

S.A.C.H.A.

Service d'ACcompagnement pour personnes Handicapées Adultes

Rue Nicolas Lambercy 17

4920 Aywaille

☎ 04 361 32 47

✉ cesahm.sacha@skynet.be

agrément A.W.I.P.H. : SAN-023

Siège social :

a.s.b.l. **Cesahm**

rue du Sewage 9 - 4100 Seraing

☎ & ☎ 04 336 72 76

🌐 www.cesahm.jimdo.com

✉ cesahm@skynet.be

n° entreprise : 439.648.936

Projet de service

S.A.C.H.A

Service d'ACcompagnement pour
Personnes Handicapées Adultes



Actualisation : juin 2012

1. Historique du projet

2. Finalités et objectifs

3. Population concernée

4. Contrat d'accompagnement et participation financière

5. Zone géographique d'intervention

6. Organisation du service

6.1. Organisation du travail :

- Situation du service au sein de l'ASBL
- Infrastructure
- Collaborations extérieures
- Structuration des activités

6.2. Réunions diverses

6.3. Heures d'ouverture

6.4. Horaire des intervenants

7. Stratégie de communication

8. Méthodologie

8.1. L'analyse des besoins

8.2. Les méthodes d'interventions dans les différents domaines

9. Références théoriques

10. Modes d'évaluation

11. Ressources humaines

1. Historique du projet

Le projet de créer à Aywaille un service d'accompagnement pour les personnes handicapées adultes de la région Ourthe-Ambève émane de la perception d'un tel besoin par le service social local d'une société mutuelliste et par les responsables d'une association de personnes handicapées active dans la région.

En 2005, l'A.S.B.L C.E.S.A.H.M. et la Mutualité Chrétienne de Liège mettent en place un groupe de pilotage en vue d'aboutir à la création d'un service d'accompagnement.

En 2006, le service démarre grâce au détachement d'un travailleur social de l'ASBL un jour par semaine. La mutualité accepte d'héberger notre bureau au sein de son Centre de Services d'Aywaille. Un premier agrément sans subventionnement est obtenu en date du 1^{er} mars 2006 auprès de l'AWIPH, sous l'appellation « Handicap Coaching », SAN023.

Ce premier agrément permet au service d'obtenir, dans un second temps, un subventionnement à l'emploi de la région wallonne (sous forme de points APE).

Pour compléter les besoins financiers du service en démarrage, l'A.S.B.L. fait appel aux communes couvertes par le service. Les communes de Sprimont et d'Hamoir, ainsi que le CPAS d'Aywaille et d'Ouffet acceptent de soutenir financièrement le service pour une période de trois ans, le temps de lancer le service et d'obtenir un agrément subventionné de l'A.W.I.P.H.

Le service change de nom : « S.A.C.H.A. » pour Service d'Accompagnement pour personnes Handicapées Adultes et est complètement opérationnel à partir du 26 juin 2007, date de l'engagement d'un travailleur social à temps plein.

Une prolongation de l'agrément sans subventionnement est accordée au 1^{er} mars 2008 pour l'accompagnement de 20 personnes.

Sacha reçoit cette même année une subvention du Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances de la Région wallonne.

Enfin, le service obtient via un nouvel AGW (11-09-2008), le statut de Service Agréé Partiellement Subsidié (SAPS), avec la possibilité d'obtenir de manière récurrente un petit subside de fonctionnement de l'AWIPH.

A noter également que l'AWIPH a procédé, depuis la création du service, à deux rapports d'audit de qualité (le 11/12/2007 et le 4/10/2010) et a émis un avis favorable quant au fonctionnement de notre service.

En octobre 2010, face au constat d'une demande croissante et de besoins réels liés à la problématique de l'intégration de la personne handicapée, l'ASBL approuve un avant-projet de développement présenté par le S.A.C.H.A. C'est dans ce contexte d'accroissement qu'un accord est donné par l'ASBL pour l'engagement d'un chef de service à mi-temps, qui entre en fonction le 6 juin 2011.

Ce projet de développement vise essentiellement :

- L'augmentation du nombre d'interventions individuelles ;
- L'intensification des actions communautaires ;
- Le développement des activités collectives ;
- La recherche d'une implantation propre au service ;

Le mois de décembre 2011 voit le service intégrer ses propres locaux, et concrétiser la première activité collective.

La subvention partielle de l'AWIPH ne nous permet pas de faire face à la demande. C'est, entre autre, ce contexte de « déséquilibre » entre la demande des personnes handicapées et l'offre de services que S.A.C.H.A peut proposer, qui nous amène à solliciter à nouveau la participation financière des pouvoirs publics locaux pour soutenir notre développement. Ce soutien tant appréciable reste néanmoins insuffisant pour assurer la pérennisation du service. Ceci nous amène, forts de notre expérience de 5 années de fonctionnement, à demander à l'AWIPH un agrément et subventionnement pour « service d'accompagnement pour adultes destinés aux personnes handicapées » dans le cadre de l'AGW du 22/04/2004.

