

Service d'Accompagnement Social et Socio-Professionnel

PROJET DE SERVICE 2025-2027



Préambule

Le service d'accompagnement social et socio-professionnel de l'ADIAD est un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS).

A ce titre, le service est soumis aux mêmes obligations que les établissements et services médico-sociaux.

La loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, fait obligation aux services sociaux et médico-sociaux dans son article 12 (art. L311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles) d'élaborer un projet de service :

« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil à la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation ».

Le projet de service a vocation à :

- Constituer la pièce d'identité du SAVS ;
- Servir de support de communication (aussi bien en interne auprès des professionnels, des bénéficiaires, qu'en externe auprès des partenaires) ;
- Permettre le suivi et l'évaluation des prestations proposées (évaluations interne et externe) ;
- Fédérer l'ensemble des professionnels ;
- Outiller le management du service.

Le présent projet de service a été établi conformément aux éléments suivants :

- Les arrêtés d'autorisation, l'offre de service et les conventions identifiant les missions du service ;
- Les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles (HAS) ;
- Le Schéma Régional de Santé Occitanie 2023-2028 ;
- Le Schéma Territorial de Santé du Tarn-et-Garonne 2023-2028 ;
- Le Pacte Territorial d'Insertion du Tarn-et-Garonne dans sa dernière version ;
- Les conclusions et recommandations de la dernière évaluation externe (cf. [Annexe N°5 : Extrait de l'évaluation externe SAS SP 2017](#)), organisée avant la réforme nationale des évaluations ;
- Les conclusions et recommandations de la précédente évaluation interne (cf. [Annexe N°6 : Extrait de l'évaluation interne SAS SP 2020](#)) ;
- Le projet de service existant 2020-2024 ainsi que son bilan ;
- Les observations des bénéficiaires dans le cadre du Conseil de la Vie Sociale ;
- Le travail de consultation des bénéficiaires ;
- Les enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires ;
- La réflexion de l'équipe de professionnels menée autour des pratiques spécifiques précisant les champs d'interventions et modalités d'accompagnement ;
- Les valeurs de l'ADIAD et sa démarche qualité.

Un projet de service est révisé au maximum tous les 5 ans. Le SAS-SP a fait le choix pour ce nouveau projet de construire celui-ci sur une durée de 3 ans permettant de tirer pleinement partie des résultats de l'évaluation externe programmée au second semestre 2026 par arrêté portant sur la programmation des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L 313-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles pour l'année 2024 à 2028 (conformément aux articles L 312- 8 et L 312- 204 du même code) émis par le Conseil Départemental - Pôle solidarité humaine - le 26 mars 2024 (cf. [Annexe N°3 : Arrêté portant programmation des évaluations des ESMS du Tarn et Garonne](#)). Ce choix d'un nouveau projet sur une durée de 3 ans permettra en effet de mieux articuler ensuite l'actualisation du projet de service avec la réalisation quinquennale des évaluations externes HAS. Le tout en veillant à rester inscrit dans le calendrier global de renouvellement de l'autorisation de fonctionnement du service, octroyée pour une durée de 15 ans, jusqu'au 22 octobre 2034.

Le principe même d'actualisation d'un projet de service constitue une garantie de respect des droits des bénéficiaires et d'adaptation du service à la fois aux évolutions de leurs besoins, à celles de la réglementation applicable, de même qu'à celles de l'écosystème partenarial au sein duquel le service évolue.

C'est en ce sens que le projet de service révisé définit les objectifs en matière de qualité des accompagnements et qu'il rend lisibles les modes d'organisation et de fonctionnement du service. Ce nouveau projet de service a pour objectif fondamental d'associer pleinement chaque personne suivie à la construction et à l'évolution de son parcours d'accompagnement.

Pour parvenir à ce résultat, la mobilisation de l'ensemble des acteurs c'est-à-dire des membres du Conseil d'Administration de l'ADIAD, la Direction, les professionnels, les représentants des bénéficiaires (membres du CVS nouvellement mis en place fin 2023) et d'autres bénéficiaires volontaires a permis de créer une dynamique de projet en perpétuelle évolution.

La consultation du Conseil d'Administration lors de l'élaboration du projet de service du SAS-SP a été essentielle. Elle a permis non seulement d'enrichir le projet par un apport de points de vue éclairés, mais également de garantir sa légitimité, de mobiliser des ressources, et de favoriser une évaluation des actions mises en place. Une collaboration étroite entre les membres du CA et les acteurs directement impliqués dans le service a été la clé pour créer un service efficace et adapté aux besoins des personnes accompagnées, promouvant ainsi leur autonomie et leur intégration dans la société.

Sous la supervision du Directeur, la responsable de service et l'équipe de professionnels se sont assurées que leurs propositions étaient en adéquation avec les priorités institutionnelles et les besoins des bénéficiaires, garantissant ainsi la pertinence du service. Le Directeur a joué un rôle clé dans la définition des objectifs stratégiques et dans l'allocation des ressources nécessaires à la mise en œuvre d'un projet cohérent et efficace (cf. [Annexe N°7 : Extrait évaluation interne 2024 via AGEVAL](#)).

La participation active des professionnels a été également cruciale. Elle leur a permis de contribuer à une vision d'ensemble du service rendu, favorisant une approche collaborative et enrichie pour la mise en place du plan d'actions et des perspectives envisagées. Leur expérience sur le terrain leur a permis d'identifier précisément les enjeux auxquels font face les personnes accompagnées. En intégrant cette connaissance dans le projet de service, ceci a permis de s'assurer que les dispositifs proposés sont en adéquation avec les potentialités et les besoins des usagers. Cette implication permet d'intégrer une expertise riche. L'objectif final reste le même : garantir une meilleure qualité de vie pour les personnes en situation de vulnérabilité et favoriser leur autonomie (cf. [Annexe N°7 : Extrait évaluation interne 2024 via AGEVAL](#)).

Recueillir les avis des bénéficiaires sur les modalités d'accompagnement et les prestations offertes a également été précieux et incontournable. Cela a permis d'ajuster et d'améliorer l'offre de service. Leur participation active, que ce soit dans l'élaboration du plan d'actions ou même dans la mise en place d'actions spécifiques, a renforcé la confiance et a amélioré l'efficacité des interventions.

Concernant l'enquête liée au bilan du projet de service 2020-2024 avec les bénéficiaires, un panel de 12 personnes, mises en position d'« accompagnés traceurs », a été interrogé. En vue d'avoir une représentation globale du service, il a été fait le choix d'interroger 4 personnes sur chacun des 3 principaux grands secteurs géographiques repérés d'intervention du service : Caussade, Montauban et Castelsarrasin (cf. [Annexe N°8 : Enquête Bénéficiaires Projet de Service 2020-2024](#)).

Afin de faciliter le recueil d'un avis éclairé du CVS sur ce même bilan du projet de service 2020-2024, il a été fait le choix de poser un questionnaire unique à l'ensemble des membres bénéficiaires, renseigné collégalement par les 9 personnes élues par leurs pairs composant alors l'instance (cf. [Annexe N°9 : Enquête CVS Projet de Service 2020-2024](#)).

Les remarques formulées dans le cadre du CVS, celles issues des diverses enquêtes de satisfaction et l'analyse des plaintes et réclamations ont également été intégrées dans le travail d'élaboration de ce nouveau projet de service, reflétant ainsi une démarche pleinement inclusive et consultative.

L'ensemble de ces travaux a été réalisé grâce au logiciel Ageval. Ce logiciel, dont l'ADIAD s'est dotée depuis 2022, est un outil qui rassemble toutes les fonctions principales d'une démarche d'Amélioration Continue de la Qualité et de la Gestion des Risques. Il répond aux critères d'évaluation interne de la Haute Autorité de Santé. Ces évaluations permettent de faire le point sur le bilan du précédent projet de service et de proposer des axes d'amélioration pour le projet à venir.

Ces travaux ont été réalisés sur l'ensemble du premier semestre de l'année 2024 par l'ensemble des professionnels, en lien étroit avec des représentants des bénéficiaires (cf. [Annexe N°4 : Rétroplanning de la réécriture du projet de service 2025-2027](#)).

Le projet du SAS-SP de l'ADIAD a été approuvé le 20/12/2024 par le Conseil d'Administration de l'Association Départementale pour l'Intégration d'Adultes en Difficultés, après avis consultatif du Conseil de la Vie Sociale du SAS-SP, rendu le 26/11/2024 et avis consultatif du Comité Social et Economique de l'ADIAD rendu le 19/12/2024.

Table des matières

Table des matières	5
Introduction	6
I. ADIAD : l'association gestionnaire du SAS-SP	9
1.1 L'histoire.....	9
1.2 Les valeurs associatives.....	10
1.3 Les missions de l'Association.....	10
1.4 L'organigramme	11
1.5 La démarche qualité au cœur de l'association	11
II. Le SAS-SP, un SAVS particulier	13
2.1 Le cadre législatif des SAVS.....	13
2.2 Le cadre spécifique d'intervention du SAS-SP défini par le Conseil Départemental.....	14
III. Le bilan de la période 2020-2024	15
3.1 Le Bilan détaillé des axes d'améliorations du projet 2020-2024	16
3.2 L'audit interne de 2024.....	23
3.2.1 Inscrire la bientraitance et l'éthique au cœur des pratiques.....	24
3.2.2 Mieux associer les bénéficiaires dans l'élaboration des projets personnalisés	24
3.2.3 Veiller à la continuité des parcours	25
3.3 Les enquêtes de satisfaction	25
IV. L'évolution des profils des personnes accompagnées de 2020 à 2024	27
V. L'organisation du service	30
5.1 L'organisation générale	30
5.2 Le fonctionnement de l'équipe	32
5.3 Un accompagnement personnalisé	33
5.3.1 L'intégration dans le service	33
5.3.2 De l'accueil au DIPC	34
5.3.3 Du DIPC au PPA	35
5.3.4 La fin de l'accompagnement	35
5.3.5 La participation des bénéficiaires à la vie et aux évolutions du service	36
5.4 Le partenariat, un facteur d'inclusion	37
VI. Le plan d'actions 2025-2027	39
6.1 Définition des orientations stratégiques.....	39
6.2 Délimitation des actions affectées selon chaque Axe stratégique	40
6.3 Détail des Fiches Actions associées	42
6.4 Le pilotage et l'évaluation du projet	65
Conclusion	65
Annexes	66

Introduction

Le **Service d'Accompagnement Social et Socio-Professionnel (SAS-SP)** de l'ADIAD est un **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS)** unique en son genre, avec des modalités de fonctionnement spécifiques, destinées à accompagner les bénéficiaires sur leur parcours d'insertion sociale et/ou socio-professionnelle.

Le SAS-SP est agréé par le Conseil Départemental du TARN ET GARONNE et est reconnu service médicosocial depuis octobre 2004 (cf. [Annexe N°1 : Arrêté de renouvellement d'autorisation du SAS SP 2019-2034](#)).

Le SAS-SP a pour organisme gestionnaire l'ADIAD (Association Départementale pour l'Intégration d'Adultes en Difficultés).

Le SAS-SP adhère pleinement aux valeurs et principes fondamentaux de l'ADIAD et partage avec les autres services de l'association la même finalité : **« aider les personnes en difficulté à surmonter les problèmes professionnels, personnels et sociaux susceptibles de faire obstacle à leur intégration sociale et à leur insertion professionnelle »**. (Extrait du livret d'accueil de l'ADIAD mars 2024).



C'est en raison de ces spécificités que le SAS-SP dispose d'une autorisation de fonctionnement pour **une file active de 515 places**.

Toutes les personnes accompagnées par le service doivent justifier d'une **Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)**, être âgées de **plus de 18 ans**, résider **dans le département** et bénéficier d'une **orientation SAS-SP ADIAD** délivrée par la MDPH.

Ces personnes, relativement éloignées de l'emploi, rencontrent des difficultés d'ordre social ou médico-social, avec ou sans besoin de remobilisation. L'accompagnement proposé par le service, à moyen ou à long terme, vise à l'amélioration de la situation des bénéficiaires, leur intégration dans l'environnement social et leur insertion par le travail, que ce soit en milieu ordinaire ou protégé.

Il s'agit d'écouter, conseiller, orienter, guider, développer les compétences de toute personne en situation de handicap qui en exprime la demande.

L'objectif principal est l'accompagnement personnalisé en collaboration avec les partenaires extérieurs et le soutien socio-éducatif, pour **acquérir ou maintenir une autonomie sociale, psychique et / ou professionnelle la plus large possible**.

Le service sensibilise et soutient les bénéficiaires dans leur volonté de retrouver leur place de citoyen dans la cité.

Les missions du SAS-SP se déclinent de la façon suivante :

- 1 – Proposer au bénéficiaire un accompagnement adapté** afin d'acquérir ou de conserver un maximum d'autonomie,
- 2 – Évaluer avec le bénéficiaire ses savoir-faire et savoir-être** dans les domaines à l'origine de la demande d'accompagnement afin de **définir des objectifs personnalisés d'accompagnement**,
- 3 – Favoriser l'autonomie** du bénéficiaire afin d'améliorer sa qualité de vie,
- 4 – Permettre au bénéficiaire de s'inscrire dans un parcours de socialisation** en corrélation avec ses besoins, ses attentes et ses capacités,
- 5 – Remobiliser** le bénéficiaire afin de permettre son accompagnement vers l'emploi,

6 – Orienter le bénéficiaire vers les services adaptés en fonction de ses besoins et attentes (Maison de Quartier, Associations de loisirs, emploi adapté...).

A ce titre, le SAS-SP met en œuvre un accompagnement à la fois global et personnalisé, qui prend en considération l'ensemble des difficultés et des potentialités de la personne.

Dès le démarrage de l'accompagnement, une réflexion conjointe est engagée entre le conseiller et la personne accompagnée sur son parcours d'insertion sociale et/ou professionnelle. Le conseiller socio-professionnel apporte une écoute et un appui au bénéficiaire tout au long de ses démarches d'insertion sociale et professionnelle. Il est son interlocuteur privilégié et assure son suivi par des contacts réguliers.

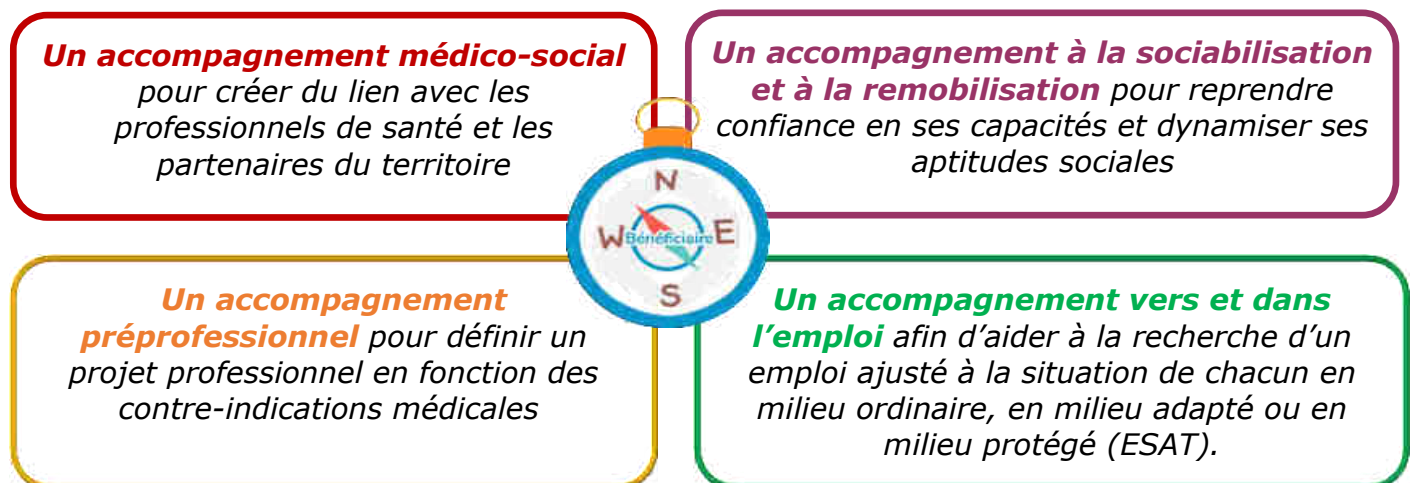
De manière générale, l'accompagnement vise à développer au maximum l'autonomie de la personne. Les objectifs individuels sont déclinés dans le Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA). Ils font l'objet d'une évaluation régulière et le PPA est revu au moins une fois par an au moyen d'un avenant.

