇒ Rencontres avec les parents et/ou jeunes accompagnés
- ⇒ Transmission de document
- ⇒ Chainages et supports visuels
- ⇒ Emploi du temps
- ⇒ Conseils

Prestation : Accompagner pour la communication et les relations avec autrui (2.2.1.2)



La PFS évalue les besoins et les capacités des bénéficiaires en la matière et si besoin propose conséquemment des outils de communication adaptés alternatifs ou augmentatifs (pictogrammes, Makaton, PECS, communication non verbale, scénarios sociaux, etc.), voire un interprétariat. Les besoins peuvent orienter vers un travail autour des habiletés sociales (posture corporelle, niveau sonore...). Enfin, elle oriente vers les compétences médicales nécessaires si besoin. Elle peut accompagner ses bénéficiaires à l'extérieur de la structure chaque fois qu'ils ne peuvent le faire par eux-mêmes afin de soutenir la personne dans sa communication.

OUTILS :

- ➔ Mise en situation
- ➔ Sensibilisation de l'entourage
- ➔ Entretien
- ➔ PECS, pictogramme, photographie, mots
- ➔ Séance orthophonie

Prestation : Accompagner pour prendre des décisions adaptées et pour la sécurité (2.2.1.3)



La PFS tend à développer en permanence les capacités de discernement, d'autodétermination et de prises de décision des bénéficiaires au sein des diverses activités proposées, des ateliers de formation préprofessionnelle, de la classe, des groupes de vie, mais aussi lors de temps d'échanges individualisés. Il s'agit notamment de tout ce qui touche à la sécurité : anticiper des situations à risques, savoir évaluer les risques, repérer les situations de stress, apprécier la survenue éventuelle de crises et en gérer les effets, mesurer les conséquences de ses actes.

OUTILS :

- ➔ Entretien
- ➔ Mise en situation
- ➔ Emploi du temps

I. Le rôle de la Plateforme de services

LES PRESTATIONS POUR LA PARTICIPATION SOCIALE

➔ ACCOMPAGNEMENTS POUR EXERCER SES DROITS

Prestation : Accompagner à l'expression du projet personnalisé (2.3.1.1)



La PFS accompagne les bénéficiaires et leurs familles dans l'expression de leurs besoins et de leurs attentes au moyen d'entretiens menés par des coordinateurs de parcours et de projets. Les professionnels apportent leur éclairage par une évaluation des besoins des usagers pour la confronter aux attentes afin d'en ressortir des besoins prioritaires. Les réponses mises en œuvre sont co-élaborées entre les professionnels de la PFS et les bénéficiaires et/ou leurs représentants légaux. Ces derniers sont associés aux diverses étapes de la mise en œuvre de leur projet d'accompagnement (PIA) ou de celui de leur enfant et en co-évaluent les effets.

OUTILS :

- ➔ Recueil des attentes
- ➔ Grille du PIA
- ➔ Entretiens
- ➔ Observations / évaluations

Prestation : Accompagner à l'exercice des droits et libertés (2.3.1.2)



La PFS informe les bénéficiaires et leurs représentants de leurs droits et devoirs, notamment au regard de la situation de handicap. Elle veille également à la prise en compte et au respect de l'exercice de ces droits et des diverses mesures afférentes dans les cadres de vie du bénéficiaire (école, centre de loisirs, structures d'accueil, services de soin, administrations, entreprises, transports, etc.).

OUTILS :

- ➔ Accompagnement vers inscription mairie / pôle emploi / mission locale / PAS
- ➔ Dossier MDPH
- ➔ Offre de répit

➔ ACCOMPAGNEMENTS AU LOGEMENT

Prestation : Accompagner pour vivre dans un logement (2.3.2.1)



La PFS propose diverses de modalités d'hébergement adaptées aux besoins et à la situation du bénéficiaire :

- un hébergement dans des locaux en établissement ou au CECOF d'Ambérieu en Bugey (en chambre de 1 à 4 places selon les sites)
- un hébergement diffus sur l'agglomération d'Hauteville (soit individuel en studios, soit en appartements partagés)

La PFS propose également un accompagnement à la recherche d'hébergement lors de stages en entreprises. Il peut encore proposer une aide à l'accès à un logement indépendant (recherche, aide aux démarches, etc.).

De manière plus générale, la PFS accompagne les bénéficiaires afin de repérer les difficultés au fait d'habiter un logement de manière autonome et les résoudre. Mais également en apportant des conseils d'aménagements et des adaptations du logement (ex : préconisations sensorielles). Une aide peut être donnée aux parents pour la recherche de logement adapté ou dans les démarches administratives liées au logement.

OUTILS :

- ➔ Dossier MDPH
- ➔ Visites du logement
- ➔ Entretiens
- ➔ Rencontres partenaires

Prestation : Accompagner pour accomplir les activités domestiques (2.3.2.2)



Quel que soit le mode de logement, la PFS propose des conseils et des apprentissages concernant les diverses exigences liées à la vie dans un logement : entretenir son lieu de vie (nettoyage, hygiène, rangement), conserver des aliments, dresser une table, se faire à manger et réaliser des courses, gérer son linge, utiliser les fournitures, trier et évacuer les déchets.

OUTILS :

- ➔ Chaînage
- ➔ Entretiens
- ➔ Mise en situation

I. Le rôle de la Plateforme de services

➔ ACCOMPAGNEMENTS POUR EXERCER SES RÔLES SOCIAUX

Prestation : Accompagner pour mener sa vie d'élève (2.3.3.1)



La PFS accompagne des enfants, adolescents et jeunes majeurs afin de favoriser et poursuivre leur scolarité dans les meilleures conditions.

À ce titre, elle propose diverses modalités : une scolarité adaptée au sein d'unités d'enseignement internes à la plateforme ou externalisées au sein d'établissements scolaires de l'environnement (école primaire de Maillat, collège d'Hauteville, CECOF d'Ambérieu en Bugey). Elle propose également un accompagnement à des inclusions scolaires individuelles.

Elle réalise des interventions d'information, de conseil et de soutien auprès du milieu scolaire (tous personnels : enseignants, personnels administratifs et de service, autres élèves) concernant la spécificité de chaque situation. La PFS peut être amenée à délivrer aux élèves accompagnés un matériel spécifique de compensation et à s'assurer de son bon usage. Elle leur propose une aide méthodologique, tant au plan matériel que pédagogique (savoir s'organiser, planifier, établir des priorités).

La PFS intervient également auprès des élèves accompagnés, tant dans la classe que dans d'autres espaces (récréations, cantine, locaux de sport, etc.), mais aussi dans leurs relations sociales au sein du milieu scolaire ou périscolaire.

La PFS aide éventuellement les AESH (ou Services civiques) à ajuster leur accompagnement en fonction de la situation des bénéficiaires qu'ils suivent.

La PFS est amenée à produire une évaluation de la situation des bénéficiaires et des argumentaires en termes d'aides et éventuellement de matériels, de recommandations au sujet de la passation des examens et de la formation professionnelle.

La PFS délivre aux bénéficiaires et à leurs représentants des informations concernant les conséquences de la situation de handicap sur leur scolarité ou celle de leur enfant. Elle leur prodigue également des informations sur l'évolution de sa situation et de son parcours scolaire, ainsi que tout conseil utile. Enfin, la PFS participe à un certain nombre de réunions (conseils d'administration, conseils d'école, réunions préparatoires, réunions d'équipe de suivi de la scolarisation [ESS], etc.).

OUTILS :

- ➔ Observations
- ➔ Séances individuelles
- ➔ Entretiens usagers et famille
- ➔ Participation aux équipes de suivi de la scolarisation (ESS)
- ➔ Lien avec partenaires
- ➔ Recherche de stage

Prestation : Accompagner pour préparer sa vie professionnelle (2.3.3.2)



La PFS assure au bénéficiaire l'acquisition de gestes et d'attitudes professionnels pouvant aboutir à une formation qualifiante.

Elle organise la formation autour de 3 champs professionnels suivants : métiers du service : restauration, entretien de locaux ; aménagement des espaces extérieurs ; métiers du bois. Elle aide les bénéficiaires à développer leur employabilité, à se réaliser, à se sentir utiles et reconnus socialement grâce aux compétences acquises. Elle leur permet de valider un livret de compétences personnalisé témoignant de l'acquisition de savoir-être et de savoir-faire. Elle aide les bénéficiaires à intégrer une filière professionnelle, et pour certains, favorise l'accès à une formation professionnelle qualifiante. Elle les prépare et les accompagne lors de mises en stages en entreprises ordinaires et/ou protégées. La formation professionnelle s'appuie sur les programmes de reconnaissance des savoir-faire professionnels (validation AFPA). Elle délivre des portefeuilles de compétences individualisés. La PFS aide et accompagne chaque bénéficiaire à élaborer son projet professionnel en tenant compte de ses aspirations et capacités. Elle organise des stages en entreprises ordinaires, adaptées et/ou protégées, qui font l'objet d'une préparation, d'un suivi et d'un bilan. Elle accompagne le bénéficiaire dans ses démarches et dans ses stages et l'aide à constituer un dossier auprès de la MDPH. Un accompagnement personnalisé peut être réalisé avec les partenaires durant le stage pour l'adaptation du poste de travail et/ou un travail sur les habiletés sociales.

OUTILS :

- ➔ Rédaction Curriculum Vitae et lettre de motivation
- ➔ Mise en situation d'entretien d'embauche
- ➔ Entretien
- ➔ Guide d'entretien au SESSAD Pro et SIAAM
- ➔ Recherche de stages

Prestation : Accompagner pour mener sa vie professionnelle (2.3.3.3)



Les professionnels de la plateforme soutiennent les jeunes dans l'exercice de leur activité à caractère professionnel (prise de poste, le lien avec les partenaires et la sensibilisation de l'entourage professionnel...) et proposent des préconisations.

I. Le rôle de la Plateforme de services

Prestation : Accompagner pour réaliser des activités de jour spécialisées (2.3.3.4)



En réponse à des difficultés ou incapacités de certains bénéficiaires qui limitent leur accès à une vie scolaire ou professionnelle, la PFS leur propose un ensemble de d'activités de jour spécialisées de nature éducative destinées à renforcer des apprentissages fondamentaux (éducatifs, scolaires et préprofessionnels), l'estime de soi et le développement personnel, développer les interactions avec autrui (par exemple, escalade, chorale, sport et santé, éveil sensoriel, équitation, etc.).

Prestation : Accompagner la vie familiale, la parentalité, la vie affective et sexuelle (2.3.3.5)



La PFS aborde au moyen d'entretiens individuels ou des groupes d'informations et d'échanges « Vie intime et affective », les questions que peuvent se poser les bénéficiaires concernant les différentes étapes de vie, la prise en compte des changements liés à l'âge, les règles sociales, l'intimité, leur liberté à avoir des relations sexuelles dans le respect de l'autre, de son consentement.

La PFS oriente également les bénéficiaires vers des partenaires autorisés sur ces questions (planning familial).

OUTILS :

- ➔ Cahier « je grandis »
- ➔ Guidance parentale
- ➔ Accompagnement vers de structures
- ➔ Groupe d'habiletés sociales

Prestation : Accompagner l'exercice des mandats électoraux, la représentation des pairs et la pair-aidance (2.3.3.6)



La PFS prodigue des informations, des conseils et un soutien concernant l'exercice d'un mandat de représentation (CVS, délégué de classe, conseil de la vie collégienne). Il encourage diversement la pair-aidance par l'organisation de temps d'échange et d'expression entre les parents et entre les bénéficiaires, par la sollicitation d'associations ad hoc (comme l'ADAPA, l'AFA), au travers par exemple du dispositif « ambassadeurs » en milieu scolaire (soutien de la part d'autres élèves).

OUTILS :

- ➔ CVS
- ➔ Café des parents – groupe habiletés sociales
- ➔ Projet super-copain

➔ ACCOMPAGNEMENTS POUR PARTICIPER À LA VIE SOCIALE

Prestation : Accompagner le lien avec les proches et le voisinage (2.3.4.1)



La PFS propose des accompagnements groupaux et individuels dans tous les cadres de la vie quotidienne, (scolaire, préprofessionnel, hébergement, appartements individuels ou collectifs, activités de jour spécialisées, loisirs) qui permettent aux bénéficiaires de créer et entretenir des liens avec leurs pairs. Nous veillons particulièrement au développement des relations amicales en leur donnant la possibilité de s'inviter, partager des temps de repas, de jeux, de convivialité. Des actions ciblées (journée galettes, brigade des poètes, restaurant pédagogique, chantiers pédagogiques chez les particuliers ou entreprises/institutions, participation au carnaval du collège et des écoles...) sont organisées pour favoriser la rencontre et les échanges avec les habitants proches, les voisins de nos sites. Lors des temps en individuel un espace d'écoute est offert au bénéficiaire, sa famille ou l'entourage pour faciliter le lien social. Un accompagnement peut être proposé pour mettre en situation, pour reprendre ou anticiper des situations sociales. Des séances en doublons avec les familles ou à domicile peuvent être réalisées pour transmettre des outils visant la généralisation des compétences.

OUTILS :

- ➔ Journées familles

Prestation : Accompagner la participation aux activités sociales et de loisirs (2.3.4.2)



La PFS organise des activités de loisirs à l'extérieur de ses sites. Elle favorise l'accès des bénéficiaires au droit commun en la matière (activités sportives, sorties culturelles, visites, spectacles...) et prend en compte leur besoin de partir en séjours de vacances, se détendre, de jouer, de se dépenser et de prendre du plaisir dans des activités partagées. Nous les associons chaque fois que possible à l'élaboration et l'organisation de leurs loisirs. La PFS accompagne à la concrétisation des projets dans ce domaine dans une optique d'inclusion dans la cité (transferts en lien avec le centre social et culturel) et si possible au plus près du lieu de vie des bénéficiaires. Un accompagnement au développement des centres d'intérêts peut être proposé, une sensibilisation, des aménagements et préconisations peuvent être réalisés.