2. Finalités et objectifs

La mission du service est d'accompagner la personne porteuse de handicap à réaliser ses projets, à développer ses compétences et son autonomie pour une meilleure qualité de vie et pour vivre en tant que citoyen à part entière au sein de sa communauté. Le service est là pour lui apporter le soutien minimum nécessaire sans jamais se substituer à elle ou son réseau. Bien plus, le service va aider la personne à cultiver les liens avec son entourage, à entretenir un réseau autour d'elle le plus large et le plus varié possible.

Les valeurs essentielles sur lesquelles s'appuie notre travail sont :

- La personne est l'initiatrice de toute action ;
- La personne est ancrée dans un milieu de vie qui a des ressources dont elle doit prendre conscience ;
- L'intervenant est l'élément facilitateur, le coup de pouce nécessaire, il l'aide à prendre conscience des ressources présentes en elle et autour d'elle et à activer la mobilisation de ces ressources.



Les accompagnements se font dans une logique de progression, le but ultime étant que la personne devienne autonome dans son milieu de vie et/ou que le réseau primaire et/ou secondaire soit sensibilisé à prendre le relai.

Le service a également pour mission de sensibiliser les acteurs de la communauté aux difficultés rencontrées par certains de ses membres, porteurs de handicap. L'intervenant donne les informations utiles et facilitatrices pour permettre une intégration directe de la personne au sein de son réseau, il initie des liens entre les différents acteurs du milieu de vie, il renforce les partenariats et coordinations.

3. Population concernée

S.A.C.H.A. s'adresse aux adultes de 18 à 65 ans qui connaissent une situation de handicap avéré et souhaitent obtenir, dans leur milieu de vie, le soutien et l'aide utile à la résolution des difficultés multiformes qu'ils rencontrent.

Les conditions d'admission sont les suivantes :

- Connaître une situation de handicap avéré : autorisation de prise en charge délivrée par l'A.W.I.P.H
- Etre domicilié dans une des 8 communes de la zone d'intervention
- Formuler personnellement une demande
- Ne pas manifester de trouble grave du comportement, ni de pathologie psychique envahissante.

L'agrément A.W.I.P.H nous permet de suivre 20 projets et nous amène à prendre en considération tout type de handicap. Depuis cinq ans, nous avons accompagné des personnes avec déficience intellectuelle, déficience physique, déficience visuelle, troubles envahissants du développement, troubles psychiques, cérébrolésion.

Ce n'est pas pour autant que nous sommes outillés pour travailler avec des handicaps à besoins très spécifiques. Dans ce cas, une collaboration étroite peut s'instaurer avec un service spécifique ou nous proposons une réorientation vers un service plus adéquat.

La décision d'accompagnement ou de réorientation se prend lors de la réunion d'équipe.

4. Contrat d'accompagnement et participation financière

Dès que le processus d'accompagnement se met en place, un contrat d'accompagnement est réalisé en commun accord entre le service et la personne demandeuse.

La personne peut exprimer plusieurs demandes simultanées, nous lui suggérons alors de classer celles-ci par ordre de priorité. Nous savons, par expérience, qu'un accompagnement passe par une précision et un découpage des étapes à franchir afin d'aboutir à un objectif spécifique.

Comme le stipule les articles 40 et 41 de l'AGW 22/04/2004, le Contrat d'Accompagnement (voir annexe) est conclu par écrit entre le service et le bénéficiaire ou son représentant légal et précise :

- l'identité des parties ;
- les objectifs généraux poursuivis ;
- la mention qu'un projet d'accompagnement sera élaboré en collaboration avec le bénéficiaire ;
- la date de début et de fin du contrat d'accompagnement ;
- une mention explicite précisant que le bénéficiaire et/ou sa famille sera invité à participer au processus d'évaluation de l'accompagnement ;
- le montant de la part contributive ;
- la personne physique ou morale qui répond du paiement et de son mode de règlement ;
- les modalités de résiliation de la convention ;
- l'adresse de l'Agence à laquelle le bénéficiaire peut adresser toute critique, plainte ou réclamation

Le Projet d'Accompagnement Individualisé (voir annexe) stipule :

- les besoins identifiés,
- les objectifs poursuivis,
- les moyens choisis : engagements des parties, fréquence des interventions, les services généraux dont la collaboration sera sollicitée...

Régulièrement, nous procédons à une évaluation relative à la demande et à l'actualisation du processus d'accompagnement.

Nous sollicitons l'adhésion au Règlement d'Ordre Intérieur (voir annexe) et nous rappelons qu'à tout moment, chaque partie peut mettre fin au contrat.

Le R.O.I. précise :

- la dénomination et cadre légal de l'A.S.B.L. ;
- les conditions d'admission ;
- les circonstances pouvant donner lieu à une réorientation ou à la résiliation de la convention ;
- la procédure de réclamation ;
- les droits et obligations de chacune des parties ;
- les assurances.