L'accompagnement doit se faire de manière adaptée pour les bénéficiaires. Les entretiens individuels pourront se faire en présentiel, par téléphone, par échanges de mails ou encore en visio.

Les accompagnements physiques lors d'ateliers, sorties ou visites sont réalisés avec des véhicules de service assurés en conséquence.

L'offre de service

L'offre du SAS-SP se décline selon 4 grand axes :



Un accompagnement médico-social

Orienter et faire le lien avec les professionnels de santé et les partenaires sociaux.

Un accompagnement à la socialisation et à la remobilisation

Travailler la redynamisation et les aptitudes sociales par la participation à des ateliers collectifs. Cette prestation permet à la personne de reprendre confiance en ses capacités.

Un accompagnement préprofessionnel

Définir un projet professionnel au regard des contre-indications médicales du bénéficiaire. Cette phase peut s'appuyer sur des prestations d'évaluation des capacités, des stages d'observation ou des actions de formation.

Un accompagnement vers et dans l'emploi

Aider à la recherche d'un emploi adapté à la situation de chacun en milieu ordinaire ou en milieu protégé : recherche d'offres d'emploi, rédaction de CV et lettre de motivation, contacts avec des entreprises... Le service accompagne spécifiquement vers des Etablissement et Services d'Accompagnement par le Travail (ESAT), des structures d'Insertion par l'Activité Economique (IAE) ou bien encore des Entreprises Adaptées (EA).

Les ateliers collectifs de remobilisation

Dans le cadre du parcours de la personne, des ateliers collectifs animés par des professionnels de l'ADIAD ou par des partenaires extérieurs peuvent être proposés. La participation du bénéficiaire à chaque atelier est soumise à l'appréciation de son conseiller référent.

Le bénéficiaire qui s'inscrit sur un atelier s'engage à participer à l'ensemble des séances. Pour ce faire, il signe un document d'engagement qui précise ses objectifs individuels. En cas d'indisponibilité, le bénéficiaire doit prévenir le service (cf. Annexe N°22 : Fiches engagement ateliers SAS SP).

Les ateliers « refuge » :



En partenariat avec
la ferme refuge des 3 dindes



PROXI'SANTÉ 82
SERVICE MOBILE
DE PREVENTION EN SANTE

Les ateliers prévention santé :

Séances réparties sur
Montauban, Castelsarrasin et Caussade
En partenariat avec Proxi'santé



Les ateliers d'« expression par
l'art »



Les ateliers rédactionnels
« SAS'Discute »



Les ateliers « marche »



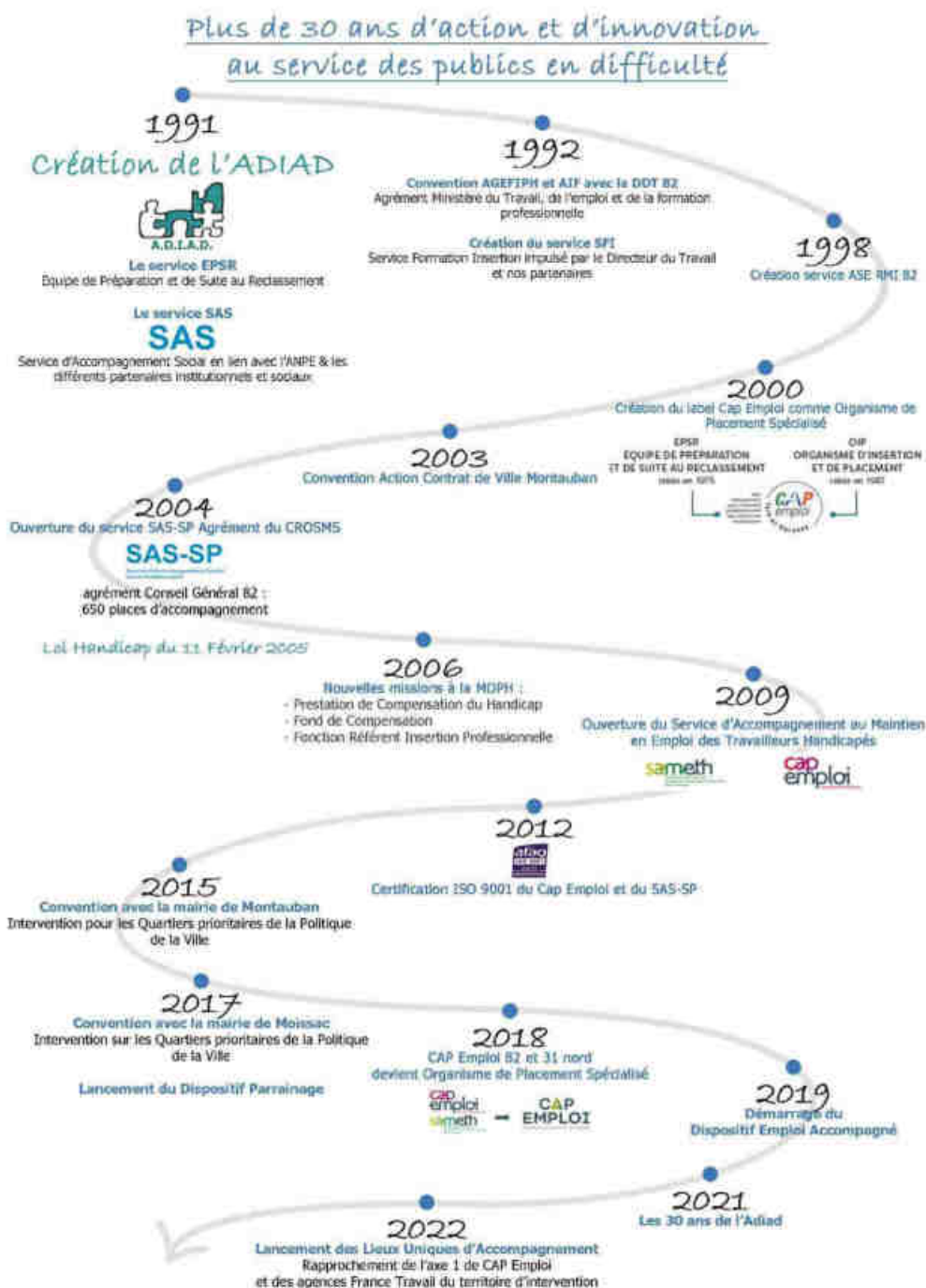
Le groupe de paroles



Les ateliers « récré'actifs »

I. ADIAD : l'association gestionnaire du SAS-SP

1.1 L'histoire



L'Association Départementale pour l'Intégration d'Adultes en Difficultés – ADIAD – « *accompagne depuis sa création en 1991 des publics en situation de handicap et fait le lien entre leurs besoins d'insertion sociale et professionnelle et les acteurs du monde économique, institutionnel et associatif* » (extrait du livret d'accueil de l'ADIAD).

L'ADIAD exerce des activités d'information, de conseil et d'accompagnement au bénéfice :

- Des personnes en situation de handicap en vue de leur intégration sociale, leur insertion professionnelle et/ou leur maintien dans l'emploi ;
- Des employeurs, dans le cadre de leur politique d'emploi et de maintien des travailleurs handicapés.

1.2 Les valeurs associatives



Le respect est une des valeurs essentielles de l'accompagnement prodigué. Le respect des personnes, de leur volonté (dont celle de ne pas changer), des règles de déontologie et de confidentialité, est au centre des pratiques ;

La bienveillance consiste en une attitude de tous les instants, conduisant à toujours envisager l'autre sous son meilleur aspect et dans un sens visant à solliciter toutes les potentialités ;

L'écoute doit se fonder sur une absence de jugement, permettant de ne pas étiqueter l'autre et/ou le réduire à son passé, et lui permettre d'exprimer en totale liberté ses difficultés, ses doutes et ses aspirations ;

La confiance, socle de l'accompagnement, est également une valeur importante. Elle se décline dans l'accompagnement de tous les publics : confiance dans la capacité

d'agir des personnes, en permettant une grande autonomie ;

La coopération, par le biais de la construction et du maintien de relations partenariales fructueuses et élargies au bénéfice des personnes et structures employeuses accompagnées ;

Le partage est le fondement qui irrigue l'exercice des missions de l'ADIAD en permettant de s'assurer que toute personne accompagnée puisse bénéficier des mêmes services quelles que soient ses compétences. Le partage et la coopération sont des prérequis au développement de l'expertise. Chaque collaborateur doit s'inscrire dans cette dynamique à travers les outils qui lui sont accessibles : mails, temps d'échange sur les réunions internes et externes, fiches d'améliorations, boîtes à idées, etc.

1.3 Les missions de l'Association

L'ADIAD a vocation à être un acteur incontournable de l'accompagnement du handicap sous toutes ses formes vers l'insertion socio-professionnelle de même qu'en emploi, en promouvant et entretenant son expertise sur ce champ, de même que son réseau partenarial et son positionnement au cœur de l'écosystème en lien avec le handicap sur l'ensemble de son territoire d'intervention.

Pour maintenir l'expertise de ses collaborateurs, l'association forme chaque année sur les handicaps, les modalités de leur accompagnement dans et en emploi, met en place des ateliers de partage des pratiques, de même qu'elle facilite l'accès aux outils et documents permettant de disposer de toute l'information utile sur ces thématiques transverses.

L'association facilite et accompagne également le développement de solutions innovantes :

- En favorisant la coopération et le partage afin de mieux appréhender le travail de l'autre et élargir son angle de vue ;
- En acceptant qu'échouer est le meilleur moyen de réussir, afin de favoriser l'expérimentation. Le droit à l'erreur participe à l'amélioration continue de l'organisation, avec, en corollaire, l'analyse et le traitement rapide des erreurs commises. Ce droit à l'erreur concerne tout aussi bien les collaborateurs de l'association que les personnes qu'elle accompagne, car il constitue l'essence

même de la construction de parcours d'insertion réussis puisque pleinement en adéquation avec les appétences et les compétences de chaque individu.

1.4 L'organigramme



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président : Jean-Pierre BENALET – Vice-Président : Eric CECILLOT - Trésorier : Louis CAMBON
Secrétaire : Christian MOLINARI



DIRECTION
Fabrice GROUT

**RESPONSABLE
ADMINISTRATIF ET
FINANCIER**



SAS SP
1 Responsable de
service



CAP EMPLOI
1 Responsable de
service



**AUTRES
MISSIONS**



5 Assistantes
Administratives



1 Agent d'entretien



7 Conseillères
Socio-professionnelles



8 Conseillères en
Insertion
Professionnelle
3 Conseillers
entreprise
4 Chargées de
mission maintien dont
1 conseillère en
évolution
professionnelle



1 Chargée de mission
PCH
1 Référente Insertion
Professionnelle
1 Référente Emploi
Accompagné
1 Référente EA/IAE
1 Référente milieu
protégé

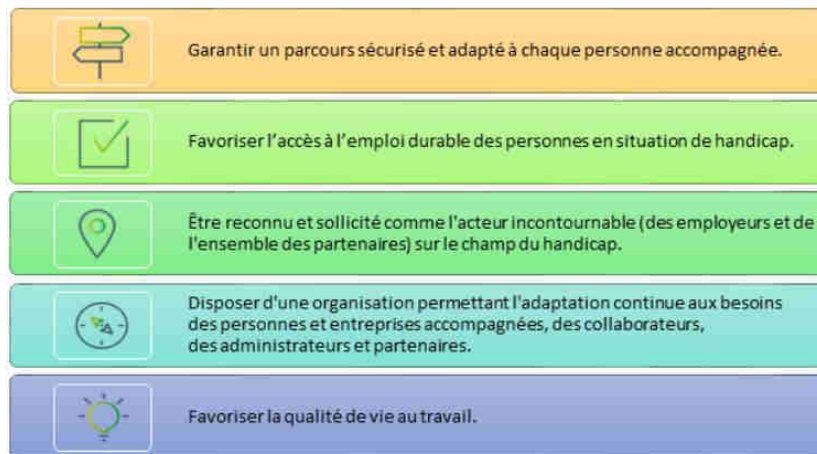
1.5 La démarche qualité au cœur de l'association



La certification Iso 9001 version 2015 à l'ADIAD

Depuis 2012, l'ADIAD a mis en place un système de management de la qualité et est certifiée Iso 9001 version 2015 par l'AFNOR pour ses 2 principaux services, le Cap Emploi et le SAS-SP (cf. Annexe N°2 : Certificat AFNOR).

L'exigence qualité de l'ADIAD se décline au travers de 5 engagements transversaux stratégiques :



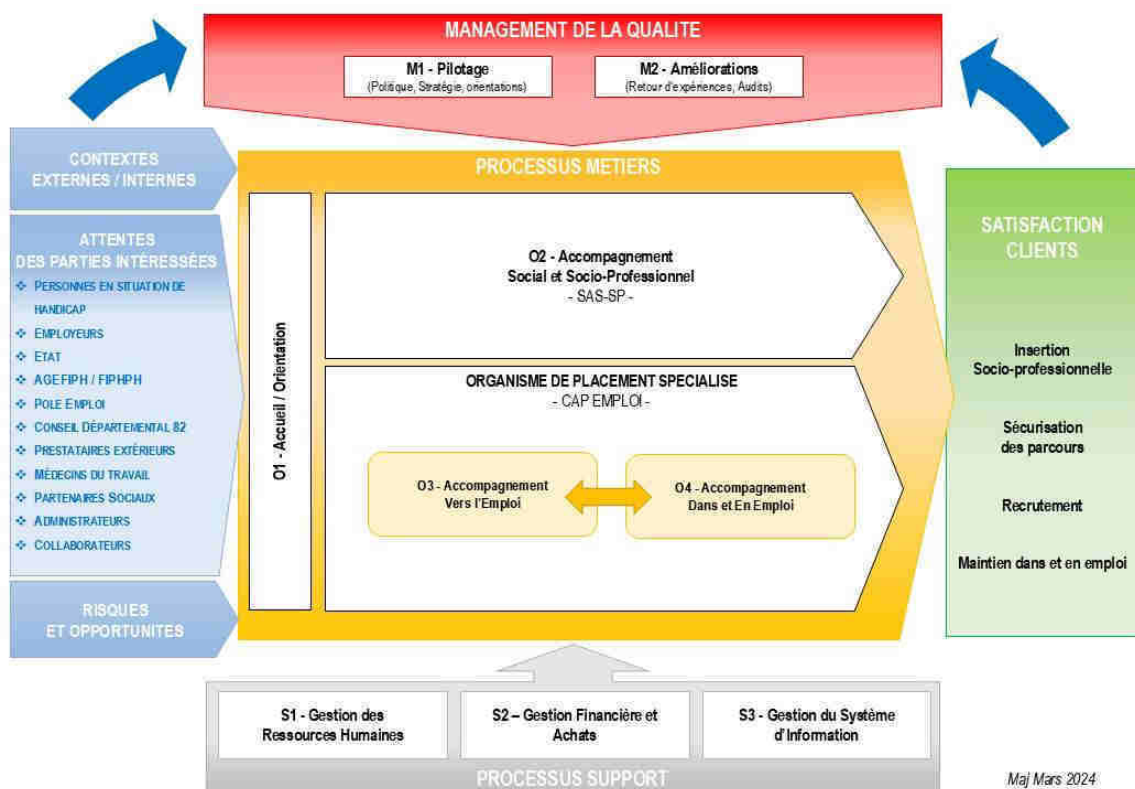
Contenu extrait de la charte d'engagements qualité signée par le Président de l'ADIAD le 31/10/2023

Ces axes permettent à l'ADIAD d'offrir des prestations d'accueil, de conseil, d'accompagnement ou encore d'orientation adaptées et efficaces à l'ensemble des personnes qui sollicitent ses services : personnes en situation de handicap, employeurs de tout type et de tout régime, partenaires institutionnels, intervenants du champ social et médico-social...