I. Le rôle de la Plateforme de services

Prestation : Accompagner le développement de l'autonomie pour les déplacements (2.3.4.3)



La PFS apprend aux bénéficiaires les règles fondamentales de circulation en toute sécurité du piéton, à se repérer dans l'espace et le temps, à établir un itinéraire, à utiliser les transports en commun, à anticiper les besoins nécessaires au déplacement. La PFS propose des mises en situation d'apprentissage pour les déplacements en deux-roues (vélo, scooter, etc.) ou véhicules sans permis afin de préparer les bénéficiaires à se rendre dans des lieux de stage en autonomie. La PFS propose pour les bénéficiaires les plus âgés des mises en situation accompagnées d'abord puis en autonomie de l'utilisation des transports en commun.

OUTILS :

- ➔ Aide au passage du permis de conduire
- ➔ Mise en situation

➔ ACCOMPAGNEMENTS EN MATIÈRE DE RESSOURCES ET D'AUTOGESTION

Prestation : Accompagner pour l'ouverture des droits (2.3.5.1)



La PFS délivre aux bénéficiaires et aux parents de l'information concernant l'ensemble des droits existants inhérents à leur situation ; leur propose un accompagnement dans son champ de compétences et sollicite l'assistant social de secteur pour les demandes d'autres natures.

OUTILS :

- ➔ Entretien
- ➔ Appel des assistants sociaux de secteur

Prestation : Accompagner pour l'autonomie de la personne dans la gestion des ressources (2.3.5.2)



La PFS délivre des informations et des conseils en matière d'économie, concernant notamment la monnaie sous ses diverses formes, la gestion d'un budget, l'épargne et le crédit, la consommation. Elle accompagne les bénéficiaires dans la gestion de leur argent de poche.

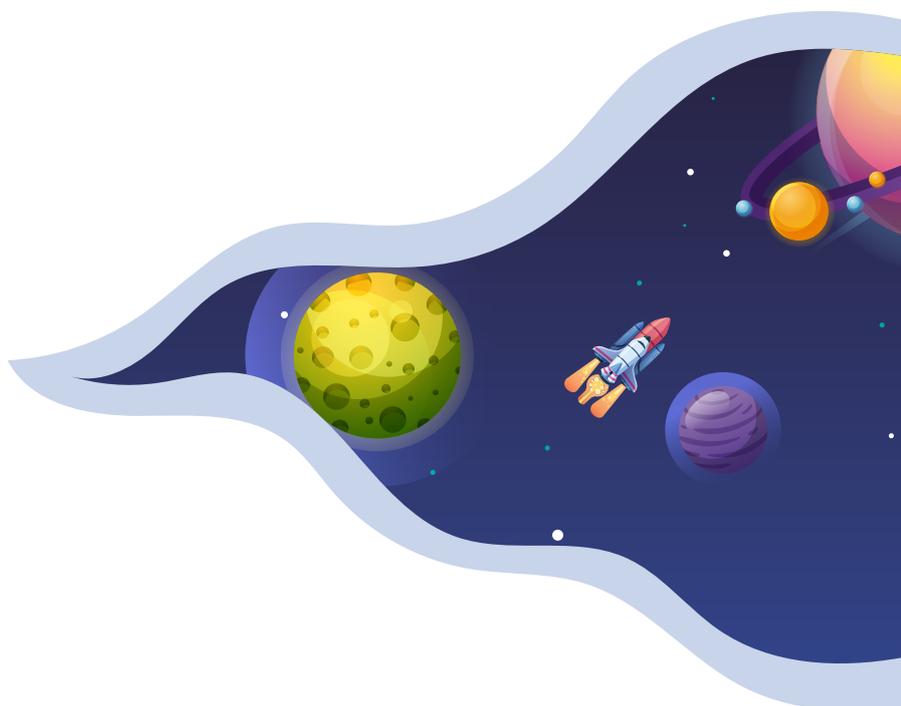
OUTILS :

- ➔ Mise en place d'échéancier

Prestation : Informer, conseiller et mettre en œuvre des mesures de protection des adultes (2.3.5.3)



La PFS de service informe les bénéficiaires et leurs représentants légaux quant aux diverses mesures de protection juridiques existantes. Elle les conseille et les accompagne si nécessaire dans les démarches à effectuer pour faire valoir l'accès à leurs droits en matière de protection : constitution du dossier destiné au juge des tutelles en indiquant les coordonnées des médecins habilités, recherche de solutions de financement pour cette expertise médicale.



LES PRESTATIONS DE SOINS, MAINTIEN ET DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS FONCTIONNELLES

➔ SOINS SOMATIQUES ET PSYCHIQUES.

Prestation : soins médicaux à visée préventive, curative et palliative (2.1.1.1)



La PFS propose une consultation médicale annuelle aux bénéficiaires. Elle accompagne si nécessaire les bénéficiaires et/ou leurs parents dans la compréhension des besoins en matière de santé.

Elle assure via son médecin les prescriptions de soins, de rééducation, de bilans et de matériel spécialisé nécessaires. Via son médecin, elle prononce les autorisations ou restrictions concernant l'utilisation des machines dangereuses lors d'activités professionnelles, de séjours ou d'activités à caractère sportif. Les médecins assurent également une coordination médicale (orientation vers médecin traitant ou spécialiste, renseignement de CERFA ou attestation médicale...) ainsi que de la prévention et de la promotion de la santé (par exemple par le biais de formation aux parents).

La PFS propose des rééducations en psychomotricité et en orthophonie. Elle oriente vers d'autres ressources de l'environnement si besoin.

OUTILS :

- ➔ Consultations
- ➔ Rencontres avec les parents et/ou jeunes accompagnés
- ➔ Compte-rendu médical
- ➔ Formation à destination des bénéficiaires

Prestation : soins techniques et de surveillance infirmiers ou délégués (2.1.1.2)



La PFS exerce une fonction de veille pour le bien-être des bénéficiaires qu'il accompagne.

La PFS assure via son personnel infirmier le suivi du parcours de santé des bénéficiaires en relation avec les divers acteurs du soin. Elle prépare et tient à jour le PAI (Projet d'accueil individualisé) concernant les processus de soin à prendre en compte pour les bénéficiaires concernés durant le temps de classe. L'infirmière communique ce document aux intéressés et assure éventuellement la formation nécessaire des professionnels en contact (enseignants, personnels éducatifs).



Elle remplit une fonction de promotion de la santé des bénéficiaires en matière de sommeil, alimentation, hygiène corporelle, prévention des addictions (tabagisme, alcoolisme, stupéfiants, autres), nuisances environnementales, informations sur la contraception, les infections sexuellement transmissibles, mais aussi en matière de connaissance de son corps, via notamment des dispositifs comme le « Groupe santé », le « Groupe vie intime et affective » ou la PSE (Prévention, santé et environnement).

La PFS assure la préparation des traitements médicamenteux. Elle prodigue les petits soins infirmiers nécessaires. Elle assure la tenue des pharmacies et trousse d'urgence au sein des structures.

Prestation : prestations des psychologues (2.1.1.3)



La PFS propose via ses psychologues des tests, bilans, des consultations et des dispositifs à visée psychothérapeutique ou cognitivo-comportementale (entretiens individuels, groupes de parole, psychodrames, jeux de rôles, remédiation cognitive, protocoles, etc.) aux bénéficiaires. Elle propose également des conseils et des soutiens pour des parents, la fratrie et l'entourage, ainsi qu'une information appropriée aux divers personnels intervenant auprès des bénéficiaires hors structure médico-sociale.

Le rôle des psychologues est primordial dans l'évaluation des besoins et compétences du bénéficiaires ce qui permet d'orienter, les programmes d'accompagnement et les suivis éducatifs.

OUTILS :

- ➔ Tests, médiateurs divers, entretien,
- ➔ Rééducation et réadaptation fonctionnelle

Prestation : prestations des auxiliaires médicaux, des instructeurs en locomotion et avéjistes (2.1.2.1)



La PFS délivre des séances de rééducation en matière de psychomotricité et d'orthophonie en interne ou externe. Pour d'autres spécialités, elle sollicite des intervenants de l'environnement en passant convention.

OUTILS :

- ➔ Matériel psychomoteur, bilan psychomoteur,

I. Le rôle de la Plateforme de services

LES PRESTATIONS DE COORDINATION RENFORCÉE POUR LA COHÉRENCE DU PARCOURS.

➔ PRESTATIONS DE COORDINATION RENFORCÉE POUR LA COHÉRENCE DU PARCOURS (2.4.1)

Prestation : Prestations de coordination renforcée pour la cohérence du parcours (2.4.1.1)



La PFS délivre une coordination renforcée lorsque la coordination usuelle n'est plus suffisante pour répondre aux besoins du bénéficiaire et/ou de son entourage. La prestation de coordination est dite renforcée quand elle représente un niveau de complexité et d'exigences supérieures. Les situations de rupture, les périodes de transition à venir ou en cours peuvent constituer des repères de complexité. Le fait que plusieurs partenaires concourent à la mise en œuvre du plan personnalisé et qu'ils relèvent de secteurs différents (social, sanitaire, droit commun de l'Education Nationale et de l'enseignement supérieur, de la formation professionnelle, du travail) est un critère de complexité. Cette coordination renforcée appréhende la logique de chaque acteur et garantit la meilleure réponse possible aux besoins de la personne dans une situation qualifiée de complexe.

OUTILS :

- ➔ PP, PAG
- ➔ Entretien
- ➔ Rencontre partenaire

LES PRESTATIONS DE PILOTAGE ET FONCTIONS SUPPORTS : FONCTIONS GÉRER, MANAGER, COOPÉRER

Le guide de gouvernance des PEP 01 précise les prestations indirectes relevant de cette rubrique, notamment sur les fonctions de gestion réalisées par le siège social. Les prestations ci-dessous évoquées complètent ce guide, et sont plus particulièrement centrées sur l'accompagnement des bénéficiaires.

Les prestations de pilotage et fonctions supports : Fonctions gérer, manager, coopérer

Le guide de gouvernance des PEP 01 précise les prestations indirectes relevant de cette rubrique, notamment sur les fonctions de gestion réalisées par le siège social. Les prestations ci-dessous évoquées complètent ce guide, et sont plus particulièrement centrées sur l'accompagnement des bénéficiaires.

Prestation : Analyse des pratiques, espaces ressource et soutien aux personnels (3.1.4.2)





La PFS délivre aux équipes pluridisciplinaires des prestations d'analyse de la pratique, réalisées par des professionnels extérieurs formés. Ils interviennent selon des fréquences et des déroulés différents selon les commandes institutionnelles (environ 2h une fois/mois pour l'analyse de la pratique).

Prestation : Prestation de supervision (3.1.4.3)



Aujourd'hui pour les structures qui accueillent des personnes avec TSA, la PFS délivre aux équipes pluridisciplinaires des prestations de supervision des pratiques, réalisées par des professionnels extérieurs formés. Ils interviennent selon des fréquences et des déroulés différents selon les commandes institutionnelles (environ 1 à 2 journée/mois pour la supervision des pratiques). L'extension de cette prestation à d'autres ESSMS est en cours de réflexion.

➔ RELATIONS AVEC LE TERRITOIRE (3.1.5)

Prestation : Coopération, conventions avec les acteurs spécialisés et du droit commun (3.1.5.1)



Conformément à son rôle la PFS développe de manière continue des coopérations et partenariats avec les acteurs spécialisés et de droit commun de son environnement afin de mettre en œuvre des accompagnements inclusifs. Dans le cadre de prestations externalisées la PFS conventionne notamment avec des structures du secteur sanitaire, social et médico-social pour la sous-traitance de prestations logistiques (notamment pour la restauration et l'entretien de linge).

Prestation : Appuis/ressources et partenariats institutionnels (3.1.5.2)



La PFS positionne ses professionnels comme ressource potentielle pour les acteurs de droit commun du territoire. Par exemple elle sensibilise les professionnels des établissements scolaires, de la petite enfance, des structures de loisirs... Elle participe à la formation de futurs professionnels soit en intervenant directement dans les centres de formation, soit plus fréquemment en accueillant en son sein des stagiaires dans le domaine de la santé, du travail social... Chaque fois que cela est possible elle sensibilise les parents d'élèves d'écoles dites ordinaires, les élus des communes concernant les compétences et droits des personnes vivant avec un handicap.

I. Le rôle de la Plateforme de services

LES PRESTATIONS DE PILOTAGE ET FONCTIONS SUPPORTS : FONCTIONS LOGISTIQUES

➔ TRANSPORTS LIÉS AU PROJET INDIVIDUEL (3.2.4)

Prestation : Transports liés à accueillir (3.2.4.1)



La PFS organise et assure des transports pour permettre aux bénéficiaires d'être accueilli physiquement dans le service ou en structure.

Prestation : Transports liés aux prestations de soins, maintien des capacités fonctionnelles (3.2.4.2)



La PFS assure des transports soit par les agents polyvalents soit par les professionnels pour permettre la réalisation de prestations externalisées auprès de praticiens libéraux ou consultations spécialisées.

Prestation : Transports liés à l'autonomie et à la participation sociale (3.2.4.3)



La PFS assure des transports par les professionnels pour permettre la réalisation de prestations liés à l'autonomie (utiliser un transport en commun...).

3. Les références pédagogiques, éducatives et thérapeutiques de la PFS

Le projet associatif précise que les méthodes scientifiquement recommandées sont strictement appliquées dans les ESSMS, avec un accompagnement au changement.

Les structures PEP 01 accueillent et accompagnent des bénéficiaires porteurs de troubles sensoriels (déficience visuelle) et des troubles neuro-développementaux (TND). Ceux-ci regroupent les troubles du développement de la communication et des interactions sociales (autisme), du développement intellectuel (déficience intellectuelle ou retard mental), du développement de l'attention (trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité ou impulsivité) et des fonctions associées (mémoire de travail, contrôle exécutif...) mais aussi les troubles d'acquisition du langage ou des coordinations (dysphasies et dyspraxies) et les troubles spécifiques des apprentissages scolaires (par exemple la dyslexie-dysorthographe). Les TND sont un ensemble hétérogène de pathologies évoluant tout au long de la vie.