Une participation financière trimestrielle de 6 € est demandée à la personne accompagnée. Ce montant, est considéré comme symbolique, l'aspect financier ne devant pas constituer un « frein » à un projet d'accompagnement. Il apporte néanmoins à la personne une action, un investissement dans son projet d'accompagnement, une reconnaissance du soutien apporté.

Actuellement, le service demande également une participation aux frais de déplacements pour les trajets réalisés à la demande de la personne et ne faisant pas partie de l'accompagnement habituel (remboursement selon les barèmes indexés, établis par le Ministère de la Région wallonne : 0,3456 €/km au 1/07/2012).

5. Zone géographique d'intervention

Le Pays d'Ourthe-Ambève s'étend au sud du Grand-Liège sur les premières hauteurs du plateau ardennais. Il couvre les cours inférieurs des vallées de l'Ourthe et de l'Ambève.

Notre service s'adresse aux personnes domiciliées dans 8 communes de cette région : Anthisnes, Aywaille, Comblain-au-Pont, Esneux, Ferrières, Hamoir, Ouffet et Sprimont. Ce territoire comporte 60.069 habitants.



Répondant à des réalités socio-économique et culturelle spécifiques, le Pays d'Ourthe-Ambève est, à ce titre, le champ d'action du G.R.E.O.A.-Groupement Régional Economique d'Ourthe-Ambève qui résulte de l'initiative et de la volonté de synergie des autorités communales et des forces vives locales, économiques, culturelles, sociales et associative. Programme d'action spécifique contre l'exclusion sociale, S.A.C.H.A. s'inspire de cet état d'esprit, et couvre presque le même territoire (à l'exclusion des communes de Lierneux et de Stoumont, qui, bien que quelque peu excentrées, font partie du G.R.E.O.A.).

6. Organisation du service:

6.1. Organisation du travail

➤ Situation du service au sein de 'A.S.B.L

Le S.A.C.H.A fait partie de l'A.S.B.L C.E.S.A.H.M., dont le siège social se situe à Seraing. Créée en 1981, l'A.S.B.L C.E.S.A.H.M. organise quatre services, tous agréés par l'AWIPH :

- le Service d'Accueil de Jour pour Adultes « CESAHM » - MAH204
- le Service d'Accueil de Jour pour Adultes « les Ateliers Hainchamps » SAN007
- Le « Service Hainchamps », logement communautaire qui permet à 6 dames de vivre en semi-autonomie. SAN025
- Le Service d'Accompagnement « S.A.C.H.A. » SAN023

Les trois premiers sont implantés à Seraing tandis que le dernier s'est installé en Ourthe-Amblève. En effet, c'est dans cette région que la nécessité d'ouvrir un service d'accompagnement pour personnes handicapées semblait le plus urgent.



➤ Infrastructure

Anciennement hébergé dans les locaux de la Mutualité Chrétienne d'Aywaille, le S.A.C.H.A a emménagé rue Nicolas Lambercy, 17 à Aywaille dans le courant du mois de décembre 2011.



L'inauguration de la nouvelle infrastructure a eu lieu le 4 mai 2012 et s'est déroulée en présence de nombreux représentants et partenaires sociaux ce qui témoigne de notre bonne implantation dans le réseau de proximité.

L'implantation du service dans de nouveaux locaux plus spacieux est directement liée au développement du service (cf. historique).

Il s'agit, entre autre :

- d'améliorer la visibilité et l'accessibilité du service,
- d'optimiser l'identification du service par les usagers
- d'augmenter l'espace bureau suite à l'augmentation du personnel.



Située en région rurale, au cœur de la région Ourthe-Ambève, Aywaille est desservie par de nombreuses lignes de bus et de chemin de fer qui y aboutissent ou partent comme à la focale d'un réseau (bus TEC n°62-64-65-65a-65b-65d-727-ligne SNCB Liège-Gouvy-Luxembourg).

➤ Collaborations extérieures

Le partenariat, la mobilisation du réseau local, la sensibilisation des services sont des missions inhérentes au service d'accompagnement. Pour atteindre les objectifs individuels pour lesquels la personne sollicite le service, l'utilisation, la collaboration et la coordination d'actions avec d'autres services représentent des pratiques quotidiennes.

Le service d'accompagnement se veut être un trait d'union entre les personnes et les ressources de l'environnement. Notre souci est de sensibiliser, soutenir les différents partenaires à pouvoir accueillir, insérer la personne au sein d'un groupe, d'une équipe.

SACHA travaille en collaboration étroite avec les autorités publiques et les partenaires socio-économiques locaux, et particulièrement avec les acteurs régionaux rassemblés au sein du G.R.E.O.A., les sociétés mutuellistes, les associations de personnes handicapées et/ou de parents de personnes handicapées.