Dans ce cadre, un processus d'accompagnement social et socio-professionnel est intégré au système de management de la qualité. Ce processus participe à la démarche d'amélioration continue du service SAS SP dans son ensemble.

A ce titre, de nombreux indicateurs spécifiques (de qualité comme de performance) ont été définis pour le SAS-SP et sont régulièrement suivis afin de permettre la mise en œuvre de plans d'actions correctives ou d'évolution chaque fois que nécessaire.

Ces éléments sont évalués lors des COPIL qualité bimestriels et repris plus globalement à l'occasion de chaque revue annuelle de processus devant conduire à la revue globale de Direction, préalable aux audits à blanc et AFNOR de renouvellement de la certification.



Maj Mars 2024

II. Le SAS-SP, un SAVS particulier

2.1 Le cadre législatif des SAVS

Le SAS-SP étant agréé Service d'Accompagnement à la Vie Sociale, il relève du cadre légal et réglementaire spécifique à ce type de dispositif, défini par trois lois et un décret :

- La Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (dite loi 2002-02), a vocation à garantir le droit des usagers (autonomie, protection, cohésion sociale, exercice de la citoyenneté, prévention de l'exclusion) au moyen de la mise en place de **sept outils spécifiques** : le document individuel de prise en charge (cf. [Annexe N°12](#)), le livret d'accueil (cf. [Annexe N°13](#)), la Charte des droits et libertés (cf. [Annexe N°14](#)), la personne qualifiée (liste actualisée communiquée en annexe du livret d'accueil remis à chaque bénéficiaire, cf. [Annexe N°15](#)), le Conseil de la Vie Sociale (CVS) (cf. [Annexe N°18](#)), le règlement de fonctionnement (cf. [Annexe N°19](#)), le projet de service ;
- La Loi du 13 août 2004, relative aux libertés et responsabilités locales ;
- La Loi n°2005-102 du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;
- Le Décret n° 2005-223 du 11 mars 2005, relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des services d'accompagnement à la vie sociale ;

A ces dispositions législatives et réglementaires s'ajoute la prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) de la Haute Autorité de Santé.

Un service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) a pour objet « *de contribuer à la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité* ». ¹

Un SAVS accompagne des personnes adultes, y compris celles ayant la qualité de travailleur handicapé, dont les déficiences et incapacités rendent nécessaires :

- Une assistance ou un accompagnement pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence ;
- Un accompagnement social en milieu ouvert et un apprentissage à l'autonomie. ²

Ceci passe par la réalisation de « *tout ou partie des prestations suivantes* :

- a) *L'évaluation des besoins et des capacités d'autonomie ;*
- b) *L'identification de l'aide à mettre en œuvre et la délivrance à cet effet d'informations et de conseils personnalisés ;*
- c) *Le suivi et la coordination des actions des différents intervenants ;*
- d) *Une assistance, un accompagnement ou une aide dans la réalisation des actes quotidiens de la vie et dans l'accomplissement des activités de la vie domestique et sociale ;*
- e) *Le soutien des relations avec l'environnement familial et social ;*
- f) *Un appui et un accompagnement contribuant à l'insertion scolaire, universitaire et professionnelle ou favorisant le maintien de cette insertion ;*
- g) *Le suivi éducatif et psychologique* ». ³

Les prestations énumérées à l'article D. 312-164 sont mises en œuvre par « *une équipe pluridisciplinaire comprenant ou associant tout ou partie des professionnels suivants* :

- a) *Des assistants de service social ;*
- b) *Des auxiliaires de vie sociale ;*

¹ Article D 312-162 du Code de l'Action Sociale et des Familles

² Article D 312-163 du Code de l'Action Sociale et des Familles

³ Article L. 311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles

- c) Des aides médico-psychologiques ;
- d) Des psychologues ;
- e) Des conseillers en économie sociale et familiale ;
- f) Des éducateurs spécialisés ;
- g) Des moniteurs-éducateurs ;
- h) Des chargés d'insertion ».⁴

2.2 Le cadre spécifique d'intervention du SAS-SP défini par le Conseil Départemental

Le SAS-SP a été créé par l'arrêté départemental 2004-2337 du 22 octobre 2004, portant sur la reconnaissance d'un service d'accompagnement social et socio-professionnel de personnes handicapées (cf. [Annexe N°1 : Arrêté de renouvellement d'autorisation du SAS SP 2019-2034](#)).

Cet agrément initial de 2004 définissait le cadre d'intervention du SAS-SP :

- Le public suivi doit être composé d'adultes des 2 sexes présentant un handicap moteur ou polyhandicap avec des problématiques psychologiques associées ;
- Une orientation MDPH est nécessaire pour intégrer le service, les bénéficiaires disposent tous d'une reconnaissance en qualité de travailleur handicapé ;
- Le SAS-SP assure les missions suivantes :
 - L'information, le conseil et l'accompagnement des personnes handicapées en vue d'une insertion sociale et professionnelle durable au milieu ordinaire de travail ou en milieu protégé ;
 - Le suivi du salarié ou de l'agent dans l'emploi en fonction de ses besoins et du cadre posé par son contrat de travail ;
- La zone d'intervention est l'ensemble du département du Tarn et Garonne.

En 2019, le Conseil Départemental du Tarn et Garonne a ajusté le contenu de l'autorisation avant la signature de l'arrêté de renouvellement.

Au regard de l'évolution des publics entre 2004 et 2019, le cahier des charges du Conseil Départemental est venu définir plus clairement les objectifs de prise en charge et les critères de sortie du dispositif :

- L'accompagnement proposé doit permettre à la personne de progresser dans la réalisation de son projet professionnel. Des objectifs individualisés doivent être clairement fixés et écrits à l'entrée du dispositif ainsi que les modalités et relais de fins de prise en charge ;
 - Les prises en charge doivent être individuelles et collectives ;
 - Une articulation forte est définie entre la MDPH et le service :
 - Au travers des diagnostics d'employabilité effectués en amont de toute décision d'orientation par le Référent Insertion Professionnelle ;
 - Le SAS-SP effectue des bilans après 18 mois d'intervention ;
 - Le SAS-SP effectue des bilans à chaque demande de renouvellement qu'il adresse à la MDPH ;
 - Le nombre d'accompagnements est fixé à 515 personnes en file active au regard de l'évolution de la typologie du public et de la durée des accompagnements ;
 - A l'entrée dans le service, une signature systématique d'un contrat d'engagement entre le SAS-SP et la personne doit être effectuée, elle marque le début de prise en charge ;
 - Durant l'accompagnement, le SAS-SP définit des objectifs clairs avec la personne accompagnée qui devront être évalués par le SAS-SP à échéance de 6, 12 et 18 mois, avec réajustement du projet si nécessaire.
- A la sortie : les critères suivants de sortie du dispositif sont retenus :

⁴ Article D312-155-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles
Projet de service - Janvier 2025

- Personne ne répondant pas aux différentes convocations ;
- Personne indisponible pour raison de santé depuis au moins 3 mois ;
- Personne mettant fin par écrit à l'accompagnement ;
- Personne en retour à l'emploi après un suivi de 3 à 6 mois maximum après CDD et CDI ;
- Personne pour laquelle l'accompagnement au-delà des 18 mois, renouvelé une fois, ne permet plus de trouver de perspectives d'évolution.

Le SAS-SP est intégralement financé par le Conseil Départemental sous forme d'une dotation globale.

Dans le cadre des actions mises en place en faveur des bénéficiaires, le personnel du SAS-SP a également comme référence :

- Les valeurs de l'ADIAD qu'il défend ;
- Les axes définis par le Pacte Territorial pour l'Insertion du département : Rendre lisible et renforcer la dynamique partenariale, améliorer la connaissance du public, l'accès aux droits, lever les freins à l'insertion, faciliter l'accès à l'emploi.

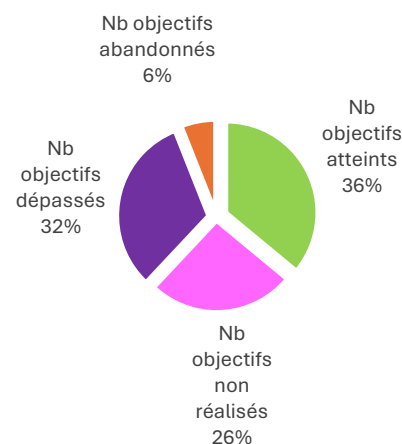
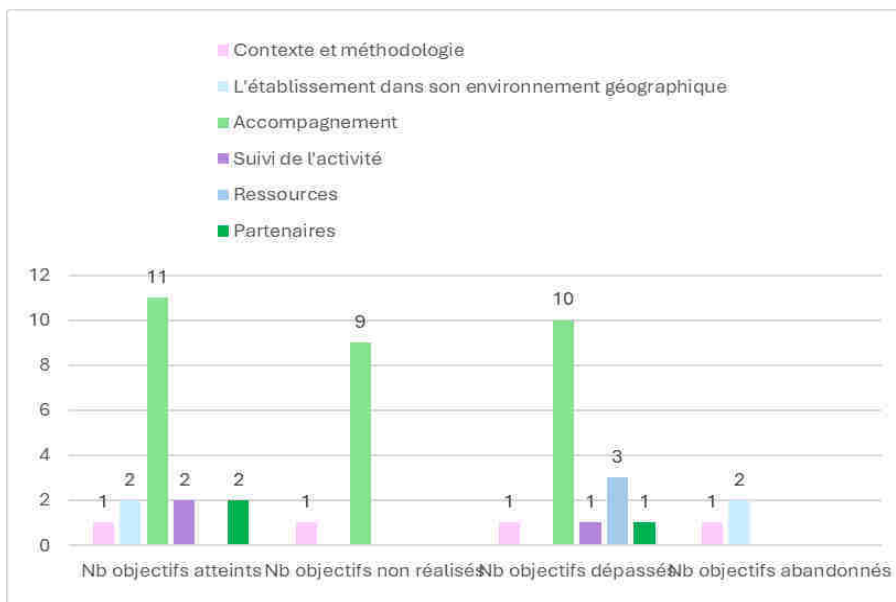
III. Le bilan de la période 2020-2024

Le dernier projet de service comprenait 6 chapitres :

- Contexte et méthodologie
- L'établissement dans son environnement
- Accompagnement
- Suivi de l'activité
- Ressources
- Partenaires

La grande majorité des actions qu'il prévoyait pour sa période de réalisation ont été mises en œuvre et des évolutions significatives ont pu être ainsi constatées. Certaines de ces actions sont d'ailleurs devenues aujourd'hui des processus habituels de la vie du service.

Rappel des axes d'amélioration		Réalizations des objectifs			
Chapitre	Nb d'objectifs	Nb objectifs atteints	Nb objectifs non réalisés	Nb objectifs dépassés	Nb objectifs abandonnés
Contexte et méthodologie	4	1	1	1	1
L'établissement dans son environnement géographique	4	2			2
Accompagnement	30	11	9	10	
Suivi de l'activité	3	2		1	
Ressources	3			3	
Partenaires	6	2		1	
Total des objectifs	50	18	13	16	3



3.1 Le Bilan détaillé des axes d'améliorations du projet 2020-2024

Sont repris ici dans la première colonne, l'ensemble des axes d'amélioration tels que définis dans le projet de service 2020-2024. Ces axes se déclinent par thématiques.

Dans la seconde colonne, le degré de réalisation de chaque objectif est détaillé et des axes d'amélioration sont proposés :

Chapitres du projet 2020-2024	Bilan de la réalisation des objectifs et axes d'amélioration
<p>Chapitre 1 : CONTEXTE ET METHODOLOGIE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intégrer les usagers de manière directe dans la rédaction du projet. - Mieux collecter les retours des usagers sur l'activité du service au travers d'enquêtes de satisfaction contextualisées et adaptées au public. - Poursuivre les constats sur le public et ses besoins pour baisser encore la capacité d'accueil avec un maintien des moyens. - Rechercher les moyens pour mettre à disposition un psychologue en soutien des missions du service. 	<ul style="list-style-type: none"> - Election et mise en place d'un CVS en décembre 2023 avec consultation sur les axes d'améliorations du service + questionnaire spécifique sur le projet de service 2025-2027. - Des enquêtes de satisfaction ont été réalisées régulièrement depuis 2019. Des enquêtes semestrielles sont en place depuis fin 2022. Des questionnaires spécifiques aux sorties d'été permettent en sus d'adapter des actions de sociabilisation en adéquation avec les souhaits des bénéficiaires. - En avril 2021, cet objectif a été abandonné au regard de l'évolution du service, avec une veille particulière sur la répartition des accompagnements sur le territoire. - Cet objectif n'est pas atteint au terme du projet actuel en 2024. Toutefois, le financement d'un temps partiel de psychologue est intégré dans le budget déposé pour 2025. - D'un point de vue interne, l'équipe de professionnels bénéficie d'un apport externe grâce à la mise en place de sessions d'un Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles depuis 2019 (avec un changement d'intervenant en septembre 2024).

<p>Chapitre 2 : L'ETABLISSEMENT DANS SON ENVIRONNEMENT GEOGRAPHIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réajuster l'implantation des permanences et la répartition des portefeuilles d'usagers en fonction des besoins du territoire. - Améliorer la signalétique extérieure. - Réflexion avec la municipalité autour de l'accessibilité du site de Montauban. - Développer l'affichage sur les formations, le social, les partenaires à Castelsarrasin 	<ul style="list-style-type: none"> - L'étude de la carte de répartition des bénéficiaires sur le territoire, effectuée en 2023 a mis en évidence que l'implantation des permanences était correcte mais qu'un réaménagement du temps de présence est nécessaire pour certains territoires. - Objectif abandonné par la Direction, l'ADIAD est déjà largement visible depuis l'extérieur et un panneau SAS-SP est mis en place à l'entrée du bâtiment. - Objectif abandonné par la Direction, l'ensemble des locaux étant aux normes. S'agissant de l'accès via le réseau de transports en commun, la fréquence de passage de l'unique ligne de bus desservant le site n'est pas forcément optimale. Toutefois, ce point demeure de la compétence de la collectivité territoriale. - Depuis juin 2021, un affichage spécifique du service est mis en place à l'accueil des locaux de l'antenne de Castelsarrasin.
<p>Chapitre 3 : ACCOMPAGNEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir plus de temps pour l'accompagnement éducatif (accompagnement physique pour aide aux démarches) - Augmenter le nombre d'accompagnement physique des bénéficiaires auprès des partenaires, certains bénéficiaires ne sont pas autonomes pour effectuer ces démarches. - Créer un document sur les Ateliers Collectifs et les spécificités de chacun d'entre eux (durée, objectifs, durée, bilans, coût). - Rédiger un projet définissant les objectifs des Ateliers Collectifs. - Créer un parcours de remobilisation avec des thématiques progressives. - Différencier les Ateliers Collectifs dans le logiciel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Une réflexion est à mener pour évaluer le besoin des accompagnements physiques afin de maintenir un axe éducatif => Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service - Après avoir créé un répertoire dans un classeur de l'ensemble des actions collectives en juin 2022 (avec un calendrier annuel), il a été fait le choix par l'équipe et la Direction de créer des fiches d'engagements par ateliers avec des objectifs précis. Les cycles d'ateliers sont trimestriels et répartis sur le territoire. (cf. Annexe N°22 : Fiches engagement ateliers SAS SP). - Le choix a été fait de développer différents types d'ateliers de remobilisation. Chaque parcours est individualisé. En mai 2022, la mise en place du calendrier annuel des ateliers de remobilisation a permis d'avoir du recul sur les ateliers et la progression des bénéficiaires. Les fiches d'engagement fixant des objectifs précis par ateliers vont permettre de créer une dynamique de parcours de remobilisation et d'évaluer les ateliers par les usagers. => Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service - Chaque atelier a été précisé dans l'énoncé de l'action dans le logiciel métier en juillet 2022 afin de requêter de façon efficiente. Le changement d'outil métier en 2025 (abandon