Ces troubles sont caractérisés par une grande variabilité dans leurs expressions cliniques ainsi que leur fréquente coexistence chez une même personne. Cette complexité inhérente aux TND impacte les différents partenaires (professionnels, proche aidants...) dans leur appréhension des difficultés ou leurs accompagnements. L'approche par les TND se caractérise par une définition catégorielle des troubles et un diagnostic fonctionnel s'appuyant sur une démarche pluridimensionnelle et par une évaluation fonctionnelle de la personne.

Nous œuvrons dans le champ de la compensation des situations de handicap avec pragmatisme et en étroite coopération avec le bénéficiaire et sa famille.

Les structures des PEP 01 travaillent dans le respect des bonnes pratiques professionnelles édictées par la HAS (Haute Autorité de Santé).

Conformément à ces orientations, nous nous appuyons sur une approche cognitivo-comportementale et développementale de l'autisme. Celle-ci, ainsi que les principes d'éducation structurée de type TEACCH, sont mises en avant par l'HAS dans les recommandations sur les interventions éducatives de mars 2012. Elles sont utilisées sur les SESSAD autisme, SESSAD Sco et UEMA. Elles seront mises en œuvre en 2020 dans les établissements.

Les approches cognitivo-comportementales et développementales ne sont pas exclusives l'une de l'autre. Elles s'inscrivent dans une approche globale du bénéficiaire et de sa famille. L'éducation structurée est un outil pour aider le bénéficiaire à progresser sur le chemin de l'autonomie dans le respect de son identité en collaboration étroite avec sa famille.

Nous nous appuyons sur l'expertise des centres ressources sur les TSA, des troubles du langage, pour guider nos interventions. Nous avons bénéficié de formation sur les TND via le projet START porté par la stratégie nationale sur les troubles neuro-développementaux dont font partie les TSA. Plus précisément, nos actions sont supervisées par des psychologues extérieures formées dans l'accompagnement des personnes avec des troubles du neuro-développement.

Les PEP 01 travaillent également dans le cadre d'une approche systémique qui se distingue des autres approches par sa façon de comprendre les relations humaines : l'individu fait partie et est influencé par différents systèmes : familial, professionnel, social.... Les personnes dépendent les unes des autres et leurs échanges se font selon des règles implicites de communication utilisées le plus souvent de manière inconsciente. L'approche systémique prend donc en compte la communication et les interactions entre les individus. Les psychologues qui assurent l'analyse de la pratique (nommée mises en cohérence des pratiques professionnelles) sont d'orientation systémique.

I. Le rôle de la Plateforme de services

La co-construction d'un Projet Personnalisé, avec le bénéficiaire et sa famille, s'appuie sur une évaluation fonctionnelle et développementale. Dans le but de percevoir l'écart entre l'âge réel et l'âge développemental afin d'éclairer les besoins et de proposer des prestations adaptées.

Les familles ont le libre choix des prestations. Nous envisageons de pouvoir travailler avec les différents intervenants extérieurs, dans le cadre des partenariats que nous prônons, afin d'échanger et de proposer un projet cohérent, le bénéficiaire et/ou la famille restant décisionnaire de son projet ou de celui de leur enfant.

4. La coordination des parcours au sein de la plateforme

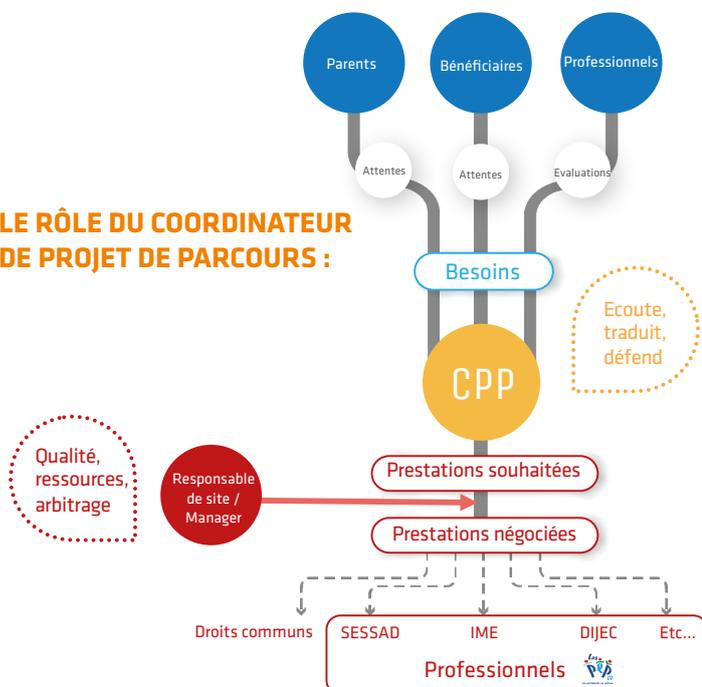
Initialement coordinateur de projet interne à une structure, sa mission évolue vers une vision du parcours au-delà de l'établissement ou du service. De ce fait, les situations complexes invitent à une organisation associative, qui est celui d'une plateforme de service.

Aujourd'hui, la notion de coordination de parcours s'impose aux structures. Cette doctrine est inscrite dans la charte associative (cf. annexe 1). Celle-ci anticipe les évolutions de la coordination, précise la posture et les compétences requises, décline les aspects de la coordination. Elle instaure une fonction de coordinateur de projet et de parcours (CPP).

Le coordinateur de de parcours et de projet coordonne les interventions et les ressources mobilisées afin de répondre aux attentes et besoins de la personne accompagnée, ainsi qu'à ajuster ces interventions et ressources aux variations de son parcours. Dans ce cadre, il constitue un interlocuteur privilégié pour le bénéficiaire et ses parents/aidants familiaux, relais de ses attentes et de ses intérêts, et, plus largement, une interface entre les divers acteurs (professionnels des structures et partenaires externes).

L'objectif est la mise en place une cellule de formation et de supervision des coordinateurs afin de tendre vers un service de coordination associatif commun à tous les ESSMS...

LE RÔLE DU COORDINATEUR DE PROJET DE PARCOURS :



La coordination de parcours et de projet se caractérise par :

- une posture centrée sur les demandes et besoins de la personne et une relation privilégiée (proche du coaching) avec les représentants légaux ;
- une recherche d'autonomisation, de pouvoir d'agir de la personne et de maîtrise du processus ;
- un souci d'efficacité (objectifs précis, concrets et mesurables, durée déterminée, évaluation systématique), centré sur la sortie du dispositif social ou médico-social ;
- un souci de précision dans le recueil et la rédaction des attentes, dans l'élaboration des besoins et la détermination des prestations contractualisées.

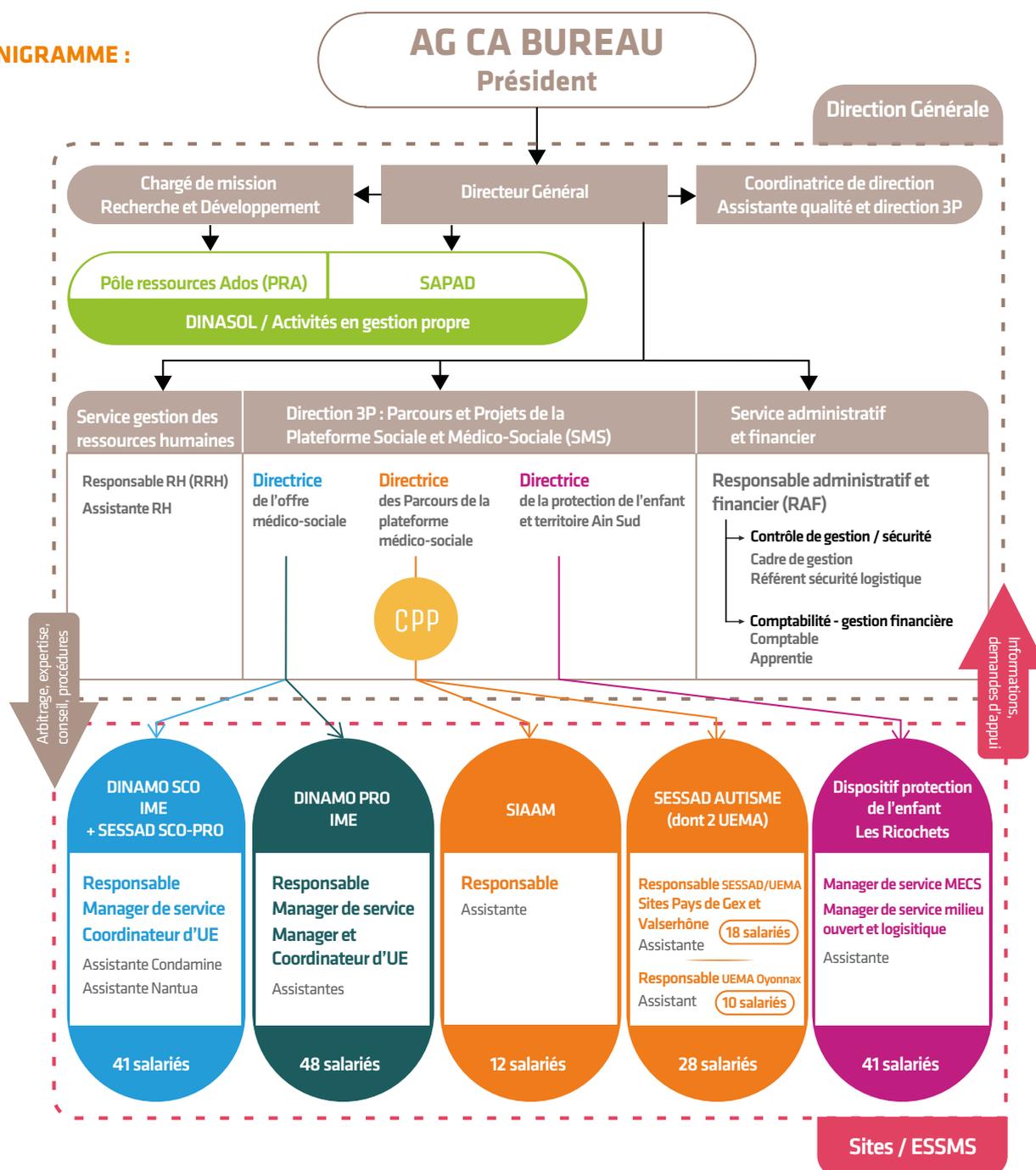
Un processus d'accompagnement associatif au niveau de la PFS est mis en œuvre. Il précise les activités de l'admission à la sortie du bénéficiaire. Une procédure opérationnelle de coordination de parcours et de projet est commune à tous les ESSMS de l'association (Cf. dans l'annexe : le schéma simplifié du processus de coordination de parcours et de projet des PEP 01).

5. L'organisation de la plateforme

A compter de septembre 2019, la PFS est structurée autour d'une nouvelle organisation systémique, qui intègre :

- Au sein de la direction générale, des directeurs/trices de la plateforme médico-sociale (et un directeur du dispositif Protection de l'Enfant). Outre le management respectif de plusieurs sites, intégrant les ESSMS, chaque directeur/trice a en charge le pilotage de processus transversaux.
- Une cellule associative de coordination de parcours, piloté et managé par un(e) directeur/trice de plateforme, et qui joue un rôle de coordination générale transversale pour les ESSMS de l'association. Un CPP n'est pas dédié à un établissement ou service. Dans une fonction « meta », il a vocation à proposer aux familles et bénéficiaires des prestations dans un ou plusieurs ESSMS,
- Des responsables de site assurent la gestion opérationnelle du site, ont autorité sur les personnels (administratifs, d'intervention et logistiques), les plans personnalisés, et sont les interlocuteurs des familles en proximité. Ils peuvent être secondés par des managers de services pour les entités les plus importantes en volume d'activité.

ORGANIGRAMME :







II. LE SYSTÈME D'INFORMATION ET LA RÉGULATION :

La plateforme organise les modalités physiques et numériques de communication interne, de transmission et de recueil des décisions, des informations, des attentes, des contributions, des questions des professionnels. Les formes dématérialisées de communication facilitent la mobilité et accélèrent le processus, notamment réseau social privé, plateforme numérique de partage de ressources, etc.

À noter : en cas d'utilisation de méthodes numériques de communication, la simplicité de l'interfaçage est un critère déterminant d'acceptabilité et d'efficacité du système.

II. Le système d'information et la régulation

1. Le système d'information

Le système d'information c'est à dire l'organisation qui permet le partage et la gestion des données liées à l'activité de la plateforme est régie par un schéma directeur du système d'information qui fait l'objet d'une fiche action du CPOM 2019/2023. Le système d'information sera pensé et organisé au niveau associatif. Un réseau partagé permettra avec le Dossier informatisé de l'utilisateur déjà mis en place de garantir l'efficacité de la gestion des données et de garantir la sécurisation et la protection des données sensibles (conformément au règlement général européen de protection des données RGPD du 25 mai 2018. Une prestation externalisée de Délégué à la protection de données sera mise en œuvre au niveau associatif.

La confidentialité des informations

Nous garantissons la confidentialité aux bénéficiaires et à leur famille. Ainsi dès l'admission, une autorisation de recueil d'informations, strictement utiles et nécessaires à l'intérêt du bénéficiaire, auprès des différents professionnels de soin et médico-sociaux est sollicitée auprès de la famille ou du bénéficiaire s'il est majeur. Toute information recueillie par un membre du personnel est transmise aux professionnels concernés, et seulement à ceux-ci, afin de garantir un accompagnement de qualité. L'équipe pluridisciplinaire est soumise au secret professionnel partagé.

Le dossier informatisé de l'utilisateur (DIU)

L'association PEP 01 est engagée depuis 2014 dans le déploiement du logiciel MEDIATEAM de la société Médialis pour l'ensemble de ses établissements et service, dans le cadre d'un déploiement régional. Le dossier informatisé de l'utilisateur est créé par le secrétariat au moment de l'inscription sur la liste d'attente. Ce dossier bénéficie d'un hébergement sécurisé et agréé par le ministère de la santé.