Parmi nos collaborateurs privilégiés nous pouvons citer de manière non exhaustive :

- . Les **services sociaux** : centre de guidance, CPAS, Planning familial, AMO, La Teignouse ;
- . Les sociétés de **logements sociaux** : AIS, Logement Ourthe- Amblève, Plan « habitat permanent »,....
- . Les **professionnels de la santé** : médecin traitant, spécialistes, hôpitaux, maisons médicales, l'AIGS, les centres de réadaptation fonctionnelle, les rééducateurs et les thérapeutes ;
- . Les services de **soins psychiatriques à domicile** en cas de double diagnostic : le SPAD, SPADI, les cellules mobiles d'intervention, le projet thérapeutique 100 ;
- . Les **services d'accompagnements** généralistes et spécifiques : les Chanterelles, le Ressort, le TAH, le Clarah, le Pelican, La lumière, ...
- . Les services spécialisés dans l'**aménagement du domicile** : le CRETH (centre de ressources et d'évaluation des technologies adaptées aux personnes handicapées ; le SATIH (service d'accompagnement technologie informatique et handicap), Solival, Vivamut, Easy-D...
- . Les services **d'aides à domicile** : CSD, ASD, CPAS, Croix Rouge...
- . Les partenaires **AWIPH** (CFP, ETA, SAJA, LS, SRA, SAI, SAC, Répit, Accueil familial, BR de Liège et cellule urgence ...)
- . Les services qui soutiennent la **mise à l'emploi** (Forem, job coaching, la mirel, mirelux, les maisons de l'emploi, CARE...);

- . Les **administrations communales** (handi-contacts...) et les initiatives locales qui en découlent : plateforme insertion socio-professionnelle, Plan de Cohésion Sociale ;
- . Les **associations culturelles et sportives** locales;
- . Les **administrateurs provisoires de biens** ;

- . Les **fédérations** : La FISSAAJ, groupe SAC et commission milieu ouvert, l'ASAH dans le cadre des réunions « ci-ci évaluation », la Fédération nationale des institutions médico-sociales (FNAMS), dans le cadre des coordinations des SAC ;
- . **L'Université de Liège** dans le cadre d'une étude de validation d'un outil d'analyse des compétences socio-émotionnelles de la personne handicapée ;

➤ Structuration des activités

Le contexte global de la prise en charge de la personne handicapée en Wallonie (tendance à la désinstitutionnalisation, existence de moratoire des services d'accueil...) amène les services d'accompagnement à se renouveler en permanence, à chercher des solutions créatives, à élaborer des réponses « sur mesure » dans l'environnement existant. Face à cette diversité, une méthodologie rigoureuse est nécessaire. Elle garantit une harmonisation des pratiques, permet la prise de recul et l'évaluation des actions...

- L'axe individuel: favoriser l'intégration de la personne handicapée, faciliter sa participation et sa socialisation dans son milieu de vie ordinaire.

Il s'agit, concrètement, de réaliser un projet individualisé répondant à des demandes liées à :

- Un besoin d'informations sur les différents services généraux et leur accessibilité.
- Un besoin d'accompagnement dans des démarches administratives, dans la recherche d'un logement, d'un emploi, d'une formation, de loisirs (difficulté de mobilité,



d'organisation pratique, peur de l'inconnu, difficulté de s'exprimer ou de comprendre le professionnel).

- Un besoin d'écoute, de soutien.
- Un besoin de trouver des relais.

- L'axe collectif



Partant du postulat que favoriser l'intégration de la personne handicapée par l'individualisation des interventions sociales peut être utilement complétée par une intervention collective, l'équipe des intervenants sociaux organise des activités collectives depuis 2011.

Ce projet est né principalement :

- Du constat de l'équipe d'une corrélation entre les demandes et besoins individuels des personnes accompagnées.
- De la demande exprimée par les personnes accompagnées de créer des liens, d'élargir leur réseau relationnel, de rompre l'isolement.

Un accompagnement dans la recherche d'emploi - pour prendre un exemple dans un domaine d'intervention ciblé - ne se limite pas à orienter la personne vers un service spécifique. Nous constatons une nécessité, pour la personne accompagnée, de développer avec précision les étapes à traverser pour atteindre son objectif.

Se présenter pour un emploi implique, pour certains, un travail axé :

- sur l'autonomie de la gestion du temps (se fixer des repères dans la journée, utiliser un réveil, préparer un repas...) ;
- sur l'apprentissage de l'utilisation des transports en commun (repères spatiaux, utilisation d'un horaire, formuler une demande d'information...)
- sur l'hygiène, ...

Ces thématiques peuvent être abordées pour plusieurs personnes à la fois avec un effet démultiplicateur au niveau de la motivation dans les apprentissages.

Pour certains types d'accompagnements, une méthodologie axée sur la constitution d'un groupe, permet de répondre aux objectifs individuels de la personne accompagnée.