<ul style="list-style-type: none"> - Noter les Zones Blanches pour les Ateliers Collectifs sur le territoire. - Travail à mener sur la place du numérique pour améliorer la communication. - Adapter les documents réglementaires pour qu'ils soient plus accessibles au public accueilli. - Simplifier le contrat d'accompagnement et l'actualiser. - Systématiser la demande de l'accord de la présence de l'accompagnant. - Créer un document d'autorisation avant de transmettre les informations aux familles. - Former l'agent d'accueil aux notions sur les troubles spécifiques. - Améliorer la visibilité du SAS-SP à l'accueil. - Améliorer la réorientation vers les partenaires des personnes sans dossier MDPH. 	<p>de SMS-LOG au profit du DUI NetVie) permettra en outre une meilleure traçabilité et un suivi plus efficient des activités.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Depuis juin 2022, le paramètre de localisation est intégré dans les nouveaux ateliers mis en place avec une veille particulière sur la répartition sur le territoire. Depuis mai 2024, les bénéficiaires sont invités à se rendre <i>a minima</i> à la gare de Montauban pour participer aux ateliers et /ou sorties. - Après avoir organisé des ateliers numériques au sein du service afin de les proposer sur l'ensemble du territoire, les ateliers sont dorénavant organisés au moyen de compétences internes disponibles parmi les personnels du service administratif de l'ADIAD. En fonction des besoins, les ressources externes également disponibles via le PTI peuvent aussi être mobilisées => Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service - L'ensemble des outils issus de la loi 2002-2 a été réactualisé avec une adaptation de chacun d'entre eux aux bénéficiaires du service (ex. : charte des droits et liberté en FALC...). Le tout a été validé par le CVS et le CA en mai 2024. (cf. Annexe N°12 : Document Individuel de Prise en Charge). Leur évolution en lien avec leur bonne compréhension est intégrée dans le nouveau projet de service. => Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service - La demande est faite systématiquement à l'oral en début d'entretien. Un formulaire de désignation de personne de confiance a également été créé en mai 2024 et validé par le CVS et le CA en juin 2024. (cf. Annexe N°16 : Formulaire de désignation de la personne de confiance) - Les informations ne sont par principe pas communiquées aux familles, sauf mesure spécifique de protection. En outre, un formulaire de désignation de la personne de confiance a été mis en place. - En avril 2024, les agents administratifs ont bénéficié d'une formation sur l'accueil des personnes en situation de handicap. - Axe abandonné par la Direction, car l'ADIAD est déjà largement visible depuis l'extérieur et un panneau SAS-SP est mis en place dès l'entrée du bâtiment. - Des renvois systématiques sont effectués par l'accueil vers les permanences associatives effectuées à la MDPH pour accompagner les personnes à la constitution des dossiers. Un travail de fond va plus globalement être mené afin d'assurer non seulement une bonne fluidité des parcours mais aussi limiter tout risque de rupture des
---	---

<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer Via Trajectoire à nos pratiques dès que l'outil est disponible. - Améliorer la phase de diagnostic initial et repenser la trame. - Réévaluer le temps nécessaire à l'évaluation à l'entrée pour mieux appréhender la situation de la personne. - Disposer d'une équipe pluridisciplinaire (de 3 professionnels au minimum) après l'évaluation des besoins sur les 3 premiers mois de l'accompagnement. - Rédiger le Projet Personnalisé dans les 3 premiers mois de l'accompagnement. - En amont de la rédaction du Projet Personnalisé consulter : <ul style="list-style-type: none"> - Le bénéficiaire - Les partenaires - Les tuteurs et responsables légaux - Promouvoir la formation aux habiletés sociales pour nos usagers. Définir comment les mesurer pour ceux qui ne participent pas aux ateliers. - Mieux formaliser les fins de prises en charge auprès des usagers et des partenaires et mieux caractériser les critères des réorientations et les partenaires vers qui réorienter les personnes ne relevant pas/plus des missions du SAS-SP. 	<p>accompagnements. => Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service</p> <ul style="list-style-type: none"> - Après des débuts difficiles liés à l'outil lui-même, une mise à jour a été effectuée en décembre 2023 afin de rendre les données plus fiables. Toutes les entrées et sorties sont gérées via le logiciel commun à la MDPH et au SAS-SP depuis fin 2023. - La trame de diagnostic doit être revue au regard de l'évolution des outils issus de la loi de 2002-2 - Fin 2022, la procédure d'entrée sur le service a complètement été repensée avec une nouvelle trame d'admission 2022 (cf. Annexe N°11 : Trame d'entretien de l'information collective). - Cet axe a été abandonné après plusieurs essais infructueux et remplacé par de nouvelles modalités de commission d'admission lors de laquelle le profil et la situation de chaque bénéficiaire sont présentés au regard d'une trame d'entretien. - Depuis mai 2024, cet axe d'amélioration fait partie intégrante du processus qualité du service au sens de l'ISO 9001. Un rendez-vous est positionné par le conseiller à l'issue du premier rendez-vous afin de commencer à travailler le premier projet personnalisé. - Lors du premier rendez-vous avec un nouveau bénéficiaire, le conseiller prévoit un temps de collecte auprès des partenaires directs pour recueillir des informations utiles au parcours et à la définition du Projet Personnalisé. Lorsque le conseiller l'estime nécessaire ou si le bénéficiaire le demande, le professionnel est susceptible de se mettre directement en relation avec d'autres partenaires qui gravitent autour du bénéficiaire afin de répertorier les contacts utiles et récupérer les éléments administratifs indispensables pour la constitution du projet personnalisé => Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service - Une formation sur les habiletés sociales est planifiée pour l'ensemble de l'équipe en novembre 2024. L'objectif est de donner des repères et outils nécessaires pour mieux évaluer les habiletés sociales chez les personnes accompagnées. - La procédure de fin de prise en charge a été retravaillée au regard des exigences de la MDPH, puisque les fins de prise en charge doivent correspondre aux critères de Via Trajectoire (cf. Annexe N°23 : Courrier de fin de prise en charge par le SAS SP). Il reste à créer un document d'information aux partenaires pour les informer de la fin de prise en charge et demander un relai afin d'éviter que les personnes accompagnées ne deviennent des « invisibles » du fait d'un risque aggravé de rupture de leur parcours
---	---

d'accompagnement => **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

AXES ISSUS DE L'ÉVALUATION EXTERNE DE 2017 ET RESTANT A DEVELOPPER

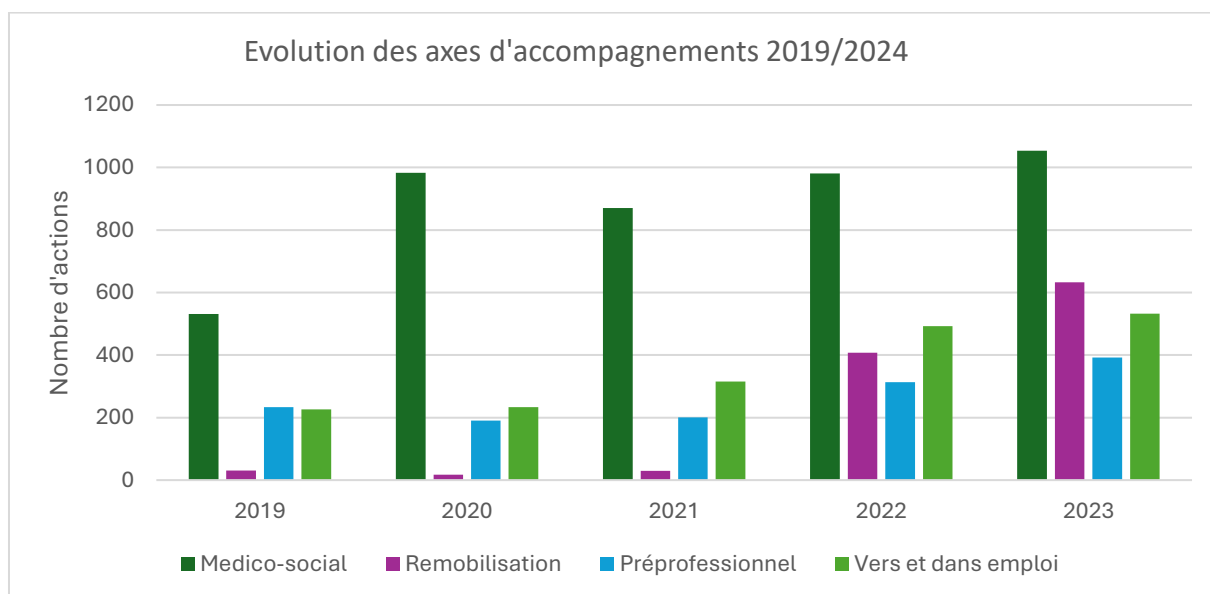
- Recueillir la personne de confiance *a minima* au sens du CASF et tracer son existence – poursuivre par le recueil de confiance au sens du CSP
 - Formaliser clairement la personne signataire : l'utilisateur ou son représentant légal en barrant l'une des mentions
 - Faire signer le droit à l'image pour les usagers concernés
 - Amélioration du livret d'accueil
 - Retravailler la terminologie du DIPC / DIPC = Projet Personnalisé
 - Investir plus largement des ateliers concernant la vie quotidienne des usagers : gestion de l'argent, citoyenneté, éco-citoyenneté....
 - Soutenir des projets collectifs autour de l'accès à la santé : addictions, tabac, obésité, diabète...
- La demande est faite systématiquement à l'oral en début d'entretien. Un formulaire de désignation de la personne de confiance a été créé en mai 2024 et validé par le CVS et le CA en juin 2024. (cf. [Annexe N°16 : Formulaire de désignation de la personne de confiance](#))
 - Lors de la réécriture des documents en lien avec la loi 2002-2, la précision du signataire a été formalisée de façon que la personne accompagnée ou son mandataire judiciaire soit clairement identifié. Le document a été finalisé en mai 2024 et validé par le CVS et le CA en juin 2024. (cf. [Annexe N°12 : Document Individuel de Prise en Charge](#))
 - Une fiche d'autorisation de droit à l'image (avec possibilité de refus) a été créée en 2023. Cette autorisation est systématiquement remise aux nouveaux bénéficiaires depuis juin 2024 avec le livret d'accueil. Actualisée en mai 2024, sa dernière version a été validée par le CVS et le CA en juin 2024. (cf. [Annexe N°17 : Formulaire d'autorisation droit à l'image](#))
 - L'ensemble des outils issus de la loi 2002-2 a été réactualisé avec une adaptation de chacun d'entre eux aux bénéficiaires du service (ex. : charte des droits et liberté en FALC...). Le tout a été validé par le CVS et le CA en mai 2024. (cf. [Annexe N°13 : Livret d'Accueil SAS SP](#))
 - Depuis mai 2024, la terminologie respecte désormais la réglementation des outils de la loi 2002-2. Le DIPC tel qu'utilisé jusqu'alors est devenu le Projet Personnalisé et le Contrat d'accompagnement est venu remplacer le DIPC.
- Des ateliers sont à créer spécifiquement pour aborder les sujets précis de citoyenneté ou éco-citoyenneté même si des articles dans le journal du service évoquent déjà régulièrement ces aspects. => **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**
- Des ateliers avec un prestataire extérieur sont en place sur l'ensemble du département depuis octobre 2022, grâce au dispositif Proxi'Santé de l'APAS 82. Ces ateliers sont menés par les professionnels de l'APAS 82 et ont lieu à Castelsarrasin, Montauban et Caussade. Ils vont être revus et améliorés dès 2025. => **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

<p>Chapitre 4 : SUIVI de l'ACTIVITE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intégration de la QVT (qualité de vie au travail) comme nouvel axe politique de la qualité. - Mieux définir les niveaux de pilotage entre manager et Direction pour plus d'efficacité. - Recaler les indicateurs de suivi de l'activité au regard du nouveau projet de service et du cahier des charges. 	<ul style="list-style-type: none"> - La qualité de vie au travail fait partie intégrante de la politique qualité depuis mars 2021. - En aout 2022, la responsable de service a intégré le pilotage du processus métier du SAS-SP dans le cadre du système management de la qualité supervisé par la Direction. - Les indicateurs de performance et de qualité évoluent en fonction des pratiques et des points à valoriser (par exemple, les 4 axes d'interventions du service ont été affinés en juillet 2022 dans le logiciel métier).
<p>Chapitre 5 : RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une étude est à mener sur les ETP du service, sur le champ des conseillers et de l'encadrement, au regard des missions confiées et de la nature et des objectifs du service. - Une étude à mener sur la mise à disposition pour le service d'un véhicule 7 places. - Une étude à mener pour disposer de salles complémentaires pour les actions et ateliers collectifs. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les fiches de postes sont actualisées régulièrement. Le nombre d'accompagnements par conseiller est adapté au regard du temps de travail de chaque salarié et des missions annexes qui peuvent éventuellement lui être confiées en sus de son activité. Depuis janvier 2022, une responsable de service a en outre été recrutée à temps plein. - Location d'un véhicule 7 places dédié au service en priorité pour l'accompagnement des bénéficiaires depuis avril 2021. - Chaque conseiller dispose d'un bureau individuel permettant le respect de la confidentialité des entretiens. Depuis avril 2022, des espaces de travail dédiés aux ateliers collectifs ont été créés dans les locaux de l'ADIAD à Montauban (2 laboratoires), en plus de la grande salle de réunion.
<p>Chapitre 6 : PARTENAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer la communication écrite avec les partenaires et mieux formaliser la présentation du service auprès d'eux. - Lever le frein de la non prise en charge possible via les orientations MDPH entre SAS-SP et autre ESMS. - Poursuivre les travaux sur les synergies et la complémentarité autour d'expérimentation et de déploiement de nouvelles offres de service sur le territoire (emploi accompagné, plateforme par exemple). 	<ul style="list-style-type: none"> - Des actions partenariales sont menées depuis janvier 2022 (arrivée de la responsable de service) et création de nouveaux outils de communication pour plus de visibilité sur le territoire. Ce travail va se poursuivre et s'amplifier. => Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service -> Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service - Depuis 2020, un travail de partenariat a été développé. Depuis 2022, ce travail s'est accentué : l'ADIAD s'est investie dans la coordination d'un collectif des Acteurs de la Santé Mentale regroupant des établissements et services médico-sociaux du département. L'ADIAD participe également au déploiement de la plateforme départementale d'emploi accompagné en mettant à disposition un professionnel dédié.

<ul style="list-style-type: none"> - Générer de nouvelles offres par l'exploration de l'existant sur le territoire et le mailler avec nos propres initiatives - Construire des actions/ateliers collectifs réunissant des usagers de différentes structures et encadrés par des professionnels - Mieux intégrer les professionnels du service dans le circuit des informations emploi du SPE 	<ul style="list-style-type: none"> - Le service doit se tenir informé sur ce qu'il se passe sur le territoire afin d'évaluer la pertinence ou non de participer aux actions proposées dans l'intérêt des bénéficiaires qu'il accompagne. De plus, les opportunités de développement sont évaluées notamment à l'occasion des revues annuelles de processus menées dans le cadre du système de management de la qualité, avec des SWOT par processus (dont 1 spécifique pour le SAS-SP), aboutissant à l'élaboration d'un SWOT global associatif lors de la revue de Direction. Ce travail va se poursuivre et s'amplifier. => Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service - Après des premiers essais peu concluants avec certains services partenaires, l'expérience est à reconduire à l'aune du réseau partenarial étendu via le Collectif des Acteurs en Santé Mentale que l'ADIAD coordonne. Plus largement, il sera pertinent de communiquer l'offre de service d'ateliers du SAS-SP aux partenaires et d'ouvrir la possibilité d'accueillir des bénéficiaires (et encadrants) d'autres structures => Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service - Les réunions interservices mensuelles permettent de connaître et de faire connaître les actions de chaque service. Une réunion par trimestre avec l'axe 1 du Cap Emploi et des échanges réguliers doivent permettre d'intégrer les professionnels du SAS-SP dans le circuit des acteurs du Service Public de l'Emploi. A l'aune de la nouvelle loi pour le Plein Emploi promulguée en décembre 2023, cette dynamique est même à élargir plus globalement à l'ensemble du Réseau Pour l'Emploi => Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service
---	---

Durant les 5 années de déploiement du projet de service 2020 – 2024, le SAS-SP a décliné son offre en 4 axes principaux :

- 1/ Accompagnement médico-social (y compris les analyses de la demande) ;
- 2/ Accompagnement à la remobilisation ;
- 3/ Accompagnement préprofessionnel
- 4/ Accompagnement vers et dans l'emploi



L'évolution constatée permet de voir que le service a mis l'accent sur le développement d'actions de remobilisation sociales et/ou socio-professionnelles collectives depuis 2022, en vue de lever un maximum de freins à l'insertion sociale et socio-professionnelle, ce qui explique l'augmentation constante du nombre d'actions de remobilisation, ceci incluant le recours y compris à des prestations issues du PTI.