Ce dossier usager commun nous permet de travailler en toute sécurité et confidentialité sur les flux de données concernant les usagers. Les données sont accessibles uniquement par les professionnels intervenant dans l'accompagnement du bénéficiaire et selon leurs qualifications et le but poursuivi. Ils détiennent un code d'accès personnel leur permettant d'accéder à la partie du dossier qui leur est réservée.

Ce dossier contient plusieurs éléments :

- les documents administratifs
- les correspondances,
- les bilans et comptes rendus des suivis
- le Plan Personnalisé (PP)
- le suivi de l'activité et des interventions réalisées.
- le dossier médical (seul le médecin autorisé et les professionnels bénéficiant d'une délégation du médecin, accèdent à ce dossier).

La traçabilité de tous les écrits est assurée. Chaque action dans le dossier informatisé de l'utilisateur (DIU) est enregistré, daté et l'auteur identifié.

Ce dossier est consultable par la famille et le bénéficiaire majeur selon les modalités d'accès décrites dans le livret d'accueil.

Le comptage de l'activité

Le Plan Régional de Santé (annexe opposable médico-sociale) et plus globalement l'ARS et les Agences Nationales (ANAP en particulier) préconisent de nouveaux outils de comptage de l'activité, comprenant la notion de file active. Chaque responsable, du directeur général au manager, devra de plus en plus piloter l'activité en fonction de ces indicateurs, qui serviront d'indicateurs dans le cadre du contrôle de gestion.

La direction générale procédera à un travail d'extraction de ces données à partir du système d'information existant.

L'accès au dossier

Conformément à la réglementation, la famille et le bénéficiaire, s'il est majeur, a un droit d'accès à son dossier sur simple demande écrite. Le dossier peut être consulté sous diverses formes, avec ou sans médiateur. Une copie peut être remise en main propre, par envoi postal à la famille ou au bénéficiaire majeur ou à toute personne qu'ils ont désignée. Une procédure précisant les conditions d'accès aux informations les concernant est contenue dans le livret d'accueil.

2. La régulation

La régulation collective

Les temps de réunions et de régulation sont pensés sur l'ensemble de la PFS. Ils peuvent être d'ordre informatif, de réflexion, d'élaboration des projets, institutionnel. Ces temps sont pensés aux différents niveaux de l'association. Ils sont organisés et cadrés de manière efficiente. La PFS vise à limiter les temps de réunion des professionnels, notamment sur les temps partiels.

Un animateur, un secrétariat (si possible différent de l'animateur et qui peut être tournant) et un compte-rendu à chaque réunion sont demandés.

Pour les réunions de comité de direction associatif, il est prévu :

CODIR-A (COMité de DIRection Associatif)

Périodicité	Toutes les semaines
Rôle	Elaboration des priorités, détermination des conduites stratégiques, régulations au sein du siège.
Animateur	Directeur général
Participants	Directeur de l'offre médico-sociale Directeur des Parcours de la plateforme médico-sociale Directeur de la protection de l'enfant et territoire Ain Sud Responsable Administratif et Financier (RAF)
Secrétariat courant	Assistant de direction (secrétariat / préparation)

Pour les réunions des comités de direction des sites, il est prévu :

CODIR des sites

Périodicité	Toutes les 15 jours
Rôle	Information et remontées des sites Concertation des sites Suivi des commandes passées
Animateur	Directeur de l'offre médico-sociale

Chaque projet de site définira un tableau synoptique listant les réunions, leur durée, leur fréquence, leur objet, les participants et les modes d'animation et de secrétariat.

La régulation individuelle

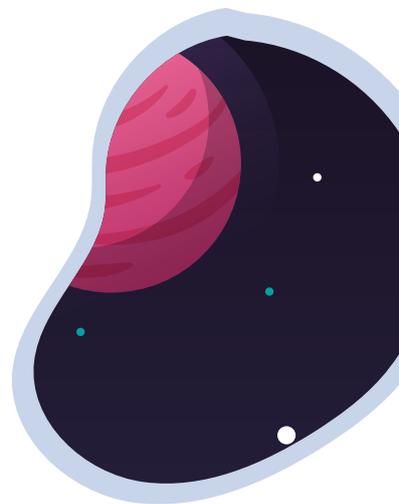
L'organisation matricielle nécessite une prise de décision en faisant la synthèse des points de vue.

Chaque responsable de site a un N+1 auprès de qui il peut demander conseil, avis, aide à la décision en particulier sur les situations individuelles sensibles de salariés ou d'usagers.

En revanche, un responsable peut s'adresser à une autre personne de l'association pour une demande de prestation courante ou pour avis/conseil sans passer par le N+1.

Il tient son N+1 informé selon les modalités définies en commun.

III. LES MODALITÉS D'ACTION DE LA PLATEFORME POUR LES BÉNÉFICIAIRES





III. Les modalités d'action

1. Les modes de communication avec les bénéficiaires

Tant dans l'optique d'ouverture et de communication des PEP 01 que dans le cadre des exigences de la loi 2002-2, les établissements et services sont dotés d'un certain nombre de supports ou de dispositifs d'information et de communication à l'endroit de ses bénéficiaires et de leurs représentants légaux. Ceux-ci ont été validés par l'association. Dans le cadre d'un fonctionnement en plateforme de services, et dans un souci de lisibilité et simplification, **nous prévoyons une standardisation des documents supports.**

Pour les documents supports :

- un livret d'accueil (auquel est annexée la Charte des droits et libertés de la personne accueillie). Ce livret fournit, de manière exhaustive, les informations nécessaires à une bonne connaissance de ressources disponibles et du fonctionnement de chaque structure
- un règlement de fonctionnement qui fixe les droits et devoirs des bénéficiaires
- un contrat de séjour / document individuel de prise en charge (DIPEC).

Pour les dispositifs de communication/concertation :

- Fiches de présentation par ESSMS : communiquées sur le site internet et mise à disposition au siège et dans chaque ESSMS
- Rapports d'activités : réalisés suivant une trame commune, ils sont transmis aux financeurs et présentés aux CVS et lors de l'assemblée générale. Ils sont mis à disposition dans les ESSMS
- Outils web suivants sont régulièrement mis à jour :
 - Site internet www.lespep01.org : présente les différents ESSMS et valorise des actualités de ceux-ci
 - Facebook @lespep01 : permet de valoriser les actualités
 - Youtube chaîne Les PEP 01 : des vidéos de présentation de chaque ESSMS sont visibles, le lien est communiqué aux jeunes et familles afin qu'ils puissent découvrir l'ESSMS avant leur arrivée.
 - LinkedIn Les PEP 01 : créé récemment, il permet de publier des offres d'emplois

Chaque site peut créer des blogs ou réseaux sociaux dédiés, en informant préalablement le siège des PEP 01. Chaque responsable de site est alors responsable du contenu.

Un accueil physique est assuré sur l'ensemble des sites, les horaires sont connus et renseignés dans nos livrets d'accueil et nos plaquettes de présentation. Tous les moyens de communication sont utilisés : mail, téléphone, courrier, rendez-vous en face à face.

Les professionnels sont particulièrement attentifs à la bonne compréhension des informations qu'ils communiquent. C'est la raison pour laquelle, tous les moyens nécessaires sont mis en place pour que la réception des informations soit la plus claire : traduction, accompagnement de la lecture et de la compréhension, Facile A Lire et à Comprendre (FALC).

2. La procédure d'accueil du bénéficiaire au sein des ESSMS de la plateforme de services

La procédure d'accueil a pour objet d'établir un premier lien avec le bénéficiaire et ses représentants légaux pour s'assurer que nous sommes en mesure de répondre à leurs besoins et à leurs attentes. Chaque situation notifiée par la MDPH est étudiée par une commission ad'hoc (Cf. procédure pour chaque site). L'objet de cette commission est d'apprécier si le site et ses composantes peuvent répondre de façon satisfaisante aux besoins de la personne ou bien de noter d'éventuelles contre-indications.

Nous présentons les prestations de service qui peuvent être délivrées et nous leur remettons un ensemble de documents utiles (livret d'accueil, charte des droits et libertés).



Chaque IME participe à une « commission d'harmonisation » organisée par la MDPH pour validation des admissions. Dans le courant de l'année, des admissions peuvent avoir lieu avec l'accord de la MDPH, sans passer par cette commission.

Par ailleurs, dans une logique de dispositif intégré, nous sollicitons la possibilité de « notification globale » par la MDPH, afin d'assurer des prestations de plusieurs ESSMS.

Pour préparer l'accueil effectif du bénéficiaire, le coordinateur de Parcours rencontre les parents et le bénéficiaire (ainsi qu'éventuellement divers partenaires) afin de préciser son rôle et de recueillir de manière détaillée leurs attentes et besoins. Nous tenons au travers de cette démarche à reconnaître les parents en tant que détenteur d'une expertise d'usage, de vie quotidienne. A cette occasion nous leur remettons le règlement de fonctionnement et un premier contrat de séjour ou Document Individuel de Prise en Charge/ d'Accompagnement est proposé aux parents.

3. La contractualisation avec les représentants légaux

Le contrat de séjour précise les prestations que la structure propose, ainsi que les conditions de modification et de résiliation. Si les représentants légaux ne souhaitent pas le signer, ce contrat se transforme en « document individuel de prise en charge / d'accompagnement » (DIPC/DIA), conformément aux dispositions en vigueur. Le PP est une annexe au contrat signé, mais il n'est pas contractualisé. Des avenants sont régulièrement signés à chaque changement de situation dans le parcours.

4. La participation du bénéficiaire et de ses représentants légaux

La participation à son accompagnement

La concertation et la participation des bénéficiaires (et de leurs familles) se trouvent au centre de la Loi 2002-2. Celles-ci peuvent prendre plusieurs formes non exclusives. La plateforme donne vie à cette participation des bénéficiaires et de leurs parents dans diverses dispositions au travers notamment :

- de leur représentation au sein du « Conseil de la Vie Sociale » ; Un Conseil de la Vie Sociale pour chaque établissement dont la fonction et les modalités sont conformes aux exigences ; Pour les services non soumis à cette obligation, il est prévu, selon l'option des responsables de site de mettre en place un CVS ou d'autres modalités de concertation de la partie bénéficiaire.
- du recueil des besoins et attentes des bénéficiaires et de leurs parents par le biais de guides d'entretien, dans le cadre du projet personnalisé d'accompagnement ;
- de leur présence au cours d'un certain nombre d'événements (journées portes ouvertes, fêtes de fin d'année...);
- de leur participation à diverses instances de travail circonstanciées (par exemple, concernant l'évaluation interne de la qualité, etc.) ;
- de sollicitations pour répondre à des enquêtes de satisfaction.

La participation des proches aidants (parents/filiation/fratrie/amis)

Co-éducateurs, les parents sont les « premiers experts » de leur enfant, on parle d'une expertise d'usage. S'agissant d'une coopération, en aucun cas les intervenants ne viennent se substituer au rôle des parents qui gardent ainsi leurs droits et devoirs.

Les professionnels ont un rôle de conseil, de prévention (accompagnement parents/enfants), d'étayage mais les parents sont les derniers décisionnaires.

Sur la base d'une évaluation partagée, le projet et les objectifs de travail ne sont donc pas imposés. Ce projet est discuté, négocié et contractualisé.

III. Les modalités d'action

L'accompagnement familial a pour objectif de soutenir, valoriser et renforcer les familles dans leur compétence parentale et éducative. Il favorise la généralisation des apprentissages, aide les parents dans la gestion d'un quotidien souvent difficile. Il permet une meilleure compréhension des difficultés de développement du bénéficiaire et l'émergence ou le renforcement des compétences éducatives parentales par des échanges réguliers basés sur une confiance mutuelle.

Ce soutien a vocation à entrer dans le cadre d'un accompagnement familial global et inclus, autant que faire se peut, les différents membres de la famille (fratrie).

Plusieurs niveaux de participation peuvent être distingués par les ESSMS de la plateforme :

➔ Niveau 1 : La participation à l'accompagnement de leur enfant.

La plateforme a une vocation de ressource auprès des proches des personnes accompagnées et des acteurs du territoire concernés.

Il peut s'agir par exemple de proposer aux parents des enfants accueillis des espaces de paroles sur des lieux proches de leur domicile afin d'échanger sur leur expérience de parents, les questions qu'ils se posent et les éventuelles difficultés qu'ils rencontrent, mais aussi de faire émerger des préoccupations communes qui donneraient lieu ultérieurement à des rencontres thématiques élargies à d'autres populations intéressées du territoire.

Par exemple :

- la gestion des jeux vidéos et des écrans utilisés par les enfants : les risques psychologiques et d'addiction ;
- les mesures de protection des personnes ;
- le harcèlement,
- l'inclusion scolaire.

➔ Niveau 2 : La guidance parentale, un accompagnement à la parentalité

Une des propositions de soutien à la famille peut s'organiser sous la forme de guidance parentale. Elle est assurée soit en binôme psychologue-éducateur ou en individuel par l'éducateur du bénéficiaire soutenu par les psychologues, dans un temps d'échange au domicile pour prendre en compte les besoins de la vie quotidienne. Cette guidance parentale spécifique a pour objectifs :

- améliorer le quotidien du bénéficiaire et de ses proches face à une situation problématique,
- aider les parents qui désirent développer les compétences du bénéficiaire dans les domaines de l'autonomie (personnelle, domestique ou sociale), de la communication ou du jeu, en mettant en place les aides adaptées au quotidien.
- aider à réaliser des programmes afin de soutenir et de généraliser les apprentissages du bénéficiaire.
- des temps d'accueil commun et d'échange tels que le "Café des parents" : des temps de regroupement et d'entraide mutuelle entre parents, le "Groupe fratrie" : Ces temps peuvent être proposés des samedis matins pour faciliter la participation de tous, des transports et une garde d'enfants peuvent être assurés pour les rendre les plus accessibles possible,
- des regroupements de familles les samedis matins avec médiation (cinéma, concours de dessin, activités ludiques) pour des temps conviviaux tout au long de l'année afin que l'équipe pluridisciplinaire et l'environnement familial se côtoient et échangent. A ce jour, ces temps sont proposés en SESSAD, mais cette pratique a vocation à évoluer

Dans tous les cas, la guidance a pour objectif d'informer et de former les parents pour les aider à trouver les meilleures stratégies pour le quotidien.