- L'axe communautaire

Comme énoncé en page 5, le service a pour mission de sensibiliser les acteurs de la communauté aux difficultés rencontrées par certains de ses membres, porteurs de handicap. D'un point de vue pratique, cela se concrétise lors des démarches réalisées avec la personne dans son milieu (échange d'info, mise en place de partenariats) et lors de réunions de coordination.

A côté de cela nous réalisons des démarches dirigées directement vers la communauté comme par exemple la participation active aux réunions du réseau Ourthe-Amblève, le plan de cohésion sociale, la plateforme insertion-emploi...

6.2. Réunions diverses

- Réunions d'équipe (canevas en annexe)

- le mercredi de 9 à 10h30 (sem 1) : en présence de la directrice avec une ligne de conduite axée sur l'analyse des projets individualisés et l'aspect organisationnel du service. Moment d'échange de pratiques professionnelles, de coordination des actes à poser.

- le mercredi de 9 à 10h30 (sem 2) : entre les intervenants sociaux et la chef de service. L'objet est centré sur l'analyse et le développement des outils méthodologiques (grille de lecture systémique de l'analyse de la demande, amélioration de la procédure d'entrée...), d'évaluation et de communication.

Indispensable à la pratique d'accompagnement, cette réunion d'équipe supplémentaire est venue s'ajouter depuis le mois de juin 2011.

- Réunion de « staff »

Entre la directrice et la chef de service, 1h à 1h30 une fois par quinzaine voire plus en fonction des besoins ou de l'actualité du service.

➤ Conseil de direction

La chef de service fait partie du C.D.de l'A.S.B.L. CESAHM (cf. Organigramme) qui se rassemble un fois par mois. Cette instance, en plus de constituer une cohérence institutionnelle dans la prise décisionnelle, se veut être le trait d'union entre les différents services de l'A.S.B.L. et garantit la transmission et le retour des informations.

6.3. Heures d'ouverture

Le service est accessible du lundi au vendredi de 9h à 17h (répondeur téléphonique en cas d'absence). L'horaire peut être modifié en fonction des besoins et ne peut entraver l'accomplissement d'un projet (flexibilité requise notamment lors des activités collectives, d'actions communautaires).

Nous n'organisons pas de permanence au bureau, ce qui permet une grande adaptabilité des prestations qui ont lieu, pour la plupart, dans l'environnement direct du bénéficiaire.

Le répondeur téléphonique est relevé chaque jour et tout appel est traité dans un bref délai.

6.4. Horaire des intervenants.

L'équipe étant constituée de trois intervenants à temps partiel, la répartition des prestations s'effectue comme suit :

- une intervenante centre ses interventions sur le début de la semaine : lundi et mardi 9H-17H et le mercredi 9H-12H30
- une seconde intervenante répartit ses interventions les mercredis et jeudi 9H-17H et le vendredi 13h30-17h30
- la chef de service est présente le mardi ou le vendredi de 9H à 12H ainsi que les mercredis et jeudi de 9h à 17h

Cette répartition permet d'organiser les réunions d'équipe les mercredis matin et permet également aux deux accompagnantes de rencontrer leur responsable régulièrement.

7. Stratégie de communication

La publicité et l'information se diffusent via plusieurs vecteurs :

- ✓ Les folders de présentation du service (voir annexe) et affiches (actualisées en 2012 suite au développement du service) déposés dans les différentes administrations, associations et services locaux faisant partie de notre réseau (voir p 13&14). Les personnes demandeuses d'un accompagnement sont souvent orientées par nos partenaires du réseau.
- ✓ Le site internet du CESAHM : www.cesahm.jimdo.com qui constitue un support visuel attractif et qui actualise fréquemment les évènements à venir (activités collectives, fête conviviale, évènements réseau (Spécial Olympics, salon « Autonomies »...)
- ✓ Les sites internet de partenaire où un article de présentation du service est accessible : Planning familial Ourthe-Amblève, Maison médicale d'Aywaille, site officiel de la Commune d'Aywaille, FNAMS, ALISS, le Guide social...
- ✓ La diffusion de l'actualité du S.A.C.H.A. s'effectue également - de manière moins perceptible mais tout autant efficace - à travers les concertations avec les partenaires lors des accompagnements individuels mais également lors des missions communautaires (participation au Plan de cohésion sociale, à la plateforme insertion socio-professionnelle, rencontre avec les responsables des communes et CPAS dans le cadre de la convention de collaboration....)

8. Méthodologie

Dans un premier temps l'accompagnant aide la personne à formuler et préciser sa demande. Il analyse avec elle les besoins non rencontrés et les moyens et ressources dont dispose la personne. Ensemble, le projet est formulé et des priorités d'action sont fixées. Le projet est régulièrement évalué et adapté aux besoins de la personne.

8.1. L'analyse des besoins

Celle-ci se fait en plusieurs étapes et constitue notre procédure d'entrée.