L'accompagnement vers et dans l'emploi reste à la marge, bien qu'en augmentation significative, corrélée aux actions de remobilisation, car les bénéficiaires sont accompagnés pendant 6 mois après la date de la signature de leur contrat de travail et sont ensuite réorientés vers le service du maintien de Cap Emploi en cas de nécessité par la suite, voire vers l'emploi accompagné. Ne sont en revanche pas comptabilisées les personnes dont l'accompagnement a cessé à la suite d'une entrée en emploi et qui réintègrent le service (à condition que leur notification soit valide) après la perte de leur emploi.

3.2 L'audit interne de 2024

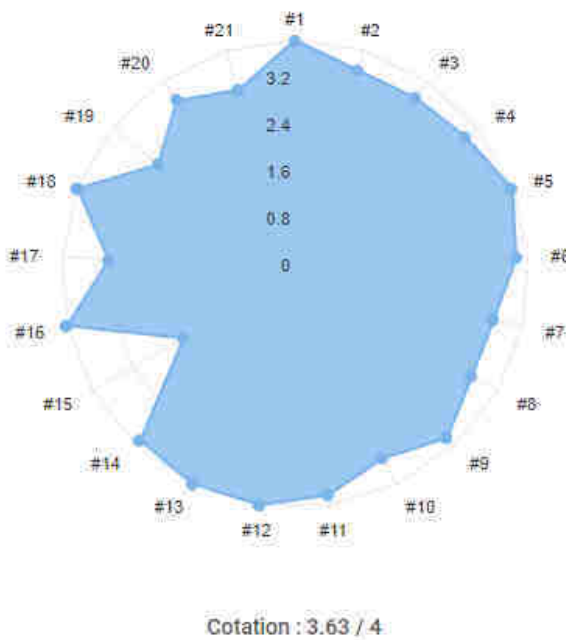
En vue de préparer le bilan du projet de service 2020-2024, l'équipe du SAS-SP accompagnée de la Direction de l'ADIAD, a mené un audit interne complet du service au moyen du logiciel Ageval, destiné à évaluer la qualité du service rendu.

Cet audit a été réalisé avec le référentiel de la Haute Autorité de Santé régissant les établissements et services médico-sociaux (cf. [Annexe N°7 : Extrait évaluation interne 2024 via AGEVAL](#)).

Des évaluations effectuées auprès des membres du CVS ainsi que de bénéficiaires « accompagnés traceurs » ont été également incluses dans cet audit.

L'audit qui a été conduit est divisé en 3 chapitres, chacun relatif à :

- La personne représentée, grâce à l'audit effectué auprès des bénéficiaires et des membres du CVS ;
- Les professionnels, grâce à l'audit spécifique à l'équipe de conseillers du SAS-SP ;
- L'établissement ou service social ou médico-social, grâce à un audit spécifique à la Direction.



- #1 : [La personne] - Bienveillance et éthique
- #2 : [La personne] - Droits de la personne accompagnée
- #3 : [La personne] - Expression et participation de la personne accompagnée
- #4 : [La personne] - Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement
- #5 : [La personne] - Accompagnement à l'autonomie
- #6 : [La personne] - Accompagnement à la santé
- #7 : [La personne] - Continuité et fluidité des parcours
- #8 : [Les professionnels] - Bienveillance et éthique
- #9 : [Les professionnels] - Droits de la personne accompagnée
- #10 : [Les professionnels] - Expression et participation de la personne accompagnée
- #11 : [Les professionnels] - Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement
- #12 : [Les professionnels] - Accompagnement à l'autonomie
- #13 : [Les professionnels] - Accompagnement à la santé
- #14 : [Les professionnels] - Continuité et fluidité des parcours
- #15 : [L'ESSMS] - Bienveillance et éthique
- #16 : [L'ESSMS] - Droits de la personne accompagnée
- #17 : [L'ESSMS] - Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement
- #18 : [L'ESSMS] - Accompagnement à l'autonomie
- #19 : [L'ESSMS] - Accompagnement à la santé
- #20 : [L'ESSMS] - Politique ressources humaines
- #21 : [L'ESSMS] - Démarche qualité et gestion des risques

Trois principaux axes d'amélioration peuvent être dégagés de cet audit interne :

- Le premier consistant à poursuivre la démarche déjà entreprise dans le projet 2020-2024 en lien avec les notions d'éthique et de bienveillance, en inscrivant celles-ci au cœur de l'ensemble des pratiques du service ;
- Le deuxième visant à faciliter et développer l'implication des bénéficiaires dans la construction et le déroulement de leur parcours d'accompagnement ;
- Le troisième consistant à garantir une continuité des parcours, en veillant à éviter tout risque de rupture préjudiciable.

3.2.1 Inscrire la bienveillance et l'éthique au cœur des pratiques

Au regard des résultats de l'audit conduit, il convient de poursuivre et développer la réflexion sur les notions de bienveillance et d'éthique, y compris dans le cadre des relations partenariales, tout en veillant à y associer les bénéficiaires eux-mêmes, puisque ces notions sont peu, voire pas connues par les premières personnes concernées.

=> **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

Afin de favoriser le développement des principes de la bienveillance, il conviendra également de soutenir l'expression des personnes en s'appuyant sur le retour d'expérience des bénéficiaires eux-mêmes.

=> **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

3.2.2 Mieux associer les bénéficiaires dans l'élaboration des projets personnalisés

Les résultats de l'audit mené mettent également en exergue la nécessité de mieux recueillir l'expression et la participation de la personne accompagnée et il conviendra de vérifier pour cela la bonne compréhension des bénéficiaires de l'activité du service

=> **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

De façon à favoriser l'implication des bénéficiaires dans l'élaboration de leur projet personnalisé, afin qu'ils soient auteurs et acteurs de leur parcours, il conviendra de mettre en place des outils adaptés à chaque parcours

=> **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

3.2.3 Veiller à la continuité des parcours

Au regard des résultats de l'audit interne mené, la continuité et la fluidité des parcours interrogent encore, notamment au stade des sorties du dispositif, en lien avec le durcissement des conditions d'admission pour les accompagnements. Il conviendra donc de mettre œuvre des actions en faveur de la sécurisation des parcours afin d'éviter tout risque de rupture, notamment en sortie.

Cette sécurisation passera par le développement du réseau partenarial préexistant, qu'il soit social, médical, institutionnel, de droit public ou privé.

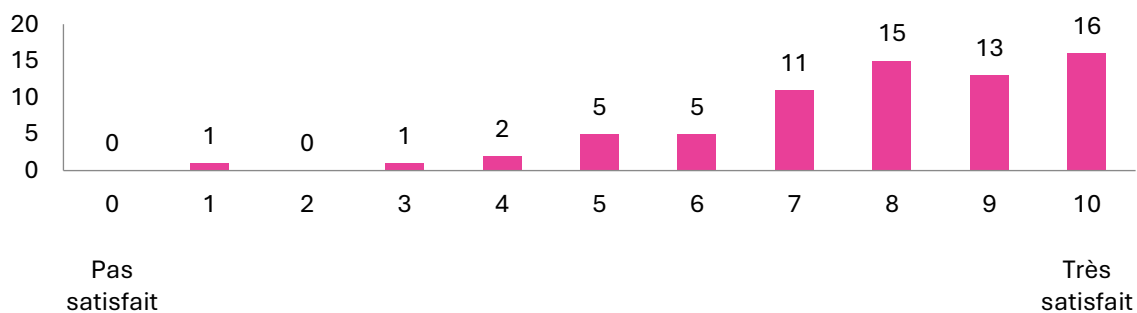
=> **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

3.3 Les enquêtes de satisfaction

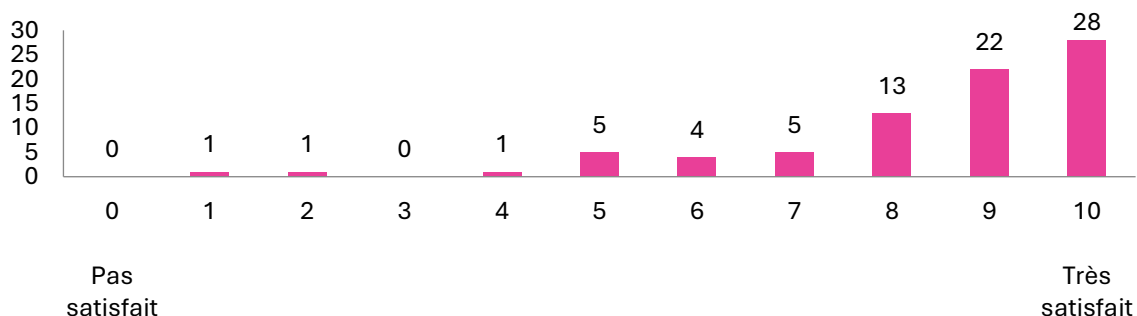
Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu, le SAS-SP a mené de longue date des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires. Historiquement, celles-ci étaient réalisées via le service administratif, qui contactait les personnes accompagnées par téléphone, avec des résultats plus ou moins efficaces en termes de réponses collationnées, tant sur le plan quantitatif que qualitatif.

Depuis l'acquisition du logiciel Ageval fin 2022, le processus de recueil des avis des bénéficiaires a été grandement facilité avec des enquêtes en ligne, ce qui a en outre permis l'augmentation de leur récurrence, puisque celles-ci sont devenues semestrielles. Afin de permettre de toucher le maximum de bénéficiaires, l'accès à la trame d'enquête est envoyé par mail ou par courrier postal. L'accroissement du nombre de résultats obtenus permet une étude toujours plus fine des retours des bénéficiaires (cf. [Annexe N°10 : Enquêtes de satisfaction SAS SP 2023-2024 via AGEVAL](#)).

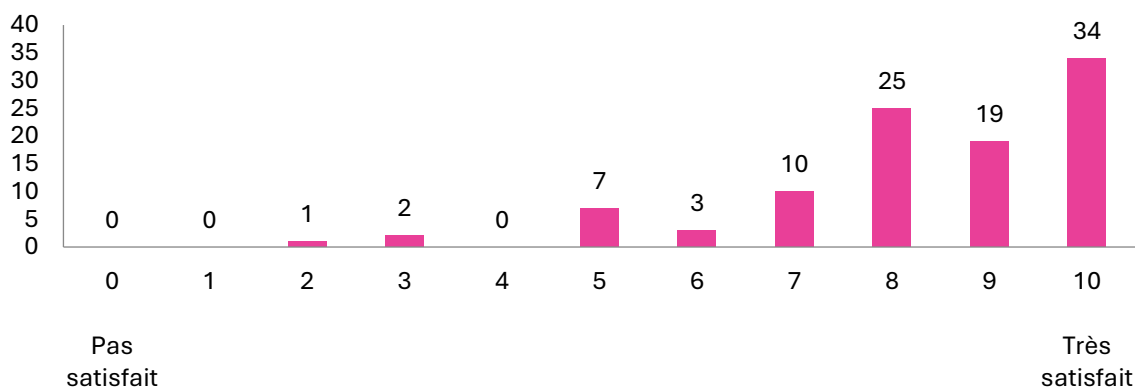
La première enquête de satisfaction via le logiciel Ageval date du premier semestre 2023 avec 69 réponses. La moyenne de satisfaction globale du service était alors de : 7.84/10



Pour le second semestre 2023, 80 personnes ont répondu au questionnaire. La moyenne de satisfaction globale du service était de : 8.41/10



Pour le premier semestre 2024, 101 personnes ont répondu au questionnaire
La moyenne de satisfaction globale du service était de : 8.34/10



Il est à noter l'augmentation du nombre de réponses de bénéficiaires aux différentes enquêtes qualité de satisfaction.

L'analyse des différents résultats des enquêtes a permis de dégager des axes d'amélioration complémentaires en fonction des thèmes abordés :

- Concernant l'implication dans l'élaboration des Projets Personnalisés d'Accompagnement : seulement 64,1% des bénéficiaires se sentaient impliqués dans la réalisation des actions en 2022, contre 58,8% en 2023 et 56 % en 2024. Ce résultat étant en baisse d'une enquête sur l'autre, il mérite d'autant plus qu'un travail de fond soit consacré à cet aspect.

=> **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

A la suite des résultats des enquêtes de 2022 et 2023, le Projet Personnalisé d'Accompagnement a été retravaillé en équipe et validé par le Conseil d'Administration et le Conseil à la Vie Sociale en mai 2024 afin de proposer un document adapté et facile à lire et à comprendre pour les bénéficiaires (cf. [Annexe N°20 : Projets personnalisés Initial et Avenant](#)). Il conviendra de s'assurer que les nouveaux outils d'accompagnement récemment déployés soient bien compris par les bénéficiaires et de les adapter en conséquence.

=> **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

- Des résultats très encourageants ont en parallèle été relevés concernant les propositions de remobilisation : 88,5% des personnes ayant répondu estiment que les actions proposées ou envisagées répondent à leurs attentes en 2022, contre 87,5% en 2023 et 94,1% en 2024.

De nouvelles propositions d'ateliers sont à l'étude, entre autres sur la remobilisation vers l'emploi. Ceux-ci seront notamment pensés à l'aune des besoins réels des bénéficiaires par rapport à leur projet, sans forcément avoir une correspondance immédiate avec leurs seules appétences, dans un objectif de mieux remobiliser et accompagner vers l'emploi.

=> **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

Parallèlement, le service attend la prochaine enquête de satisfaction des bénéficiaires pour évaluer les ateliers nouvellement mis en place en lien par exemple avec l'APAS 82 et son dispositif Proxi'Santé. Toutefois, les premiers constats tirés du déploiement amènent d'ores et déjà à considérer qu'il faudra retravailler le contenu du dispositif Proxi'Santé et les modalités des interventions qui y sont liées.

=> **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

- Un autre résultat positif est à noter puisque 72,6 % des personnes interrogées ont évalué la qualité de fonctionnement et d'accompagnement du SAS-SP avec une note supérieure ou égale à 8/10 en 2022 (dont 55,5 % ont attribué les notes de 9/10 et 10/10) contre 78,6 % des personnes interrogées

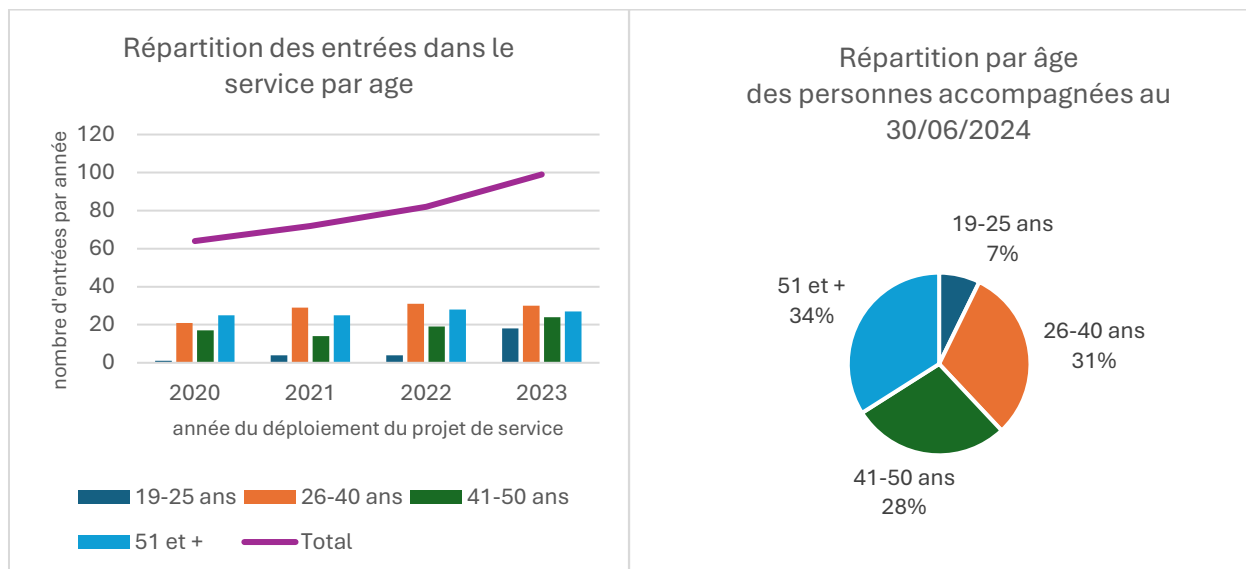
ont évalué la qualité de fonctionnement et d'accompagnement du SAS-SP avec une note supérieure ou égale à 8/10 (dont 79,36 % ont attribué les notes de 9/10 et 10/10).