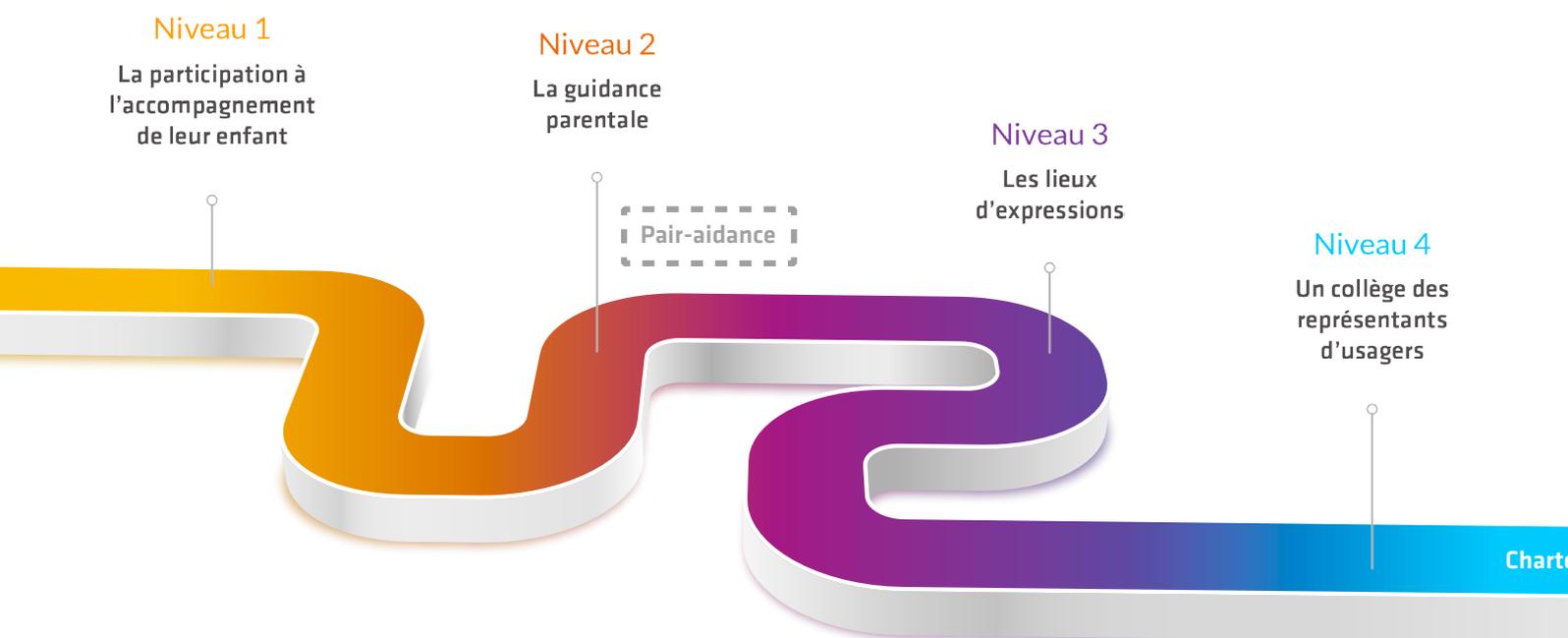
➔ Niveau 3 : Les lieux d'expression

Tous les lieux d'expression offerts par les services de la plateforme sont ouverts aux bénéficiaires et à leurs familles :

- l'enquête de satisfaction est envoyée régulièrement pour recueillir de façon anonyme leurs avis, évaluation et propositions d'amélioration sur la plateforme et ses services, son fonctionnement et son organisation,
- le CVS, conformément à la volonté associative pour la mise en place de cette instance dans les structures, même si elle n'est pas obligatoire en SESSAD/PCPE/CMPP

➔ Niveau 4 : Un collège des représentants d'utilisateurs

L'association des PEP 01 dans son projet associatif a envisagé de créer un collège des représentants d'utilisateurs dans son conseil d'administration. Les statuts sont en cours de rédaction.





IV. LA QUALITÉ AU SERVICE DES PARCOURS



IV. La qualité au service des parcours

1. La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance

Nous travaillons à partir d'un protocole, il s'appuie sur deux guides (sur la bientraitance et de lutte contre les maltraitements) élaborés au niveau de l'Union Régionale des PEP (URPEP). Ils s'adressent aux directeurs et aux salariés et s'appliquent à l'ensemble des structures PEP 01. Ils définissent les notions de bientraitance et de maltraitance et rappellent les règles et apportent des repères pour évaluer les situations.

La prévention de la maltraitance

« La lutte contre les maltraitements dont sont victimes les enfants et les adultes vulnérables accueillis dans les institutions sociales et médico-sociales doit être une priorité absolue. Elle doit faire l'objet d'une détermination sans faille. Une vigilance et une efficacité renforcées s'imposent dans le traitement des signalements de violences en institution » Circulaire DGA 5/SD 2 n° 2002-265 du 30 avril 2002

La prévention de la maltraitance notamment institutionnelle doit également prendre en compte des facteurs identifiés tels que des professionnels peu qualifiés ou méconnaissant les besoins du public accueilli, l'usure professionnelle... Le développement de la prévention de la maltraitance s'élabore par une amélioration de la gestion des professionnels :

- Mise en place de lieux d'écoute et d'analyse des pratiques : les différents services de la plateforme (éducatif – formation professionnelle – cadres) disposent de temps de réflexion clinique, et de temps d'analyse de la pratique avec un intervenant extérieur aux structures pour réfléchir à leurs pratiques professionnelles.
- Elaboration d'un plan de formation en direction des professionnels afin de les aider dans leur positionnement et dans leur réflexion pour accompagner au mieux les familles et leurs enfants.
- Organisation de la protection des personnes témoignant de mauvais traitement, mise en œuvre de la bientraitance.

La prévention des violences et maltraitements en institution passe aussi par un renforcement de la vigilance au niveau du recrutement des personnes intervenant auprès d'un public vulnérable. Ainsi, concernant le recrutement des salariés, la direction demandera à l'intéressé le bulletin n°3 de son casier judiciaire avant de procéder à son recrutement pour effectuer les vérifications nécessaires. Elle pourra également consulter le listing fourni par l'ARS, pour connaître les éventuels utilisateurs de faux diplômes ou personnels ne pouvant plus exercer dans le travail social pour des raisons disciplinaires ou pénales.

La loi s'appliquant à toute personne intervenant, à quelque titre que ce soit, dans les établissements sociaux ou médico-sociaux, l'intervention de bénévoles au sein de ces structures ne sera possible qu'après examen du bulletin n°3 de leur casier judiciaire.

La prévention de la maltraitance auprès d'un public adolescent nécessite également une mobilisation constante de tous les professionnels pour traiter les situations de violence ou d'incivilité. En apportant des réponses efficaces nous diminuons la fréquence des passages à l'acte et assurons ainsi la sécurité des adolescents et des professionnels.

La plateforme de services a aussi pour mission d'assurer la prévention des risques de maltraitance au sein de l'environnement familial par :

- La mise en place de coordinateurs de parcours au plus proche des demandes des jeunes et de leur famille,
- Un accompagnement et des conseils aux parents,
- Le souci d'un bon épanouissement de l'enfant dans son environnement.



Un protocole de lutte contre les maltraitances a été élaboré. Il informe, sensibilise et propose des outils d'action à tous professionnels des services afin de lutter contre toutes formes de maltraitance.

L'ensemble des points de prévention de la maltraitance sont détaillés dans le protocole de la lutte contre les maltraitances :

- la gestion des paradoxes,
- le traitement des plaintes et des événements indésirables.

Le protocole de gestion de la maltraitance prévoit la mise en place d'une cellule de crise et un schéma de gestion de situation de crise.

Lors de l'entretien d'admission, chaque responsable de site **informe les parents** du protocole de lutte contre les maltraitances et du devoir de l'équipe pluridisciplinaire de prévenir les différentes instances, par le biais d'une information préoccupante ou par un signalement, dans le cas de situations où l'enfant est estimé en danger ou en risque de danger. Il existe également une procédure ad hoc permettant de déclencher une cellule de crise pluridisciplinaire.

Le Document Unique de Délégation prévoit en cas de maltraitance une information des responsables de sites auprès d'un directeur de plateforme qui pourra informer et alerter à la fois les autorités mais également le directeur général et le président de l'association selon la gravité de la situation.

La promotion de la bientraitance

La démarche d'amélioration continue de la qualité, engagée depuis 2009, intègre également le concept de bientraitance. A cet effet, la procédure de recueil et de traitement des événements indésirables constitue un outil privilégié pour repérer les dysfonctionnements et apporter les mesures de correction nécessaires.

Chaque nouveau salarié signe une **charte de bientraitance**. Elle engage le salarié avec la structure pour respecter le bénéficiaire et son intimité, suivre les recommandations de bonnes pratiques. En cas de besoin le supérieur hiérarchique fait référence à ce document fixant les **attendus en matière de savoir être**.

Les projets de site ont vocation à être explicites sur la prévention de questions sensibles, notamment :

- **Questions liées à la laïcité / vivre ensemble / radicalisation**
- **Rapport aux technologies de l'information (réseaux sociaux, internet, écrans)**

Nous sommes attentifs à ces questions émergentes. Les réponses qui seront nécessaires seront travaillées en amont par l'association, puis en travail de groupe au niveau des salariés, des bénéficiaires et des familles.

- **Vie intime, affective et sexuelle des bénéficiaires.**

Ces questions sont travaillées avec le bénéficiaire et leurs familles. Nous questionnons ces points de manière développementale. Les PP intègrent, de façon systématique, ces besoins. Ces thématiques ont été soumises à tous les CVS et à l'avis et l'aval des parents.

Toutes les équipes bénéficient d'analyse de la pratique, ce sont de temps de travail, de régulation pour réfléchir à sa pratique et éviter des situations de maltraitance. Ces outils ont été mis en place au niveau de la plateforme et ils sont régulièrement évalués.

Nous consultons à travers les projets personnalisés les familles à propos des prestations que nous fournissons.

Les bilans réguliers que nous faisons dans chaque service, pour faire le point sur nos actions, les difficultés que l'on peut rencontrer, les moyens que nous pouvons mettre en œuvre pour y remédier.

Un protocole et des outils uniques au sein de la plateforme sont prévus dans la démarche d'amélioration de la qualité, définissant notamment le rôle des professionnels, des responsables de site, de la plateforme et d'une cellule associative d'analyse des événements indésirables.

IV. La qualité au service des parcours

2. L'évaluation de la qualité

L'évaluation contribue à la mise en œuvre effective du droit de l'utilisateur à une prise en charge et à un accompagnement de qualité, adaptés à ses besoins. L'évaluation doit également permettre d'apprécier la capacité de l'établissement ou du service concerné à réaliser les missions qui lui sont confiées et la qualité de ses activités au regard de son autorisation.

Depuis le 1er avril 2018, la Haute Autorité de Santé (HAS) a repris les mission et travaux de l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM). Elle a pour mission de valider ou, en cas de carence, d'élaborer des procédures, des références et des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) en vue de l'évaluation interne et externe des activités et de la qualité des prestations délivrées par les ESSMS.

La réponse aux exigences d'évaluation interne et externe, voire certification

La circulaire N° DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médicosociaux impose aux associations gestionnaires du secteur social et médico-social de procéder pour chacun de leur établissement ou service à une évaluation interne et externe.

Depuis 2012, les Associations PEP de Rhône-Alpes ont décidé de conduire ensemble leur démarche d'amélioration continue de la qualité, en particulier les évaluations internes et externes.

En 2016, il a été décidé d'actualiser le référentiel d'évaluation interne existant depuis 2012, avec l'appui d'un consultant (le Cabinet ABAQ). Un référentiel commun et 6 référentiels spécifiques ont été créés en tenant compte de toutes les recommandations de bonnes pratiques professionnelles spécifiques (18 RBPP) à chaque type de structure :

- Services Handicap Enfance (SESSAD, équipes mobiles, Sensoriel)
- Etablissement Handicap Enfance (IME, ITEP)
- Troubles du Spectre de l'Autisme (structures accueillant des personnes autistes)
- Protection de l'enfance (MECS...)
- Etablissements et services Handicap Adulte (MAS, FH, ESAT, SAVS, Appartements)
- Consultation / ambulatoire (CMPP, CAMSP, Centre Ressources)



Les modalités de la démarche d'amélioration continue de la qualité

La démarche d'amélioration continue des PEP 01 répond à cinq grands principes généraux :

1. La progression : s'appuyer sur les évaluations internes et externes déjà réalisées dans les établissements.
2. Le croisement des regards : intégrer le fait que l'évaluation interne a vocation à interroger non seulement les professionnels, mais aussi les usagers, les aidants familiaux, et, le cas échéant, les partenaires et les administrateurs concernés, comme le précise la recommandation de l'ANESM sur l'évaluation interne.
3. La globalité : prendre en compte toutes les recommandations de bonnes pratiques publiées, dans leur diversité.
4. Une démarche intégrée pluriannuelle : avoir une démarche économe en moyen, facile d'utilisation par les équipes de direction, tout en permettant l'intégration des différents plans d'actions (CPOM, projet associatif, projet d'établissement, gestion des risques etc.).
5. La transversalité et l'intégrité : il intègre des références communes à la plateforme.

Les actions d'amélioration issues de l'évaluation interne sont regroupées dans un tableau pluriannuel d'amélioration continue qui permet leur programmation sur les 5 années 2018-2022. Un plan d'action associatif reprenant les actions communes et transversales à tout ou partie des ESSMS des PEP 01 a été produit (annexe 2), ainsi que des plans d'actions spécifiques par site.

Annuellement, les actions d'amélioration sont programmées à l'aide du [tableau annuel d'amélioration continue](#). Celui-ci permet de programmer les actions à conduire sur l'année et pourra être enrichi avec les actions éventuellement identifiées en cours d'année.