Premier contact

La majorité des personnes ont connaissance du service par les partenaires qui diffusent l'information.

Nous insistons pour que la personne demandeuse d'aide contacte elle-même le S.A.C.H.A. Cette première démarche peut être révélatrice de la motivation de la personne à engager un projet et permet également d'éviter un certain amalgame avec le service envoyeur ; leur cadre de travail étant parfois tout à fait différent du contexte de collaboration du S.A.C.H.A.

Pour prendre un exemple particulier, la motivation de la demande doit être d'autant plus affinée lorsque l'orientation vers un SAC émane d'une mesure de type « contraignante » : convention d'un CPAS, d'un agent de probation, d'une mesure de protection de justice...

Lors de ce premier contact, soit par téléphone, soit lorsque la personne se présente au S.A.C.H.A., les premières informations pertinentes sont transmises et sont déjà consignées dans un PV d'intervention. Un premier RV pour un entretien est fixé avec un intervenant social.

Toute demande est entendue. Si nous pouvons conclure d'emblée que nous ne sommes pas en mesure de répondre favorablement - critères d'admission liés au domicile, situation d'extrême urgence...- nous orientons la personne vers un service adéquat.

NB : Actuellement, nous sommes amenés à informer la personne, dès ce premier contact, d'un délai d'attente indéterminé.



Premier entretien



Il s'agit essentiellement d'entendre la demande (qui demande quoi ? pour qui ?) et de fournir toutes les informations quant au fonctionnement du service, au cadre légal.

Une première ébauche de profil - avec le photogramme[©] (voir annexe) pour support - permet de mettre en évidence les compétences adaptatives, les freins,... ainsi

que la cartographie du réseau.

A ce stade, deux cas de figure sont possibles :

- La personne qui a sollicité le service est en possession de l'accord de prise en charge AWIPH pour un service d'accompagnement ; la situation est alors abordée en réunion d'équipe.

- La personne n'est pas encore en possession de cet accord SAC. Nous l'invitons à effectuer des démarches auprès de l'agence - demande d'intervention AWIPH que nous pouvons introduire avec la personne - et à recontacter le service lorsque la demande est acceptée.

Retour à l'équipe

Comme précisé ci-dessus, le retour de la situation en réunion d'équipe a lieu lorsque l'accord AWIPH est octroyé. En effet, il ne nous semble pas opportun de « noyer » les intervenants d'informations qui ne seront peut-être traitées que plusieurs semaines, voire plusieurs mois plus tard.

Il ne nous semble pas non plus pertinent d'entamer des recherches, de prendre contact avec les partenaires du réseau pour obtenir un complément d'information pour une situation alors que le début d'une collaboration est toujours hypothétique.

L'intervenant présente un compte-rendu succinct de la situation. Chaque membre de l'équipe peut interpellé, donner son avis, émettre des hypothèses, dégager des pistes de travail...

La décision d'inscription au S.A.C.H.A. résulte donc d'une confrontation positive des différents points de vue et se prend en équipe.

En cas de divergence, la chef de service « tranche » et argumente sa décision : par exemple, le service d'accompagnement n'est pas « la réponse » en terme d'offre de service, de profil de la personne (notamment en cas de pathologie psychiatrique lourde et/ou non stabilisée...), en terme de moyen humain, d'outils non adaptés....

Des pistes de réorientation sont proposées afin de ne pas laisser le demandeur sans alternative.

Second entretien : L'intervenant fait part de la décision de l'équipe.

Si la décision est positive, la demande est affinée, les éléments dégagés essentiels à la construction du contrat sont notifiés et alimentent le photogramme[©] (santé, vie quotidienne, affectif/relationnel, activités, contraintes d'apprentissage, réseau primaire, secondaire,...).

Nous demandons, le cas échéant, l'accord de la personne pour contacter les partenaires de son réseau social.

La personne est inscrite sur la liste d'attente et nous l'invitons à contacter régulièrement le service afin de connaître l'état d'avancement de sa demande.

En cas de refus, l'intervenant motive celui-ci et donne les pistes de réorientation.

Cette orientation peut être juste une information, les coordonnées d'un service, mais peut être également accompagnée de démarches concrètes si nécessaire (soutien à la prise de contact, rencontre pour relayer la demande...)

✚ Elaboration du contrat d'accompagnement. (Voir point4)

✚ Avis d'entrée à l'AWIPH.

La demande s'intensifie tant au niveau du nombre que dans la diversité des situations. Face à l'augmentation de cette demande, le S.A.C.H.A s'est vu contraint de mettre en place une liste d'attente.

Au moment de la mise à jour de ce projet de service, le nombre de personnes demandeuses d'un suivi et inscrit sur la liste d'attente s'élève à 9.

Le service souhaiterait que la création d'une liste d'attente reste une solution temporaire.

8.3. Les méthodes d'interventions dans les différents domaines

✚ Axe individuel

Bons nombres d'interventions ont lieu sur une base individuelle, c'est-à-dire centrés sur la personne en demande de soutien.