Pour le premier semestre 2024, 78% des personnes interrogées ont évalué la qualité de fonctionnement et d'accompagnement du SAS-SP avec une note supérieure ou égale à 8/10 (dont 53 % ont attribué les notes de 9/10 et 10/10).

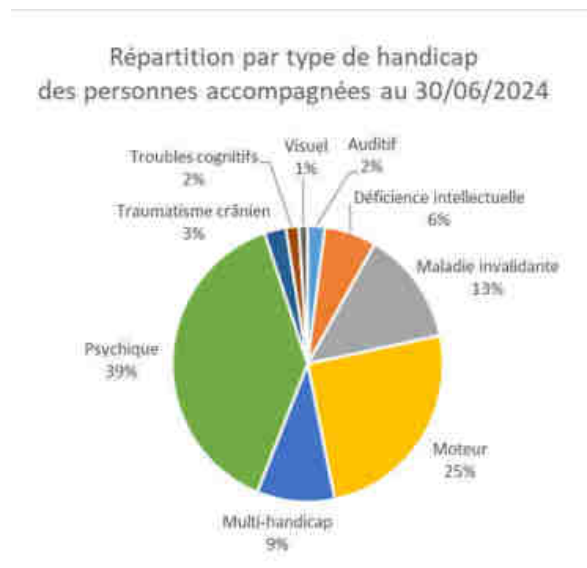
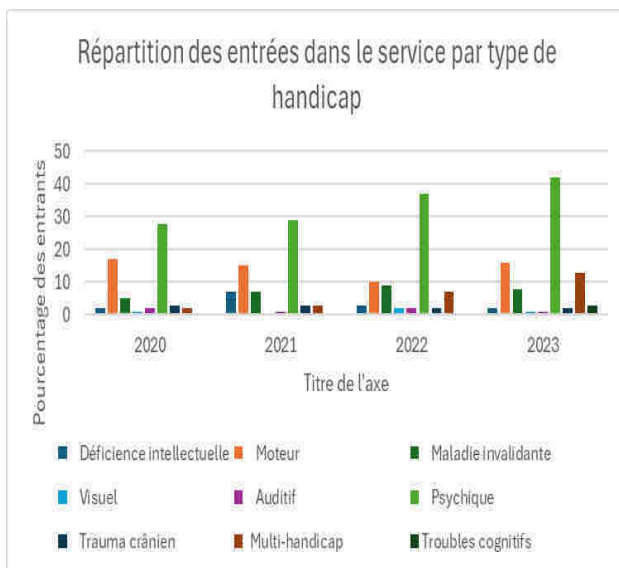
IV. L'évolution des profils des personnes accompagnées de 2020 à 2024

« L'utilisateur est à la fois un bénéficiaire de prestations, un citoyen, et un acteur de son propre parcours » (RBPP « les principes fondant le projet d'établissement ou de service »).

Conformément au règlement départemental, les personnes orientées vers le SAS-SP sont reconnues par la Commission des Droits et de l'Autonomie et des Personnes Handicapées en qualité de travailleur handicapé (qu'il soit mental, psychique ou encore sensoriel) avec des troubles associés (troubles du comportement et de la personnalité, troubles psychiques, troubles de la sociabilisation...) et parfois des comportements addictifs ou en risque d'exclusion sociale.



Le public accompagné par le service a sensiblement évolué au fil du temps, passant de jeunes personnes issues par exemple d'IMPRO à des adultes affectés de troubles psychiques, de troubles du spectre autistique ou encore de jeunes majeurs relevant de l'aide sociale à l'enfance.

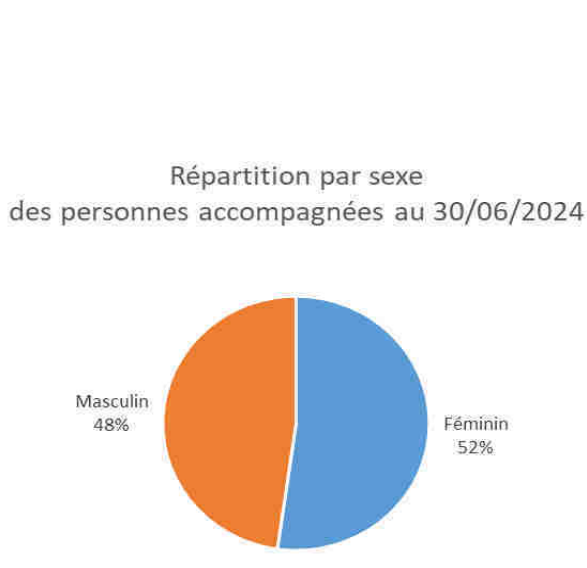
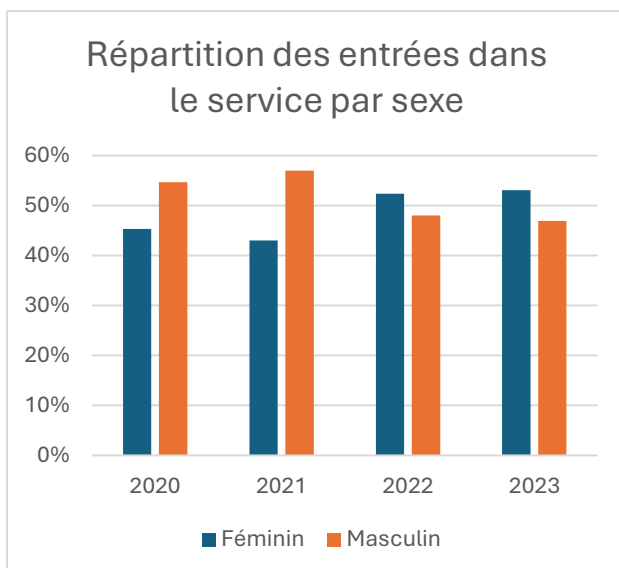


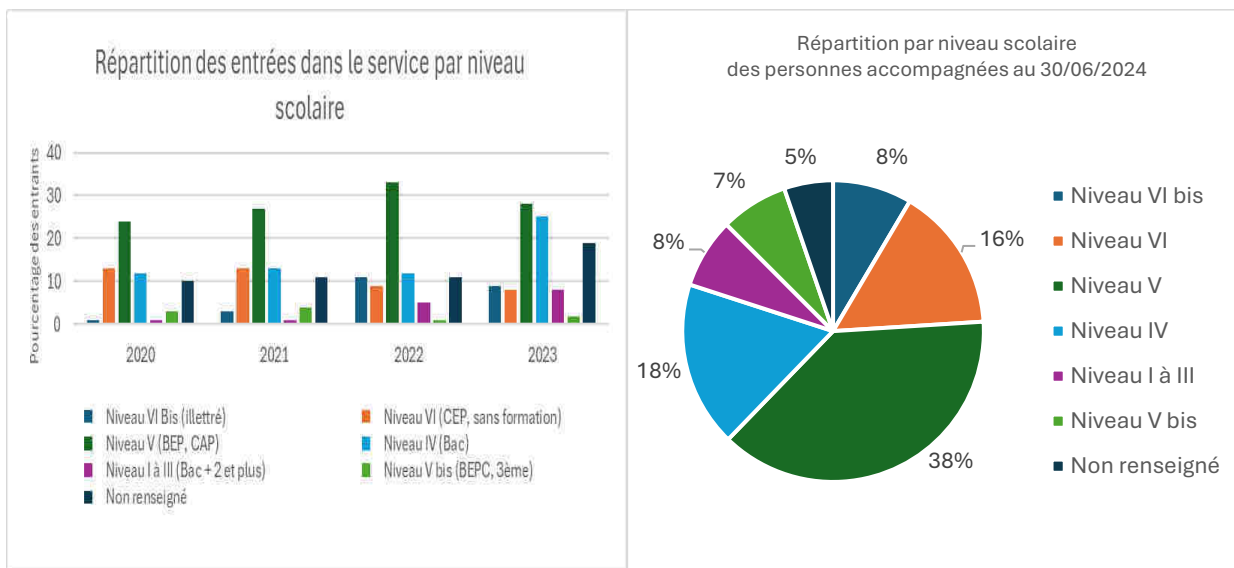
Les origines du handicap sont très variables et quelquefois difficiles à définir, le service ne connaît bien souvent que le discours porté par la personne accompagnée, car il est rare que nous disposions d'un diagnostic complet et précis au moment de l'admission.

Les parcours de vie de ces personnes sont très variés, comme la nature de leurs difficultés. Au handicap proprement dit s'ajoutent souvent des difficultés psychiques et sociales.

La diversité de handicaps recouvre des problématiques de nature différente présentant dans chaque cas une dominante dont découle des besoins qu'il faut prendre en compte pour l'élaboration du projet personnalisé.

Ainsi, le handicap psychique est devenu largement majoritaire au sein du public accompagné, puisqu'il représente plus du tiers des bénéficiaires. Handicap auquel il convient d'ajouter la déficience intellectuelle, qui représente également plus de 6 % des personnes suivies.





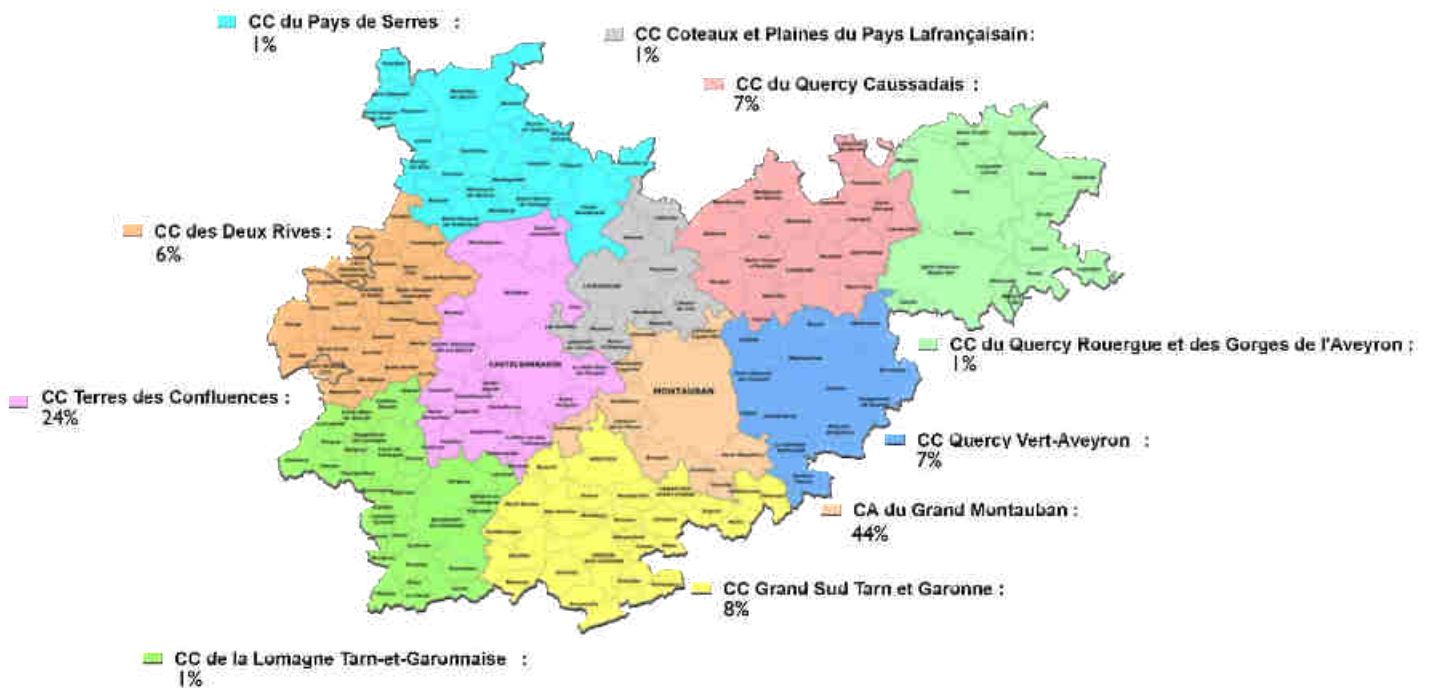
L'évolution du profil des publics accompagnés est allée de pair avec celle des besoins d'accompagnement. Ainsi un accompagnement éducatif peut parfois demeurer nécessaire pour certains jeunes adultes, tandis que pour de nombreuses autres personnes affectées de troubles psychiques, se sont majoritairement les habiletés et interactions sociales qui seront avant tout à travailler. De manière à accompagner ces évolutions, les professionnels du service sont régulièrement sensibilisés et formés sur ces nouveaux enjeux.

Afin de mieux prendre en compte cette évolution des typologies de publics et la diversification des besoins qui en découlent, le service a décidé de favoriser l'autonomisation des personnes les plus aptes en mettant à leur disposition un catalogue des offres de services externes susceptibles de venir répondre à certains de leurs besoins ou attentes.

=> **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

Pareillement, en vue de répondre au mieux aux demandes d'anciennes personnes accompagnées mais également de partenaires désireux de profiter de l'expertise particulière développée par le SAS-SP, le service estime pertinent de mettre en place un mécanisme d'« appuis ponctuels ».

=> **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**



Le secteur géographique du service est départemental. La répartition et l'étude du bassin d'intervention permettent de développer un axe d'amélioration concernant le temps de présence sur les permanences déjà délimitées.