Les missions de chaque composante

Depuis avril 2017, le comité de direction a défini les rôles de chaque instance et fonction dans le cadre de la démarche globale d'amélioration continue de la qualité. Le document de référence de la démarche qualité a été retravaillé en 2019.

La coordination, la préparation, l'expertise et la communication sont désormais assurés par le siège de l'association : un référent qualité associatif a été nommé à cet effet.

Afin que le pilotage de la démarche d'amélioration continue intègre le management global des établissements, dans les établissements et services, le portage de cette démarche est assuré par les responsables de site. Ils sont secondés par des assistants qualités qui ont pour rôle de gérer les documents et d'assurer la communication au sein du site.

Les processus

En 2019, une démarche d'élaboration des processus est engagée.

Les processus correspondent à un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie.

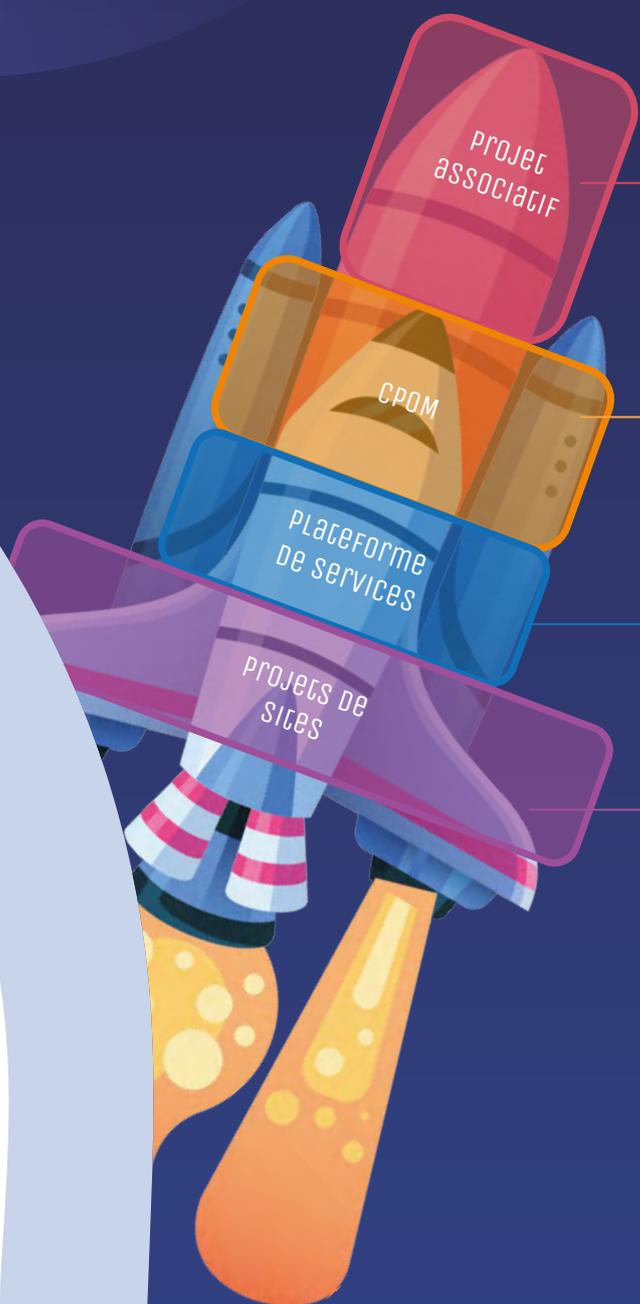
Un processus décrit l'enchaînement des différentes étapes obligatoires d'une activité en précisant les implications et responsabilités des différents acteurs (qui, quoi, quand, où, comment). Chaque étape est nécessairement liée à la suivante.

La cartographie des processus est disponible en annexe 3.



V. LE PILOTAGE ET LE MANAGEMENT DE LA PLATEFORME DE SERVICES





PROJET ASSOCIATIF :

- Conception : 2017
- Validation : Déc. 2018
- Mise en œuvre : **2018-2022**

CPOM :

- Conception : 2017
- Validation : Déc. 2018
- Mise en œuvre : **2019-2023**

PLATEFORME DE SERVICES :

- Conception : 2018-2019
- Validation : Déc. 2019
- Mise en œuvre : **2020-2024**

PROJETS DE SITES :

- Conception : 2019-2020
- Validation : Déc. 2020
- Mise en œuvre : **2021-2025**

1. Des ressources humaines mutualisées

Afin d'intervenir auprès de ses bénéficiaires, la plateforme dispose de personnels qualifiés répartis entre différents services contribuant à son utilité sociale et à son fonctionnement ; des « services opérationnels » qui délivrent les prestations directes aux bénéficiaires et des « services fonctionnels » qui délivrent des prestations indirectes et assurent le bon fonctionnement de la plateforme (gestion financière, administrative, logistique, etc.) en lien étroit avec le siège des PEP 01 lequel soutient, supervise et contrôle ses activités. Les prestations délivrées sont mises en œuvre de façon transversale. Chaque service et chaque fonction intervient de façon différenciée selon son expertise et ses domaines de compétences spécifiques. Cette approche garantit la cohérence de l'accompagnement pluri professionnel.

Les services mutualisés

Un service de coordination des parcours et des projets assure la coordination et le suivi des projets des bénéficiaires avec les divers intervenants internes et externes. Il est placé sous la responsabilité du directeur des parcours de la plateforme. Il comprend les CPP totalement dédiés à cette fonction.

Ce service assure les missions suivantes :

- Accompagner à l'expression du projet personnalisé
- Accompagner à l'exercice des droits et libertés
- Accompagner l'ouverture des droits
- Informer, conseiller et mettre en œuvre des mesures de protection des adultes.
- Coordonner de manière renforcée pour garantir la cohérence du parcours du fait de la complexité de la situation et relevant de partenaires nombreux et appartenant à des secteurs différents.

Il s'appuie sur les travailleurs sociaux de droit commun.

Durant les trois années qui suivent la sortie, les coordinateurs de parcours se tiennent à la disposition des bénéficiaires et/ de leur famille afin d'écouter l'expression d'éventuels nouveaux besoins, d'apporter si nécessaire aide et conseils dans diverses démarches, dans la recherche de partenaires, de structures ou de services en capacité d'apporter des réponses, d'offrir si besoin une médiation pour faire valoir leurs droits.

Le CPP sert d'interface entre les différents intervenants autour du bénéficiaire. Il garantit une vision globale de l'accompagnement de chaque bénéficiaire.

Une mutualisation santé pourrait être envisagée à terme. Plusieurs personnels de santé ou de rééducation sont d'ores et déjà mutualisés entre plusieurs services PEP.

Les missions de ce service concernent les soins quotidiens et la coordination des soins plus importants, le suivi médical, l'éducation à la santé, le suivi psychologique.

Si un médecin intervient sur plusieurs sites, il peut être sous l'autorité d'un directeur de la plateforme.

Si un rééducateur intervient sur plusieurs sites, il est rattaché au responsable du site où la quotité de travail est la plus importante.

Ce service apporte aussi un conseil et une expertise pour éclairer les autres intervenants sur les besoins spécifiques des bénéficiaires.



Des services fonctionnels

Un « service administratif » pour chaque site/ESSMS, qui assure l'ensemble des fonctions administratives. Il est placé sous la responsabilité du responsable de site, en lien avec le siège social. Un guide de la gouvernance associative précise les définitions de fonctions des différentes catégories de personnels administratifs, au siège et dans les sites / ESSMS.

Un service « hôtellerie et logistique » pour chaque établissement, qui assure en tout ou partie la restauration et l'entretien des locaux (nettoyage), le transport, la sécurité des locaux, la maintenance, la réception et le stockage des fournitures et matériels. Il est placé sous la responsabilité du responsable de site. Il comprend des agents techniques.

2. Les orientations managériales : un soutien aux managers pour une bienveillance globale

Pilotage du projet

L'organisation du pilotage de la plateforme tient compte de trois particularités :

- Les unités qui composent la plateforme sont dispersées géographiquement ;
- Les publics accompagnés sont très divers ;
- Les prestations sont délivrées le plus souvent en ambulatoire, parfois en prestations de jour, en hébergement

Les principes de pilotage de la plateforme

Les principes de pilotage de la plateforme sont

- Assurer une forte réactivité du service à la demande des familles et des usagers malgré la dispersion géographique ;
 - Développer et valoriser la responsabilité et l'autonomie des acteurs au niveau opérationnel pour l'organisation, les ajustements et les changements ;
 - Exploiter les compétences spécifiques des acteurs de manière transversale ;
- Garantir un bon niveau de proximité entre acteurs de la plateforme afin de développer le sentiment d'appartenance à la plateforme ;
 - Favoriser l'innovation et capitaliser sur les essais-erreurs des acteurs ;
 - Développer l'autorégulation pour assurer un fonctionnement souple et harmonieux des sites.

Modalités d'élaboration

La plateforme déploie un modèle de gouvernance hybride à la fois pyramidale et transversale. La structure hiérarchique « direction 3P – responsable de site – personnel de proximité » a pour objet la gestion opérationnelle des personnels et l'organisation du travail (horaires, absences, etc.). Elle laisse une forte autonomie de fonctionnement aux sites pour la conception, la mise en œuvre et le suivi des actions médico-sociales et pédagogiques.

Elle s'accompagne d'un dispositif transversal d'accompagnement technique et d'aide à la décision, apportée par le siège.

Modalités d'organisation

Chaque responsable de site dispose d'une fonction hiérarchique sur une partie des salariés selon une répartition territoriale. Il assure simultanément une fonction technique sur le ou les domaines pour lesquels il dispose d'une compétence particulière.

Le fonctionnement quotidien de chaque unité de base dans toutes ses dimensions est déconcentré et est assuré en autonomie par les membres de cette unité, sous l'autorité hiérarchique du responsable de site. Il appartient à cette « équipe » de désigner en son sein les responsabilités dévolues chacun pour assurer la bonne marche de l'ensemble, à savoir la qualité et permanence de l'accueil des tiers, la sécurité de premier niveau, la convivialité et les contraintes de vie quotidienne partagée.

L'action en matière éducative et médico-sociale appartient d'abord aux intervenants de proximité. Ceci est un des facteurs majeurs de la réactivité de la plateforme. Ce n'est que subsidiairement, lorsque la question ne peut pas être traitée en local, que les équipes de base feront appel aux managers.

Les circuits de communication et les recours assurent la coordination d'ensemble pour prévenir l'isolement et la surcharge de responsabilité des professionnels.

Le suivi et l'évaluation individuelle de chacun des professionnels sont organisés, planifiés et structurés (calendrier, feuilles de route, définition d'objectifs).

L'affirmation d'une équipe de direction, le développement de la responsabilisation, de l'expertise, de la spécialisation, en lien avec les valeurs associatives (« La solidarité en action ») sont des options fortes.

Considérant qu'il n'y a pas de style de management qui soit meilleur qu'un autre, il convient simplement de choisir le style le plus adapté en fonction de la situation. Le management situationnel prend en compte à la fois les personnes et les situations pour rentabiliser au mieux l'énergie dépensée et maximiser le résultat obtenu.

Moyens utilisés : coaching individuel ou collectif, co-développement, formations managériales dédiées ou qualifiantes, réunions des cadres de management.

3. La politique des ressources humaines

Le recrutement

Le recrutement des personnels est assuré par la direction générale des PEP 01 et le directeur/trice de la plateforme, les responsables de sites, le responsable des ressources humaines au siège, selon une procédure établie.

La formation

La politique de formation privilégie l'intérêt général de la plateforme et les besoins des bénéficiaires. Elle s'inscrit dans un « plan de formation annuel / plan de développement des compétences » et s'établit sur plusieurs bases :

- Les besoins des établissements et leurs services au regard des exigences de l'environnement (nouveaux textes de lois) comme des exigences fonctionnelles (accueil de nouvelles populations, nouveaux besoins et nouvelles méthodes) ;
- Les besoins individuels et collectifs des personnels en relation avec leur exercice professionnel ;
- Les évolutions de carrière des personnels (toujours en cohérence avec les besoins des bénéficiaires de la plateforme) ;

- 
- En outre, le personnel peut participer à des colloques ou à des réunions d'information ;
 - Les établissements accueillent chaque année des stagiaires en provenance d'écoles ou lieux de formation extérieurs suivant des modalités définies par convention. Il participe activement à la formation des futurs professionnels et contribue à la formation et l'accès à l'emploi pour les contrats aidés.

La mobilité

Les personnels recrutés le sont par l'association des PEP 01, ce qui signifie qu'ils peuvent être appelés à intervenir sur différents sites et au sein de diverses structures. La plateforme organise à chaque fois que cela est possible, en prenant en compte la plus-value apportée et a contrario les risques induits, des interventions multi sites afin d'apporter une ressource/expertise utile d'une part aux bénéficiaires et d'autre part aux professionnels.

Les modalités d'évaluation des personnels

Depuis 2012, des « entretiens professionnels des salariés » sont mis en place au sein de la plateforme. Ils visent à :

- Evaluer le travail et les compétences en questionnant le sens de l'action et l'engagement de chacun ;
- Identifier l'évolution du projet professionnel dans le cadre du projet de la structure ;
- Recenser les besoins de formation soit à la demande du salarié, soit à la demande de la structure ;
- Ces entretiens suivent une trame donnée par avance à chaque salarié. Ils sont cadrés par une charte qui s'attache à présenter les objectifs visés par l'entretien professionnel du salarié, à en définir les enjeux et les modalités de déroulement. Ils débouchent sur un document co-signé.

La promotion

Elle se manifeste par des possibilités d'accès à des postes supérieurs sur la base de compétences manifestes, par des formations suivies, par l'obtention de diplômes ou encore par le biais de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

L'apprentissage, les candidats élèves, les services civiques sont promus.

Les instances représentatives du personnel

Toutes les prérogatives des représentants des personnels sont respectées (au sein d'un Comité Social et Economique associatif), avec un souci de représentants de proximité lorsqu'un site ne dispose pas de délégué du personnel.