Il s'agit :

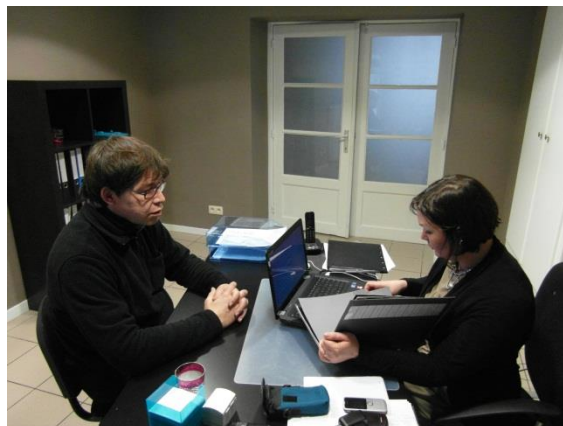
- d'entretiens d'écoute et de soutien individuel en présence parfois d'un membre du réseau primaire.

NB : ces entretiens ne sont pas thérapeutiques ; lorsque ce besoins se fait sentir, nous orientons vers un professionnel du réseau compétent ;

- d'accompagnements « physiques » ou à distance, sous formes d'indicateurs visuels ou verbaux (pictogramme, planning, système de reconnaissance verbale, rappel GSM,...)
- de participations à des réunions de concertations - lorsque plusieurs services gravitent autour d'une situation - indispensables dans la répartition et la coordination des actions (qui fait quoi ?)

NB : le service d'accompagnement doit garder son rôle résiduaire et sa spécificité liée au handicap (nous intervenons lorsqu'un service général ne peut agir)

Depuis 2011, nous avons opté pour l'utilisation du Photogramme® comme outil de structuration de nos interventions. Celui-ci permet d'offrir aux intervenants une vision complète et commune des situations rencontrées. Il nous permet ensuite de réaliser le projet d'accompagnement et l'évaluation de nos interventions avec un canevas commun.



L'historique des suivis et les comptes rendus d'intervention viennent compléter les nos outils méthodologiques dans le cadre des interventions individuelles.

Axe collectif

L'activité collective est organisée de manière ponctuelle, sous forme d'atelier et a une mission de sensibilisation, de formation, d'apprentissage, avec deux objectifs moteurs à savoir :

- La confrontation, la rencontre avec d'autres personnes qui rencontrent des difficultés similaires (rôle d'identification : « *je ne suis pas seul à rencontrer cet obstacle* »)
- La possibilité de transposer un apprentissage dans son projet de vie personnelle et d'acquies plus d'autonomie.

Public cible :

Toute personne accompagnée par le service SACHA et nous n'excluons pas la possibilité de rendre l'activité ponctuellement accessible à l'entourage des personnes (parents, fratrie, amis, ...).

Objectif général :

Il s'agit de répondre collectivement aux besoins individuels des personnes accompagnées.

Objectif spécifique :

Il est fonction de la thématique abordée.



Objectif complémentaire :

Il s'agit d'acquérir davantage d'autonomie sociale, élargir son réseau, favoriser les relations sociales et rompre l'isolement.

Fréquence des ateliers :

Nous prévoyons d'organiser un atelier par mois, mais le rythme ainsi que la durée peuvent varier suivant la thématique abordée.

Travail de préparation : (annexe)

Le contenu de l'atelier émerge des demandes des bénéficiaires, il y a un travail en amont, à travers les entretiens individuels, d'identification et d'analyse des besoins.

La préparation se fait ensuite en équipe et en collaboration avec les personnes ressources.

Méthodologie :

Comme précisé en introduction, il s'agit de développer une dynamique de groupe qui va favoriser les échanges et le partage d'information et l'acquisition de savoirs.

L'accent est porté sur la parole du participant, sa demande, ses besoins. L'intervenant sert de « guide », d'informateur. Le S.A.C.H.A n'envisage pas ce type d'atelier formatif sans la participation et la collaboration de personnes ressources extérieures.

Même si le travail d'accompagnement, par sa polyvalence, amène le travailleur social à se former dans des domaines diversifiés et à utiliser des outils adaptés (*valise « des hommes et des femmes »...*), il est clair que nous ne sommes pas « spécialistes » de tout. Cet appel à des personnes ressources permet, en outre, aux personnes accompagnées d'identifier des relais potentiels en fonction de certaines thématiques.

Par exemple, il est évident pour l'équipe qu'un atelier axé sur la vie affective, ou la parentalité de la personne handicapée, ne peut pas se réaliser sans la collaboration d'un planning familial.

Une sensibilisation à la problématique des assuétudes n'est possible qu'en partenariat avec des professionnels de la santé.

Les compétences des personnes accompagnées désireuses d'intégrer ce projet seront également exploitées et l'atelier peut s'orienter vers un **échange de savoirs**.