=> **Élément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

V. L'organisation du service

5.1 L'organisation générale

Les lieux d'accueil

Afin de répondre au mieux aux exigences du territoire, en plus des deux sites de l'ADIAD (MONTAUBAN et CASTELSARRASIN), les conseillers du SAS-SP assurent des permanences sur l'ensemble du département :

- **Permanence de CAUSSADE :**
CCAS de CAUSSADE
- **Permanence de NÈGREPELISSE :**
Maison des solidarités
- **Permanence de MOISSAC :**
CCAS de MOISSAC
- **Permanence de VALENCE D'AGEN :**
Maison de l'Emploi de la Formation et d'Internet



Les plans d'accès des deux sites de l'ADIAD

Site de MONTAUBAN



140 Avenue de l'Europe,
82000 Montauban

Téléphone : 05 63 21 46 00

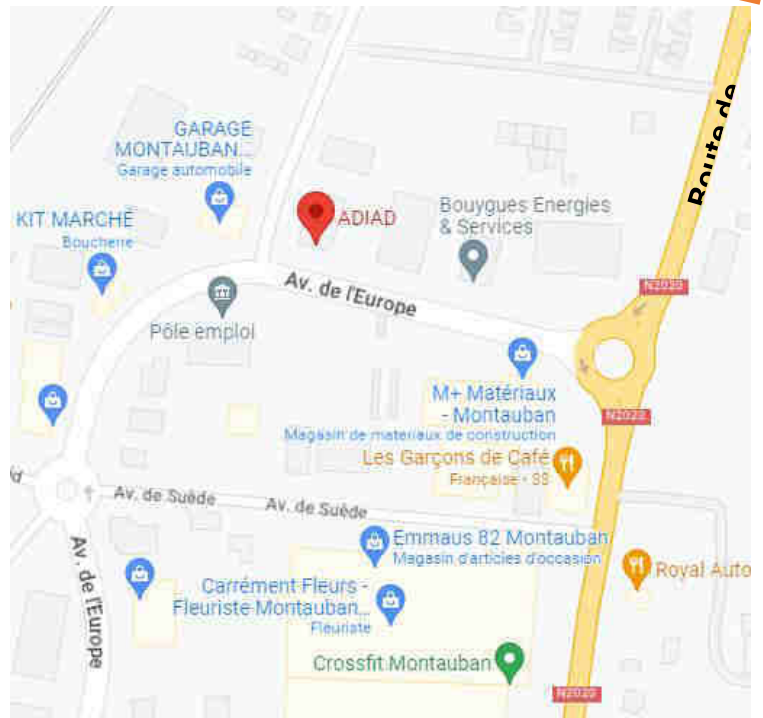


Direction le centre-ville de
Montauban : Direction ALBASUD
Depuis A 20 - Sortie 65

VILLEBOURBON



Bus n° 3 : Direction BRESSOLS
Arrêt « Pôle Emploi »



Centre-ville

A20 sortie 65

Site de CASTELSARRASIN

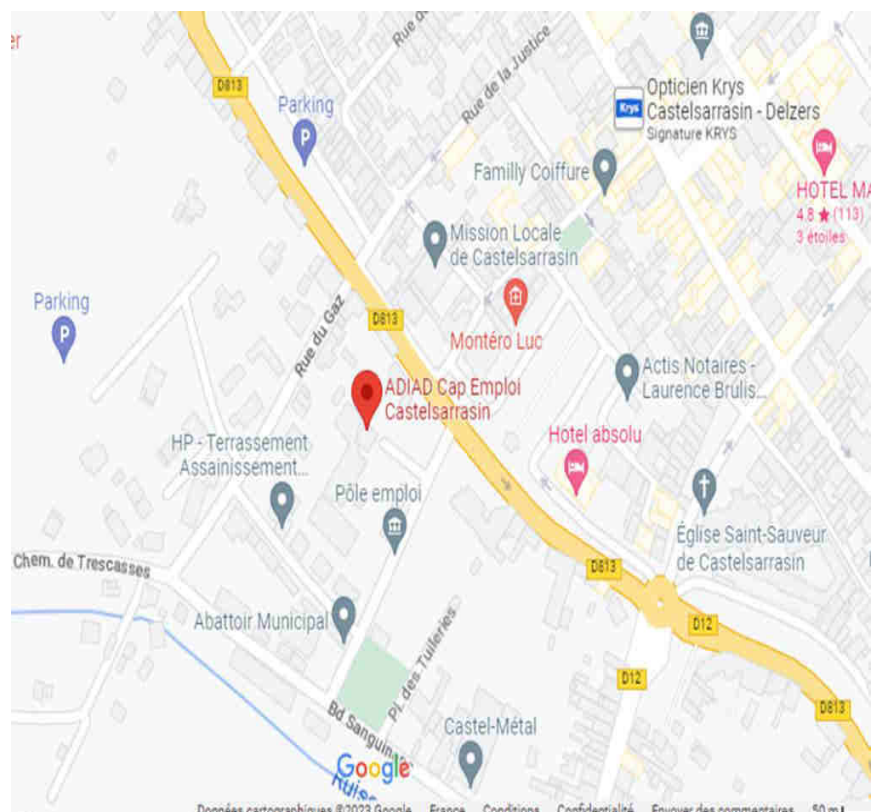


4 bis Côte des Charretiers,
82100 Castelsarrasin

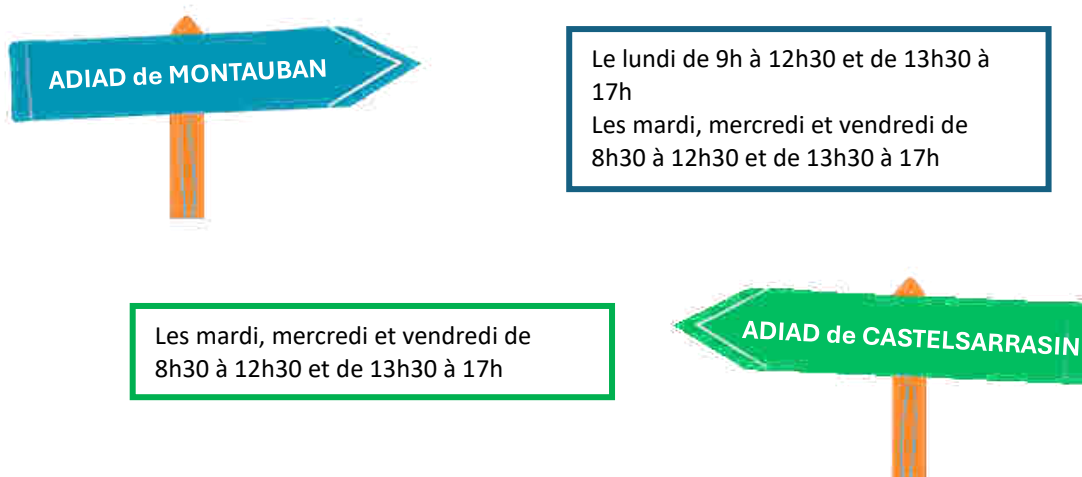
Téléphone : 05 63 32 81 30



Direction France Travail –
se garer sur le parking
à droite du bâtiment

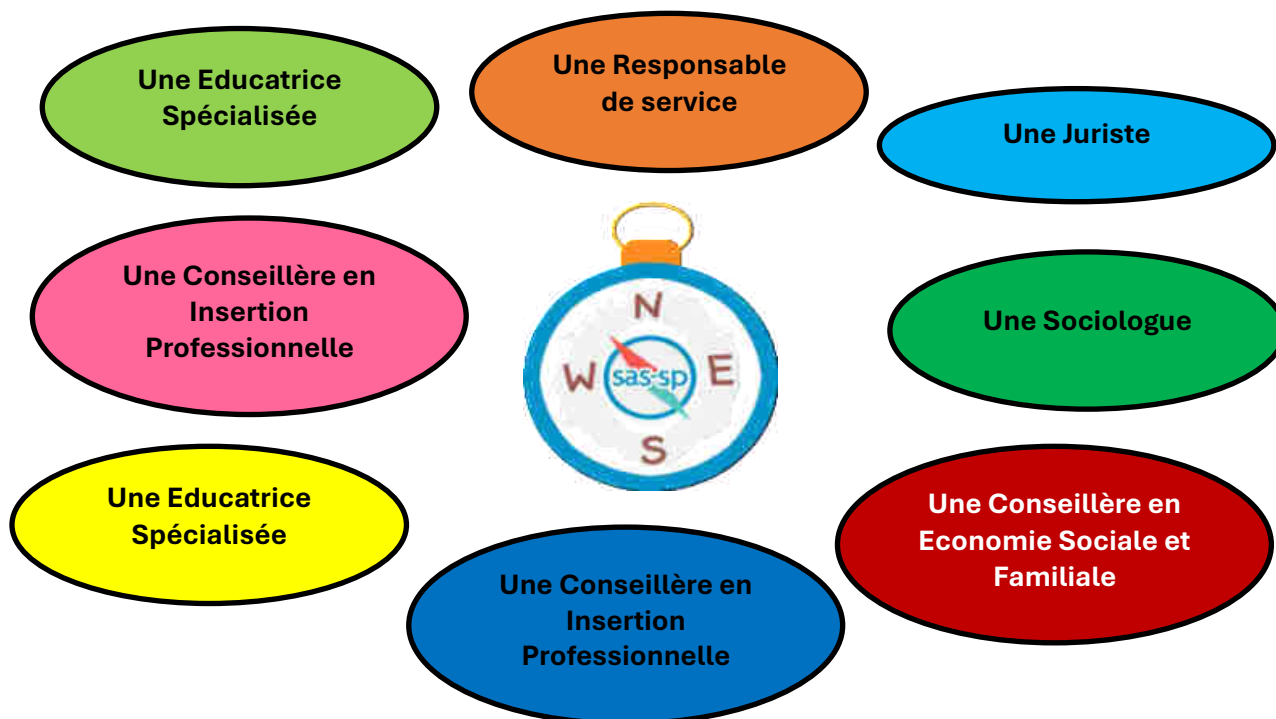


Les horaires d'ouverture de nos sites



5.2 Le fonctionnement de l'équipe

La composition de l'équipe du SAS-SP :

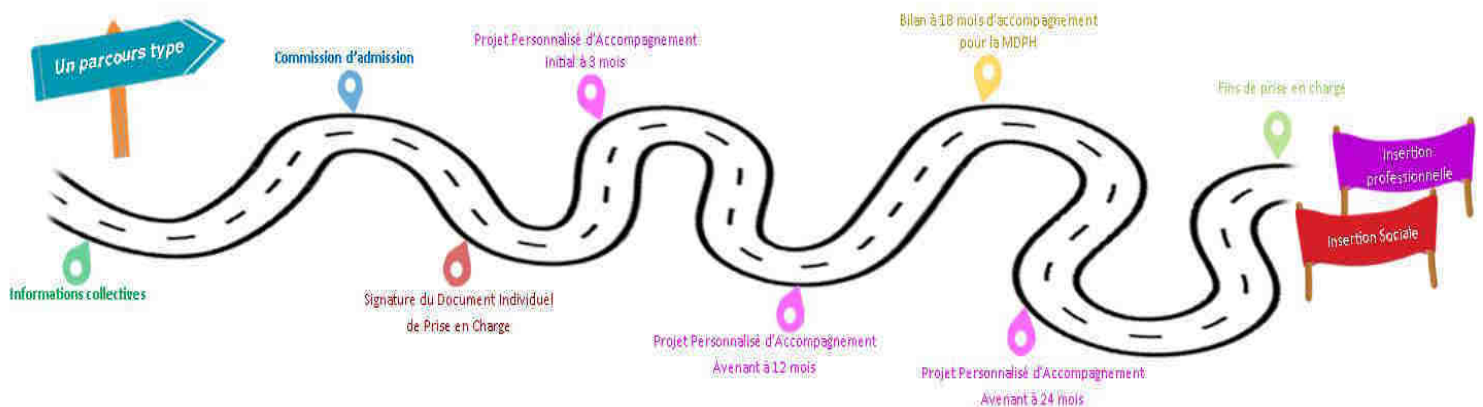


Au fil du temps, les types de qualification dont le service a besoin peuvent être amenés à évoluer en fonction des types de handicaps dont sont porteuses les personnes que les professionnels accompagnent ou accompagneront dans l'avenir, mais aussi en raison de la nature des attentes et des besoins insatisfaits ainsi que des ressources disponibles au sein du réseau de partenaires existant.

L'interdisciplinarité d'expertise détenue par l'équipe en place permet d'ores et déjà d'initier une réflexion de qualité et de proposer des modalités d'accompagnement adaptées. Pour qu'aux compétences individuelles s'ajoutent la dynamique et l'efficacité groupale, le SAS-SP s'attache à développer et pérenniser une culture professionnelle commune par l'harmonisation des pratiques : cf. outils de la loi 2002-2 travaillés en équipe pour que chacun se les approprie au mieux. Cela passe entre autres par l'autonomie dans l'organisation du travail, le partage des pratiques (GAPP une fois par mois), conditions propres à donner sens et intérêt à l'action et, par voie de conséquence, à limiter le turn-over du personnel (cf. Annexe N°24 :

L'un des objectifs à compter de 2025 est de renforcer cette pluridisciplinarité des compétences détenues par le service en adjoignant un temps partiel pérenne de psychologue. Idéalement, celui-ci serait également réparti sur les autres services de l'association gestionnaire, afin de faciliter une approche transverse des accompagnements et des parcours, cette démarche contribuant par ailleurs, de manière plus prosaïque, à favoriser le recrutement, en étant à même de proposer une quotité globale de temps de travail supérieure à l'embauche qu'un seul temps très partiel au sein du seul SAS-SP.

5.3 Un accompagnement personnalisé



Pour demander à intégrer le service du SAS-SP, il faut être majeur, en recherche d'activité professionnelle, habiter dans le Tarn-et-Garonne et rencontrer des freins liés à des contraintes de santé ou des difficultés sociales.

5.3.1 L'intégration dans le service

Les informations collectives

Les modalités d'accueil dans le service ont quelque peu changé depuis 2022 : les personnes sont désormais conviées à une information collective de présentation du SAS-SP dès lors que la CDAPH (de la MPDH) oriente la personne vers le service ou bien qu'un partenaire social ou médico-social ou encore que le service public de l'emploi envisage une entrée dans le service. A l'issue de l'information collective, chaque personne présente est reçue par un conseiller socio-professionnel pour un premier entretien, lors duquel est évaluée la pertinence de l'accompagnement par le service (cf. [Annexe N°11 : Trame d'entretien de l'information collective](#)). Le calendrier prévisionnel des informations collectives est adressé au service public de l'emploi en lien avec le Cap Emploi.

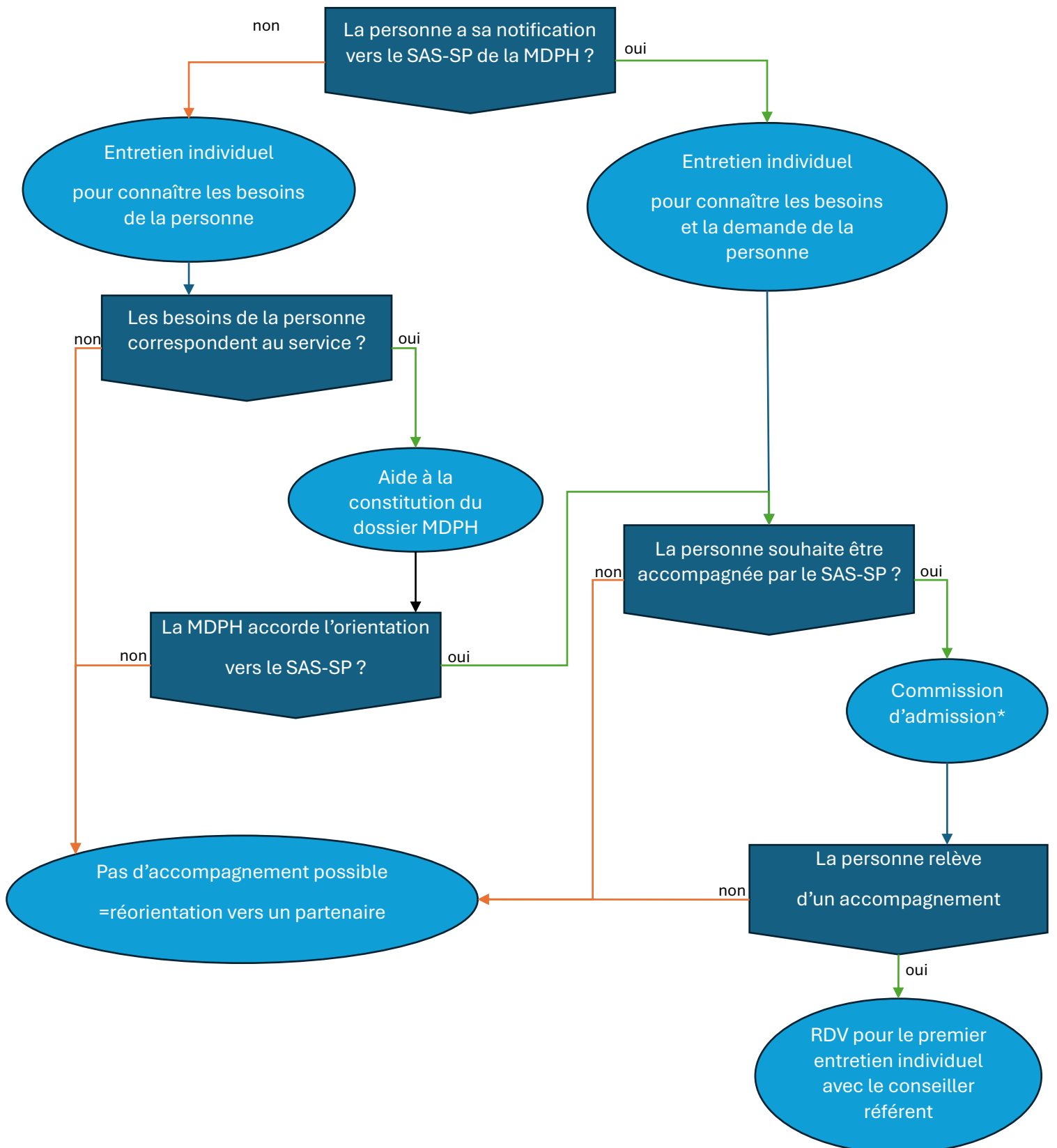
Si la personne possède la notification d'orientation de la MDPH, elle est positionnée à la commission d'admission suivante (le premier jeudi de chaque mois).