PEP 07

SAJ

PCO

Equipe mobile d'appui à la scolarisation

Centre Médico-Psycho-Pédagogique (CMPP)

Service d'accueil de jour

Pérennisation du DIJEC

Plateforme de coordination et d'orientation

VI. LES PERSPECTIVES DE LA PLATEFORME DE SERVICES

Le projet associatif et le CPOM, ainsi que le plan qualité associatif déterminent les grands axes de progrès, qui font l'objet de fiches actions.

Le projet de plateforme, novateur dans sa conception, sera évalué au cours de l'année 2020, et fera l'objet de réajustements si possible annuels.

Il sera parfaitement opérationnel en cas de notification globale de la MDPH (demande en cours).

Les **projets de site**, écrits sous l'animation des responsables de site, déclineront opérationnellement le présent projet, pour ancrer ces différentes modalités d'accompagnement :

- sur chaque territoire
- et en fonction des besoins des publics accueillis.

Ils répondent, en miroir du présent document, à la structure présentée en pages suivantes.

L'association veillera à ce que chaque projet de site soit résolument inclusif, en s'appuyant en premier sur le droit commun, avant de produire des prestations internes.

A terme, la Fédération Générale promeut des plateformes inter-secteur (« tout temps de vie ») et inter-associatives sur un territoire.

Projet d'établissement =
projet de plateforme + projets de sites

VI. Les perspectives

Projet d'établissement : plan détaillé du projet de plateforme de services (PFS) et du projet de site

le signe " " indique que le projet de site n'est pas tenu de compléter cette rubrique. Pour le reste, les projets de site construisent leur projet sur la base du sommaire ci-dessous, et sans répéter le projet de plateforme, y font référence et y apportent des précisions.

Sommaire PFS		Sommaire projet site	
N°		N°	
	Introduction : Quoi, pourquoi, comment ce projet ?		Introduction : ce projet s'inscrit dans le projet de PFS
	Pourquoi ?		Il ne le répète pas, mais s'y réfère point par point
	Quoi ? Définir la plateforme de service		Reprise du texte sur la PFS associative
	Comment ?		
	Les politiques publiques à prendre en compte		Préciser les textes applicables au site
	La plateforme, une nécessité issue d'évaluation		
1.	Le rôle de la plateforme de services : accompagner de façon personnalisée et coordonnée les parcours à un âge de la vie		
1.1.	Les besoins des usagers	1.	Le rôle du site : mission de l'ESMS - autorisation -
		1.1.	Profil des bénéficiaires analyse des rapports d'activité
		1.2.	Identification des besoins très spécifiques du public - les groupes de besoin
			Les prestations proposées par le site Description des interventions concrètes (formulation SMART / vignettes cliniques) Professionnels concernés Indicateurs de résultat
1.2.	Les prestations proposées par la plateforme de services	1.2.	
1.3.	Les références pédagogiques, éducatives et thérapeutiques de la PFS	1.3.	Les références pédagogiques, éducatives et thérapeutiques du site - compléments, précisions - lien avec l'UE - dans le respect des orientations de la PFS
1.4.	La coordination des parcours au sein de la plateforme	1.4.	Rappeler et détailler la nature des liens CPP / Site
1.5.	L'organisation de la plateforme	1.5.	L'organisation et les ressources du site : les missions des services opérationnels, fonctions (cf. fiches de fonctions associatives), recours aux prestations externes, pluridisciplinarité.
2.	Le système d'information et la régulation	2.	Le système d'information et la régulation
2.1.	Le système d'information	2.1.	Rappel du système d'information associatif de la PFS
2.2.	La régulation	2.2.	
2.2.1.	La régulation collective (réunions...)	2.2.1.	Régulation : type de réunions, objectif, composition, fréquence, animation, secrétariat, durée
2.2.2.	La régulation individuelle	2.2.2.	Complément éventuel

3.	Les modalités d'action de la plateforme pour le bénéficiaire	3.	Modalités d'action du site pour le bénéficiaire
3.1.	Les modes de communication avec les bénéficiaires	3.1.	Les modes de communication avec les bénéficiaires
3.2.	La procédure d'accueil du bénéficiaire au sein des ESSMS de la plateforme de services	3.2.	La procédure d'accueil du bénéficiaire au sein du site
3.3.	La contractualisation avec les représentants légaux	3.3.	La contractualisation avec les représentants légaux
3.4.	La participation du bénéficiaire et de ses représentants légaux	3.4.	La participation du bénéficiaire et de ses représentants légaux
3.4.1.	La participation à son accompagnement	3.4.1.	La participation à son accompagnement
3.4.2.	La participation des proches aidants (parents/fratrie/amis)	3.4.2.	La participation des proches aidants (parents/fratrie/amis)
3.5.	La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance	3.5.	La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance
3.5.1.	La prévention de la maltraitance	3.5.1.	rappel - commentaire éventuel
3.5.2.	La promotion de la bientraitance	3.5.2.	rappel - commentaire éventuel
3.6.	L'évaluation de la qualité	3.6.	L'évaluation de la qualité
3.6.1.	La réponse aux exigences d'évaluation interne et externe, voire certification)	3.6.1.	Rappel du plan qualité du site (à la date de production du projet de site)
3.6.2.	Les modalités de la démarche d'amélioration continue de la qualité	3.6.2.	
3.6.3.	Les missions de chaque composante	3.6.3.	Les missions du siège, du responsable de site, de l'assistant qualité
4.	Les éléments communs d'organisation de la PFS	4.	La déclinaison opérationnelle de la PFS
4.1.	Ressources humaines	4.1.	Organigramme et rôle des acteurs
4.1.1.	Les services mutualisés	4.1.1.	—
4.1.2.	Des services fonctionnels	4.1.2.	—
4.2.	Les orientations managériales : un soutien aux managers pour une bientraitance globale	4.2.	—
4.2.1.	Pilotage du projet	4.2.1.	Pilotage du projet
4.2.2.	Les principes de pilotage de la plateforme	4.2.2.	Le pilotage du site - les sous services éventuels
4.2.3.	Modalités d'élaboration	4.2.3.	Modalités d'élaboration
4.2.4.	Modalités d'organisation	4.2.4.	Modalités d'organisation
4.2.5.	Le recrutement	4.2.5.	—
4.2.6.	La formation	4.2.6.	—
4.2.7.	La mobilité	4.2.7.	—



ANNEXES

SOMMAIRE

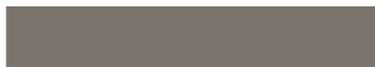
1. Charte associative d'engagement	59
2. Plan d'actions global associatif	70
3. Cartographie des processus	71



CHARTRE

ASSOCIATIVE

D'ENGAGEMENT



Relative à la coordination/médiation de parcours personnalisé
des bénéficiaires des structures des PEP 01

Sommaire

Introduction.....	3
Contexte d'élaboration de la charte.....	4
I. La nécessité d'une fonction dédiée de coordination des parcours et du plan personnalisé.....	5
II. La posture et la fonction d'un coordinateur/médiateur de parcours personnalisé – CPP.....	6
III. Rôle et fonction entre divers acteurs.....	7
IV. Les grandes étapes du processus.....	8
V. Des plans personnalisés pour une intervention efficace.....	10
Sigles et définitions.....	11

Introduction

Cette charte trace les **orientations et engagements**, de façon transversale aux activités des PEP 01, en matière de coordination de parcours et de personnalisation de l'accompagnement des personnes vulnérables (soit en situation de handicap, soit en protection de l'enfance, soit dans le champ large de l'action sociale plus ordinaire) accueillies et accompagnées par les différentes structures de l'association. Elle s'inscrit dans les politiques, textes législatifs et diverses recommandations de la puissance publique qui font du projet et du parcours de vie des personnes vulnérables la pierre angulaire de l'action sociale et médico-sociale.

Elle précise les rôles des acteurs, préconise des principes éthiques et un mode d'organisation cible.

Elle a été travaillé au sein d'un groupe réunissant les cadres de management de l'association, avec l'animation de deux consultants en organisation différents, puis a fait l'objet d'apports par d'autres groupes (les comités de direction, les coordinateurs de parcours, les représentants du personnel, les Conseils de la Vie Sociale et les autres formes de participation, le conseil d'administration).

Contexte d'élaboration de la charte

- Les personnes vulnérables expriment dans l'ensemble des sociétés développées le **souhait de participer davantage aux décisions les concernant**, manifesté par le slogan prononcé lors de la conférence de Madrid de mai 2002 : « Rien pour nous, sans nous ! ». Ce souhait participe d'un vaste mouvement sociétal d'ordre culturel et structurel dénommé « désinstitutionnalisation » qui vise à plus long terme une société dite d'inclusion privilégiant le recours au droit commun (*mainstreaming*).

- Le **parcours** entérine le recentrage sur la personne, évoqué par les textes législatifs de ces dernières décennies. Comme pour tout un chacun, il est constitué d'aléas et d'incertitudes ; il signe l'adoption d'une vision dynamique de l'existence. La CNSA (Caisse nationale de la solidarité pour l'autonomie) le définit comme « le cheminement individuel de chaque personne dans les différentes dimensions de la vie : personnelle et relationnelle, professionnelle et sociale, familiale et citoyenne. » [1]

- Promu par la loi du 11 février 2005, dans le champ du handicap, le projet de vie d'une personne représente l'ensemble des aspirations et des attentes qui orientent sa vie future. Il constitue le socle des diverses actions entreprises ultérieurement : plan personnalisé de compensation, projet personnalisé de scolarisation, projet pour l'enfant, plan d'accompagnement global, etc.

- Le *plan* personnalisé représente l'aspect programmatique de ce projet de vie. C'est ce plan, défini par la loi 2002-2 et balisé par des recommandations de bonnes pratiques [2], qui relève de l'intervention des organismes gestionnaires sociaux et médico-sociaux. Il s'agit de définir avec la personne accueillie, sa famille ou ses représentants légaux, la manière dont les attentes et besoins de la personne bénéficiaire peuvent se traduire en réponses effectives en fonction des différentes prestations proposées par l'association. S'inscrivant dans une relation contractuelle [3] de service, ce plan requiert le consentement éclairé de la personne bénéficiaire ou de ses représentants légaux et procède d'une co-construction et d'une co-évaluation.

- Ces changements ont une incidence sur les pratiques professionnelles comme sur les organisations.

- Une réforme de la tarification est en cours : elle promeut l'efficacité et l'adaptabilité de l'offre médico-sociale, qui doit proposer des réponses sous forme de prestations ou « bouquets de prestations ».

- La nomenclature SERAFIN-PH identifie une prestation de coordination **renforcée** pour la cohérence du parcours dans deux cas :

- La complexité de la situation,
- La complexité de l'accompagnement (partenaires nombreux et appartenant à des secteurs différents).

- Le projet fédéral du mouvement PEP et celui des PEP 01 reconnaît « la place et l'expertise d'usage des personnes accompagnées et de leurs familles, pour leur permettre d'être auteurs (décideurs) de leur projet et co-acteurs de leur parcours de vie ».

- Promues par la loi du 14 mars 2016, dans le champ de la protection de l'enfance, la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant, la sécurisation et la stabilité de son parcours en protection de l'enfance visent à limiter les ruptures qui s'ajoutent aux ruptures familiales initiales. En protection de l'enfance cette contractualisation est cadrée et restreinte par les attendus des ordonnances judiciaires et les orientations du PPE (projet pour l'enfant) décidé par le Département. Ce contexte limite la portée d'une coordination des parcours totalement fondée sur les attentes des bénéficiaires.

I. La nécessité d'une fonction dédiée de coordination des parcours et du plan personnalisé

Cette coordination des parcours et du plan personnalisé est induite par plusieurs facteurs :

1. La multiplication et la diversification des intervenants (elles-mêmes fonction d'une spécialisation accrue et d'une plus grande ouverture sur l'environnement) ;
2. L'intrication des dispositifs (de soin, d'accompagnement, de scolarisation, d'accès à l'emploi, etc.) ;
3. La désinstitutionnalisation et le recours grandissant aux services de droit commun ;
4. L'évolution des attentes des personnes et de leur prise en compte ;
5. La pertinence à améliorer la continuité des parcours, à proposer une « réponse accompagnée pour tous », moyennant un « plan d'accompagnement global » qui aura tendance à se généraliser, à cibler les réponses et à « faire du sur mesure » (pas moins, mais pas plus que les besoins) ;
6. La variabilité et l'instabilité des parcours (les allers et retours) ;
7. La réforme en cours SERAFIN-PH, qui redéfinit l'action médico-sociale autour du triptyque « attentes / besoins / prestations » au détriment de la notion traditionnellement structurante d'établissements et services spécialisés.

[1] www.CNSA.fr « Promouvoir la continuité des parcours de vie : d'une responsabilité collective à un engagement partagé »

[2] Recommandations : Les attentes de la personne et le projet personnalisé (décembre 2008) ; Pratiques de coopération et de coordination du parcours de la personne en situation de handicap (janvier 2018)

[3] Contrat qui détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que les ressources mobilisées (article 8 de la loi 2002-2)

II. La posture et la fonction d'un coordinateur/médiateur de parcours personnalisé – CPP

Le coordinateur de parcours désigne une nouvelle fonction à part entière qui sert à coordonner les interventions et les ressources mobilisées afin de répondre aux attentes et besoins de la personne accompagnée, ainsi qu'à ajuster ces interventions et ressources aux variations de son parcours. Dans ce cadre, il constitue un interlocuteur privilégié pour le bénéficiaire et ses parents/aidants familiaux, relais de ses attentes et de ses intérêts, et, plus largement, une interface entre les divers acteurs (professionnels de l'établissement et partenaires externes).

Initialement coordinateur de projet interne à une structure, sa mission évolue vers une vision du parcours au-delà de l'établissement ou du service. De ce fait, les situations complexes invitent à une organisation associative, qui est celui d'une plateforme de service.