Une participante d'un atelier centré sur l'estime de soi peut partager ses compétences en matière de création de bijoux ; une personne compétente en création à partir de fourniture de récupération peut « former » ses pairs lors d'un atelier portant sur la gestion budgétaire.

Ce type d'atelier permet de proposer des pistes de solutions créatives, originales et diversifiées.

Mode d'évaluation :

- Debriefing lors des réunions d'équipe (canevas en annexe) ;
- La participation du public ciblé aux ateliers proposés constitue un premier indicateur. Une évaluation et un tour de table est réalisé à la fin de chaque atelier ;
- Une évaluation systématique avec les personnes ressources est prévue également en fin d'atelier.
- Les entretiens et accompagnements individuels des participants souligneront leur capacité à transposer un apprentissage dans leur quotidien ;

Axe communautaire

Au sein même des suivis individuels, de précieux échanges d'information vis-à-vis d'association ou de services de la communauté (cf p 13 & 14) permettent aux interlocuteurs de modifier leur vision et leur compréhension des problématiques rencontrées.

A côté de cela des démarches spécifiques sont menées (cf p 16) le plus souvent par la chef de service qui y consacre une partie de son emploi du temps :

- participation à des projets inter-services régionaux : plan de cohésion sociale, plateforme d'insertion professionnelle ;
- coordination des services d'accompagnement de la FNAMS ...

Nos autres outils méthodologiques :

Nous utilisons des outils classiques comme un cahier de communication, un agenda de service, un répertoire téléphonique généraliste et spécifique, une banque de données actualisée...

9. Références théoriques

Notre projet de service s'appuie sur différentes références théoriques telles que :

- Théories des besoins : Maslow, Berne, Brazelton
- La valorisation des rôles sociaux : Wolfensberger
- Plan de services individualisé : Boisvert
- L'écoute active : Rogers
- La résilience : Cyrulnic
- Théorie générale des systèmes : Von Bertalanffy, Meunier, Bériot
- Théorie des jeux psychologiques et du triangle dramatique : Karpman
- Théorie des organisations : Mintzberg
- L'Analyse transactionnelle, la PNL

10. Modes d'évaluation

- Evaluation des projets individualisés (voir annexe) :
 - Toute action, est évaluée, ajustée de manière continue à travers les rencontres individuelles : *qu'avait-on convenu lors de l'entretien précédent ? , quel était les engagements de chacun ? quels ont été les difficultés rencontrées ou les freins qui ont empêché l'avancement du projet ? Quelles stratégies peuvent être mise en place pour contourner cette difficulté ?...*
 - Chaque projet est évalué dans son ensemble en présence de la personne accompagnée au minimum une fois par an. Notre support d'évaluation permet à la personne de notifier ses commentaires sur le PAI.
- Évaluation spécifique aux activités collectives (voir p 23)
- Evaluation du service dans l'ensemble de ses missions
 - En interne via les réunions d'équipe, le staff, le conseil de direction mais également via les échanges plus informels entre les différents intervenants.
 - A travers les inter-vision entre services d'accompagnements organisées au sein de la FNAMS (trois journées par an).
 - Lors des réunions des responsables organisés par la coordination des services d'accompagnements de la FNAMS (une journée par mois).
 - Participation mensuelle aux réunions CI-CI évaluation au sein de l'ASAH, lieu d'échange sur les pratiques professionnelles.

- Plus ponctuellement, lors de collaborations dans des projets spécifiques avec des partenaires : participation à une étude de validation d'outils des diagnostics des compétences socio-émotionnelle avec l'ULG...

11. Ressources humaines

- Personnel :

- Directrice de l'A.S.B.L. C.E.S.A.H.M.
Fabienne LUDOVICY,
- Chef de Service, 19h/sem
Stéphanie REMOUCHAMPS,
- 2 Assistantes sociales, accompagnantes,
19h/sem



- Formations :

- L'asbl dispose d'un plan de formation pour l'ensemble de son personnel (voir annexe).
- Dans le cadre du pôle 2, le personnel a suivi, sur site, durant deux années, une formation à l'utilisation du Photogramme® outil de structuration du travail social.
- En fonction de l'évolution des besoins rencontrés, les membres du personnel participent régulièrement à des formations organisées par l'APEF : le partenariat avec les familles, le double diagnostic, l'insertion socio-professionnelle des personnes handicapées mentales, les techniques de bases de la PNL, l'analyse transactionnelle, gestion d'équipe dans le secteur non marchand...
- Participation régulière également à des formations organisées par l'AWIPH : formation à l'échelle d'intensité de soutien (SIS-F), plan de formation, relations PO-Direction...
- Participation à des colloques, rencontres, journée d'échange à thématique diverse : les prestations du service public fédéral, le réseau d'accueil familial enfants adultes (AFEA), colloque « Etre présent à l'autre » Les Projets St Alfred, ASBL ACIS...