La coordination de parcours se caractérise par :

- une posture centrée sur les demandes et besoins de la personne et une relation privilégiée (proche du coaching) avec les représentants légaux ;
- une recherche d'autonomisation, de pouvoir d'agir de la personne et de maîtrise du processus ;
- un souci d'efficacité (objectifs précis, concrets et mesurables, durée déterminée, évaluation systématique), centré sur la sortie du dispositif social ou médico-social ;
- un souci de précision dans le recueil et la rédaction des attentes, dans l'élaboration des besoins et la détermination des prestations contractualisées.

Il a recours à plusieurs compétences :

- *Développeur de réseau* : il recherche les meilleurs partenaires et solutions dans l'environnement ;
- *Planificateur* : il coordonne les diverses interventions en fonction de la situation de la personne bénéficiaire, en visant le respect des échéances ;
- *Porte-parole/médiateur* : il porte la cause des bénéficiaires, veille, fait valoir leurs droits et soutient leurs attentes et leurs besoins ;
- *En protection de l'enfance, il est également le médiateur possible entre le bénéficiaire, d'une part, l'établissement d'accueil, d'autre part, et le service placeur et à l'autorité judiciaire enfin ;*
- *Coach (accompagnateur-conseil)* : il soutient activement, conseille, remobilise la personne bénéficiaire et sa famille.

Sa fonction, qui fait l'objet d'une définition précise (référentiel fonction – GPEC des PEP 01), et d'un processus fonctionnel associatif harmonisé, comprend les phases suivantes :

- l'accueil de la personne vulnérable ;
- l'appréciation de sa situation ;
- la planification de son accompagnement personnalisé et la mise en réseau ;
- la mise en œuvre et le suivi continu ;
- la co-évaluation de l'accompagnement et l'ajustement du parcours.

III. Rôle et fonction entre divers acteurs

a. Le coordinateur de parcours

Le coordinateur de parcours possède une « autorité de compétence » déléguée afin que son rôle soit reconnu et qu'il dispose d'une certaine autonomie relationnelle, tout en ayant un nécessaire référent hiérarchique.

Cette autorité de compétence ne s'accompagne pas d'un statut hiérarchique vis à vis des accompagnants et des managers : il n'exerce pas de mission de contrôle de l'exercice des autres professionnels, avec qui il entretient des relations de collégialité, de sollicitations / interpellation, de quête d'information dans l'intérêt des bénéficiaires. S'il rencontre une obstruction dans le cadre de sa fonction, il en réfère à sa hiérarchie. Les professionnels de l'accompagnement se doivent de transmettre tous les éléments utiles et nécessaires à toutes les étapes de la mise en œuvre du projet. Il fait remonter aux managers de service les informations essentielles relatives à la qualité de l'accompagnement.

Le coordinateur se déplace chaque fois que la mission le nécessite.

Il anime les réunions d'élaboration et d'évaluation de Projet Personnalisé et peut faire appel à un manager pour des situations complexes et/ou problématiques.

Règles déontologiques du coordinateur de parcours

- Le coordinateur de parcours n'est pas responsable de l'accompagnement proprement dit du bénéficiaire mais de la bonne coordination de son plan personnalisé.
- Il ne remplace aucun intervenant particulier, il ne se substitue à aucune compétence particulière, il représente un relais, une interface, un interlocuteur privilégié, un fil rouge des projets des bénéficiaires.
- Si la personne bénéficiaire interviewée est majeure, toute interview de ses proches portant sur ses besoins doit faire l'objet d'une autorisation de sa part.
- L'intervieweur précise encore que les professionnels ont un devoir de discrétion à l'endroit des réponses faites individuellement et que les règles et bonnes pratiques en matière de confidentialité et de protection des données personnelles en vigueur sont respectées, dans le respect de l'intimité et du libre arbitre de la personne en favorisant son pouvoir d'agir.

b. Les managers de service

Les managers de service ont pour mission déléguée de garantir la qualité et l'effectivité du plan personnalisé. Une fois les attentes et besoins recueillis, coordonnés, formalisés, et les prestations utiles définies, il leur revient de décider de l'affectation des ressources, notamment en moyens humains, salariés ou en convention avec le secteur libéral. Cette affectation fait appel à des arbitrages liés au budget limité, au respect de la législation (sociale, sécurité, CASF, etc.) et aux nécessités de fonctionnement du service. Tous les problèmes liés à l'accompagnement réel leur remontent prioritairement.

c. Les professionnels d'intervention

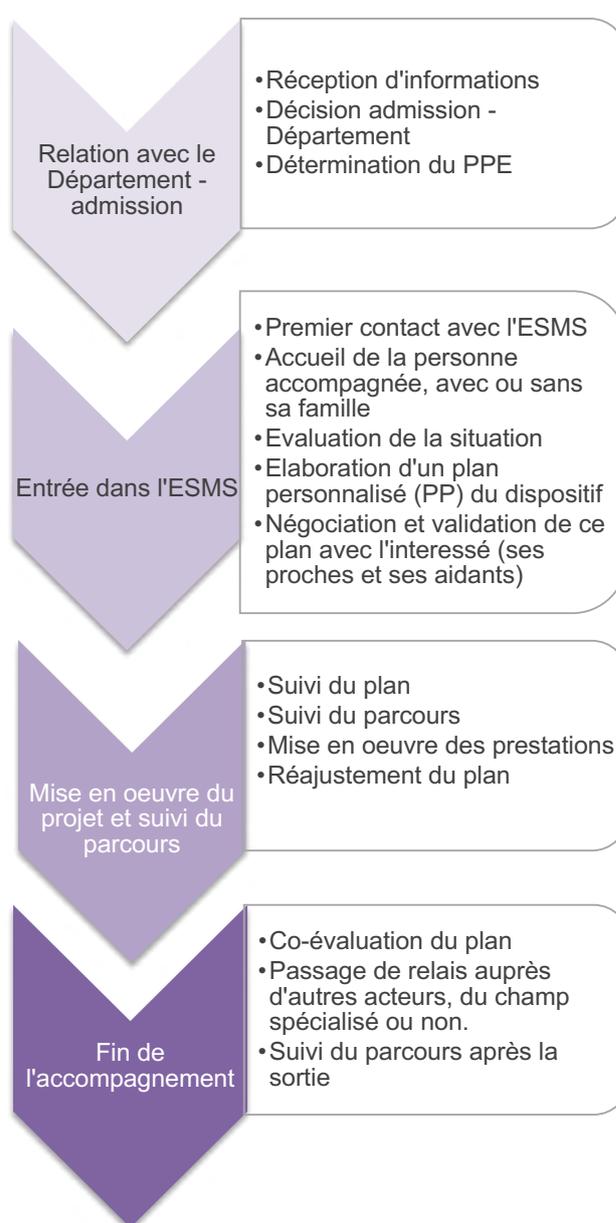
Les professionnels d'intervention (qui peuvent être référents pour une personne au sein de la structure ou d'un service) ont pour mission de contribuer à l'observation, à la réflexion et à l'évaluation. Ils sont chargés de l'accompagnement ou du soin spécialisés, avec un souci d'efficacité, de bienveillance et de sécurité, et en rendent compte prioritairement aux managers, en informant les coordinateurs de PP de toutes les informations utiles à une réactualisation du plan d'accompagnement.

IV. Les grandes étapes du processus

Processus simplifié d'admission et d'accompagnement des PEP 01

Dans le médico-social

Dans la protection de l'enfance



Une procédure opérationnelle de coordination de parcours et de projet personnalisé est commune à tous les ESSMS de l'association. Elle précise le rôle et les activités précises pour chacune de ces étapes.

Dans le respect de cette procédure associative, chaque dispositif / plateforme ou ESSMS élabore, en fonction des spécificités du public accueilli, une grille type pour l'élaboration, le suivi, l'évaluation de ces PP, prenant en compte le vocabulaire lié à l'activité (sociale / médico-sociale / établissement / service à domicile) ou à la typologie de population accueillie (enfance en danger, déficience sensorielle, intellectuelle, autisme, troubles du comportement, etc).

V. Des plans personnalisés pour une intervention efficace

Là où la littérature du secteur emploie de nombreux termes autour du mot « projet individuel », les PEP 01 font le choix du terme « **plan personnalisé** », en lui donnant volontairement l'optique d'une planification d'objectifs d'intervention.

Afin que les documents de plans personnalisés soient opérationnels et compréhensibles par la partie bénéficiaire, il convient qu'ils respectent les grands principes suivants :

- Objectifs concrets énoncés en termes d'effets recherchés pour la personne ;
- Objectifs compréhensibles par les parents et/ou le bénéficiaire (selon l'âge) ;
- Objectifs qui répondent au socle des attentes et besoins identifiés, dans une logique de développement du projet ;
- Objectifs référés à des prestations délivrables par l'ESSMS, classés selon la nomenclature en vigueur (SERAFIN-PH) ;
- Objectifs formulés par des verbes d'action. Ils n'obligent pas (évitant les formules de type : « le jeune xxx doit/devra/fera... ») et évitent tout jugement de valeur dans les écrits. Il est recommandé de les formuler selon les 5 principes « SMART ».

OBJECTIF SMART :

S simple

(Facile à comprendre, verbe d'action, spécifique)

M mesurable

(Fixer des étapes / quantités à atteindre)

A atteignable

(Accessible, pas trop ambitieux)

R réaliste

(Posséder les moyens pour atteindre l'objectif)

T temps précis

(Fixer une date d'échéance)

L'association s'engage à suivre dans la durée la mise en œuvre opérationnelle de cette charte associative.

Définitions

Quelques définitions communes :

Projet de vie : C'est le parcours anticipé et idéalisé d'une personne, l'ensemble de ses aspirations, souhaits ou projets dans les différents domaines de sa vie : santé, relations, activité, mode de vie. La loi du 11 février 2005 en fait la pierre angulaire de l'action médico-sociale et charge la MDPH d'aider les personnes en situation de handicap à le mettre par écrit si celles-ci le souhaitent.

Parcours de vie : «le cheminement individuel de chaque personne dans les différentes dimensions de la vie : personnelle et relationnelle, professionnelle et sociale, familiale et citoyenne. » (CNSA)

Plan Personnalisé : ce terme générique, comprend les plans suivants : PIA, PPA, PAG, PPE, PPS etc.

Habitudes de vie : l'ensemble des habitudes de la personne dans les situations de sa vie quotidienne : alimentation, sommeil, habillement, entretien de soi, etc. Il est demandé aux lieux d'accueil de les recueillir afin de les respecter chaque fois que possible.

Attentes : souhaits subjectifs tels qu'exprimés par les personnes concernées.

Besoins : ils s'inscrivent dans un cadre plus objectif : biologique pour les besoins essentiels, psychosociologique pour les besoins sociaux. De manière plus formelle, les besoins peuvent s'inscrire dans une nomenclature socialement codifiée ouvrant des droits (par exemple les actes remboursés par l'assurance maladie, SERAFIN-PH).

Recueil de compétences : évaluations multiples des compétences de la personne dans des champs différents : cognitif, fonctionnel, scolaire, professionnel, social, etc.

Recueil des préconisations : les professionnels peuvent émettre des conseils et des suggestions au vu de leurs bilans ou observations.

Évaluation des ressources : la personne peut disposer de ressources matérielles et humaines sur lesquelles on peut s'appuyer pour élaborer avec elle son plan d'accompagnement

ANNEXE 2 - PLAN D' ACTIONS GLOBAL ASSOCIATIF

Les grands chantiers	Regroupements des actions à conduire	2018	2019	2020	2021	2022
Bienveillance	Démarche autour de la bienveillance et de la prévention des risques de maltraitance					
	Procédure liée à la gestion des événements indésirables, la communiquer et veiller à son application					
	Démarche de questionnement éthique					
	Modalités de gestion des paradoxes					
Cadre et qualité de vie	Hygiène et sécurité			PE + DPE		
	Procédure liée au transport	PS				
Prestations indirectes	Qualité de Vie au Travail (QVT) et risques professionnels	PE				
	Ressources humaines					
	Projet associatif					
	Processus administratifs entre le siège et les ESSMS ; finaliser la rédaction des processus et des procédures					
	Structuration de la démarche qualité associative					
Projet de structure	Système information lié à la gestion électronique des documents et aux partages d'informations					
	Communication externe (site internet, réseaux sociaux, adresses méls)					
	Communication interne					
	Échanges et recherche-action					
Projet personnalisé	Projet de plateformes / d'établissements / de services					
	Dossier informatisé de l'usager					
	Secret professionnel, secret partagé, protection des données personnelles					
	Outils de la loi 2002-2 / projet personnalisé					
	Procédure d'admission	PE (IMB) + PS				
	Procédure réunions					

ANNEXE 3 - CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



DEFINITION DE LA STRATEGIE ET GOUVERNANCE - Politique de veille stratégique et territoriale - Projet associatif - CPOM - Développement de projets	RESSOURCES - Schéma cible organisationnel - Ressources humaines - Ressources financières - Sécurité des biens et des personnes	MANAGEMENT DE LA QUALITE - Evaluation Interne / Evaluation Externe - Démarche processus - Maîtrise des risques	COMMUNICATION ET SYSTEME D'INFORMATION - Système d'information - Communication
--	---	--	---

ESSMS

Besoins d'accompagnement



Satisfaction des bénéficiaires

Besoins de :
 - Maintien de la scolarité
 - Information et conseil



DINASOL



RESSOURCES HUMAINES - Gestion administrative du personnel - Gestion des compétences - Animation des relations sociales - Maîtrise des risques RH	FINANCES - Gestion budgétaire et investissement - Optimisation des ressources financières - Comptabilité - Achat /approvisionnement	CONTROLE DE GESTION - Elaboration et suivi des indicateurs - Elaboration et suivi des tableaux de bord - Optimisation des coûts	LOGISTIQUE - Optimisation, entretien et développement du parc mobilier et immobilier - Maîtrise des risques - Transports - Entretien du linge - Fourniture repas
---	--	---	--



La solidarité en action

EN AVANT POUR UNE DÉCENNIE D'INCLUSION

www.lespep01.org

Projet associatif



Projet de plateforme



Projets de sites