Si la personne ne possède pas de notification d'orientation, le conseiller accompagne la personne (en fonction de son degré d'autonomie) dans le remplissage du dossier de demande d'orientation de la MDPH.

L'information collective a lieu une fois par mois à MONTAUBAN et une fois par mois à CASTELSARRASIN.

L'objectif de l'information collective est différent pour la personne qui possède ou non une orientation de la MDPH vers le SAS SP.

5.3.2 De l'accueil au DIPC



***La commission d'admission a lieu tous les 1^{ers} jeudis de chaque mois**

Le premier entretien individuel

Le premier entretien s'effectue obligatoirement dans les locaux de l'ADIAD (MONTAUBAN ou CASTELSARRASIN) avec le(la) conseiller(ère) référent(e) attribué à l'issue de la commission d'admission. A titre dérogatoire, il peut être mené sur un lieu de permanence en vue de répondre aux problématiques de mobilité des personnes accompagnées. Cet entretien permet un diagnostic de la situation de la personne et de dégager des axes d'accompagnement.

Un livret d'accueil est remis à la personne lors de ce premier entretien, ainsi que toutes les pièces relatives au bon déroulement de l'accompagnement :

- La Charte des droits et libertés des personnes accompagnées
- Le règlement de fonctionnement du SAS-SP
- Le flyer de présentation du Conseil de Vie Sociale du SAS-SP
- La liste des personnes qualifiées sur le Tarn-et-Garonne
- Le Document Individuel de Prise en Charge
- Le formulaire de désignation d'une personne de confiance
- Le formulaire d'autorisation de droits à l'image.

5.3.3 Du DIPC au PPA

C'est lors du premier entretien que l'association, représentée par la Direction, s'engage avec la personne au travers de la signature du Document Individuel de Prise en Charge (cf. [Annexe N°12 : Document Individuel de Prise en Charge](#)).

Le Projet Personnalisé d'Accompagnement est ensuite élaboré, dans un délai maximum de 3 mois à partir de la date du premier entretien, avec le conseiller référent. Ce document, signé par la personne accompagnée et par le conseiller, est ensuite complété ou modifié par voie d'avenant *a minima* une fois par an (cf. [Annexe N°20 : Projets personnalisés Initial et Avenant](#)).

Le projet personnalisé d'accompagnement détaille les objectifs et les actions à mettre en place pour leur réalisation.

Il est construit avec le bénéficiaire à partir d'un diagnostic plurifactoriel destiné à prendre en compte la situation globale de la personne. Ainsi, sont pris en considération les choix, besoins, attentes, capacités, priorités, ressources et compétences de chaque personne accompagnée.

La révision du projet se fait chaque année ou selon les besoins, ou bien encore à la demande du bénéficiaire.

5.3.4 La fin de l'accompagnement

Après concertation, l'accompagnement pourra être arrêté par le bénéficiaire ou par le conseiller qui l'accompagne.

Les modalités de fin d'accompagnement ont été répertoriées de la façon suivante (cf. [Annexe N°23 : Courrier de fin de prise en charge par le SAS SP](#)) :

- Lorsque la personne ne répond pas aux différentes sollicitations.
- Lorsque l'objectif fixé avec le bénéficiaire est atteint, le conseiller Socio Professionnel propose la fin de l'accompagnement.
- Sur demande de la personne, après y avoir mûrement réfléchi.
- Si des comportements de la part du bénéficiaire mettent en jeu la sécurité des professionnels et des personnes accueillies à l'ADIAD, ou entraînent une dégradation des biens, une fin de prise en charge pourra être prononcée par la Direction.
- Si le bénéficiaire change de département de résidence, l'accompagnement prend fin.

Une fin d'accompagnement doit être préparée le mieux possible. Elle constitue, en elle-même, une étape importante de l'accompagnement lui-même. La fin de prise en charge pourra ainsi permettre une prise de relais efficace avec les partenaires adéquats.

=> **Élément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

Nonobstant, dans un certain nombre de cas, il peut être difficile, voire impossible de préparer convenablement la fin d'accompagnement envisagée. Un travail doit donc être mené afin de faire évoluer cette situation et réduire de la sorte le nombre de cas dans lesquels un relai efficace ne pourrait pas être assuré.

=> **Élément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

Une personne pour qui l'accompagnement a pris fin et qui souhaite réintégrer le service pourra en faire la demande à l'ADIAD si la notification d'orientation de la MDPH vers le SAS-SP est encore en cours de validité. Son dossier sera examiné en commission d'admission. Dans le cas où la notification d'orientation vers le SAS-SP serait expirée, celle-ci devra redéposer un dossier à la MDPH. Elle pourra alors être orientée sur une information collective pour y être aidée.

5.3.5 La participation des bénéficiaires à la vie et aux évolutions du service

Afin de faciliter l'expression des bénéficiaires du service sur les conditions de leur accompagnement, un tout nouveau Conseil à la Vie Sociale a été mis en place en décembre 2023. L'année 2024 a été consacrée à la validation des nouveaux outils créés par le service dans le cadre réglementaire de la loi 2002-2. La consultation des représentants des bénéficiaires se fait lors des réunions à raison d'une fois par trimestre. L'un des objectifs sera désormais de faire monter en compétences les membres du CVS et favoriser leur implication dans la vie et les évolutions du service.

=> **Élément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

Le groupe des bénéficiaires représentants du CVS a créé un temps d'échanges informels via un fil de discussion WhatsApp mais la communication entre l'ensemble des bénéficiaires suivis par le SAS-SP et l'institution que représente le CVS reste à fluidifier.

=> **Élément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

Les réunions de préparation de l'ordre du jour se font entre le Directeur de l'ADIAD et la Présidente du CVS.

Concernant la récolte des questionnements des personnes accompagnées, des boîtes à idées sur les différents sites de l'ADIAD et sur certains lieux de permanence ont été créées et installées par le CVS.

Pareillement, une adresse mail spécifique liée au CVS a été créée et communiquée à l'ensemble des bénéficiaires du SAS-SP.

Il reste à prévoir toutefois la diffusion des procès-verbaux des réunions à l'ensemble des bénéficiaires. Ceci sera rendu possible dès lors que le service se sera doté du nouveau logiciel métier NETVIE prévu pour 2025.

En effet, afin d'améliorer la qualité du service, l'ADIAD a décidé d'intégrer une grappe d'établissements médico-sociaux afin de pouvoir bénéficier du programme « ESMS NUMERIQUE ». Le programme ESMS numérique a pour objectif de généraliser l'utilisation effective du Dossier Usager Informatisé (DUI) dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), au service des personnes accompagnées et des professionnels. Il repose principalement sur le déploiement d'un DUI pour chaque personne accompagnée (*Le DUI est l'outil qui permet de recueillir toutes les données et écrits professionnels utiles pour rendre compte des besoins d'une personne afin de faciliter la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de plans personnalisés d'accompagnement*).

La diffusion des informations sera alors facilitée par le module NetKiosque intégré au logiciel métier NetVie retenu pour la grappe et dont l'accès sera individualisé et sécurisé pour chaque bénéficiaire du service.

=> **Élément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

En parallèle de ces éléments, le CVS a connaissance de la démarche qualité au sein de l'ADIAD mais c'est une démarche nouvelle pour les membres du CVS et les possibilités associées commencent seulement à être découvertes par ses membres. Concernant la gestion de la qualité et des risques, les différents changements mis en œuvre et la consultation des bénéficiaires commencent également à être évoqués par le CVS.

Sur les 4 réunions du CVS organisées depuis la création de l'instance, globalement les membres du CVS sont satisfaits mais des axes d'amélioration demeurent envisageables, notamment sur la communication (cf. [Annexe N°21 : Propositions d'activités du CVS](#)).

=> **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

5.4 Le partenariat, un facteur d'inclusion

Les professionnels du service s'inscrivent dans une logique de mise en œuvre de projets ou d'actions élaborés en équipe sous l'égide de la responsable de service. Mais ils doivent également s'envisager et être considérés comme des maillons d'une chaîne d'interventions réalisées en partenariat avec d'autres acteurs, qu'ils soient institutionnels (autres services sociaux, médico-sociaux ou sanitaires, administrations), professionnels (entreprises, organismes de formation), associatifs, privés, ou encore familiaux.

L'élaboration et la mise en œuvre d'un dispositif d'aides sont généralement multi partenariaux et font intervenir des acteurs professionnels mais aussi des acteurs bénévoles. La diversité des attentes et des besoins des personnes nécessite la recherche de solutions à mettre en œuvre en mobilisant au mieux les ressources disponibles dans l'environnement. Par voie de conséquence, le SAS-SP peut avoir vocation à assurer la coordination des interventions et l'organisation de rencontres et de concertation entre différents intervenants externes concourant au parcours d'accompagnement des publics suivis.

Ce sont ainsi des dizaines de partenaires potentiels qui sont susceptibles d'être mobilisés en fonction des attentes et besoins d'une personne à un instant T de son parcours de vie. Des conventions ont d'ores et déjà été établies avec un certain nombre d'entre eux au fil des années. Toutefois, cette démarche est à développer en lien notamment avec les nouveaux besoins d'accompagnement des publics ou bien pour concourir à l'organisation des nouveaux ateliers thématiques à développer en lien avec les actions de resocialisation ou bien encore de remobilisation.

=> **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**

En parallèle de ces relations globales et au regard de l'évolution du public depuis la fin de l'année 2022, l'ADIAD s'est fortement investie dans la structuration et la coordination du nouveau collectif des acteurs en santé mentale du Tarn-et-Garonne, lui permettant de la sorte de densifier son réseau relationnel en termes de problématiques de troubles psychiques et de développer ainsi de nouvelles modalités d'action, susceptibles de venir compléter l'accompagnement déjà prodigué auprès des bénéficiaires concernés. Ceci passant par exemple par des relations partenariales renforcées avec les GEM du département.

Dans cette même logique de diversification de l'offre d'accompagnement, une convention a été conclue avec l'APAS 82, afin de faire profiter certains des bénéficiaires du SAS-SP d'ateliers du dispositif Proxi'Santé spécifiquement construit pour l'occasion. De même, une autre convention a également été passée avec une ferme refuge animalière afin de permettre à certains autres bénéficiaires de s'impliquer dans l'entretien de cette structure.

Au fil des années, le SAS-SP a développé un réseau partenarial étendu, couvrant de nombreux domaines (handicap, santé, travail, intervention sociale, sport, culture, loisirs, etc.). L'objectif sur les années qui viennent est de poursuivre la densification de ce réseau et son interconnexion au profit des bénéficiaires accompagnés, notamment en faisant entrer dans le cercle des partenaires directs de l'accompagnement des bénéficiaires des partenaires intervenant jusqu'alors dans les parcours externes ou bien faisant partie plus largement du cercle d'environnement du service.

=> **Elément pris en compte dans l'élaboration des fiches action du nouveau projet de service**



RESEAU PARTENARIAL ACTUEL DU SAS-SP

VI. Le plan d'actions 2025-2027

6.1 Définition des orientations stratégiques

Au moment de définir son plan d'action pour la période de vie de ce nouveau projet, délimitée pour rappel de 2025 à 2027 afin de permettre de mieux l'articuler avec la périodicité quinquennale des nouvelles évaluations externes, le SAS-SP a intégré dans sa réflexion les différentes conclusions résultant des multiples éléments déjà longuement abordés ci-avant :

- Bilan exhaustif du projet de service 2020-2024 ;
- Résultats des différentes enquêtes de satisfaction menées auprès des personnes accompagnées ;
- Evolution des typologies de publics suivis entre 2020 et 2024 ;
- Résultats des dernières évaluations internes conduites selon le référentiel HAS par le biais de l'outil Ageval (équipe de professionnels, Direction, accompagnés traceurs, CVS).

Outre ces éléments, déjà riches d'enseignements, le SAS-SP a également pris le soin d'étudier les différentes orientations opérationnelles issues du Schéma Régional de Santé d'Occitanie 2023-2028 (SRS-O) ainsi que du Schéma Territorial de Santé du Tarn et Garonne 2023-2028 (STS-TG).

Un certain nombre d'orientations essentielles ressortent clairement de ces documents, qui viennent pour la plupart corrélés les constats déjà issus de l'étude des multiples sources documentaires internes ayant nourri la réflexion du service.

Parmi ces grandes orientations, se détachent ainsi très nettement :

- **Développer le pouvoir d'agir** des personnes accompagnées (Objectifs opérationnels 1 et 2 du Défi 1 de l'Engagement 2 du SRS-O et Défi 1 de l'Engagement 2 du STS-TG) ;
- Contribuer à **l'adaptation de la communication** aux différents publics et à leurs aptitudes (Objectif opérationnel 6 du Défi 1 de l'Engagement 2 du SRS-O) ;
- Favoriser **l'expression des besoins et des choix des personnes** (Objectifs opérationnels 2 du Défi 2 de l'Engagement 2 du SRS-O et du STS-TG) ;
- Développer **l'implication des personnes dans la construction de leurs projets et de leurs parcours** ainsi que dans leur évolution (Objectif opérationnel 1 du Défi 3 de l'Engagement 2 du SRS-O et Objectif opérationnel 4 du Défi 2 de l'Engagement 2 du STS-TG) ;
- Améliorer la **prise en compte des retours d'expérience des publics afin de les intégrer dans la construction des nouveaux services** (Objectif opérationnel 8 du Défi 1 et Objectif opérationnel 3 du Défi 2 de l'Engagement 2 du SRS-O) ;
- Accompagner l'évolution des **usages du numérique en santé** (Objectif opérationnel 2 du Défi 4 de l'Engagement 2 du SRS-O) ;
- Renforcer la **connaissance et l'accès des publics aux dispositifs de proximité** (Objectif opérationnel 1 du Défi 1 de l'Engagement 3 du STS-TG) ;
- Favoriser **l'interconnaissance, le partage des ressources et la montée en compétences des acteurs de l'accompagnement** (Objectif opérationnel 3 du Défi 4 de l'Engagement 4 du SRS-O) ;
- Promouvoir la **complémentarité entre les différents acteurs de l'accompagnement** (Objectif opérationnel 2 du Défi 2 et Objectif opérationnel 1 du Défi 4 de l'Engagement 4 du SRS-O) ;
- Favoriser **l'articulation des acteurs de l'accompagnement dans une logique de continuum parcours** en veillant à développer une **attention particulière aux publics les plus précaires ou fragiles afin d'éviter toute rupture** (Objectif opérationnel 2 du Défi 4 de l'Engagement 4 du SRS-O et du STS-TG) ;
- Privilégier une **logique de parcours d'accompagnement vers le droit commun** (Objectif opérationnel 2 du Défi 2 de l'Engagement 4 du SRS-O).

Fort de ces différents constats et réflexions, le SAS-SP a fait le choix de privilégier 5 grands Axes stratégiques pour son projet de service 2025-2027.

Le premier d'entre eux concerne au premier chef l'intégration dans l'ADN du service et dans son fonctionnement des diverses évolutions venant directement impacter la manière d'accompagner les bénéficiaires et de les rendre acteurs de leur propre parcours (autodétermination, autoreprésentation, pouvoir d'agir, etc.).

⇒ Axe 1 : Inscrire au cœur des pratiques professionnelles les principes cardinaux de l'accompagnement éthique.

Une fois ces principes essentiels irriguant les pratiques, le deuxième axe qui en découle logiquement est celui concourant à rendre chaque bénéficiaire du service pleinement acteur de son parcours.

⇒ Axe 2 : Rendre chaque bénéficiaire acteur de la construction et du déroulement de son projet personnalisé d'accompagnement.

Pour contribuer à l'atteinte de cet objectif, cela impliquera notamment de développer de nouvelles modalités d'accompagnement, à la fois innovantes et inclusives.

⇒ Axe 3 : Développer des modalités d'accompagnement innovantes et élargies.

Cette évolution de l'accompagnement inclusif des bénéficiaires passera nécessairement par un meilleur accompagnement dans la vie de la Cité, dans une démarche visant à leur permettre de mieux connaître et appréhender leurs droits.

⇒ Axe 4 : Favoriser l'inclusion des bénéficiaires dans la vie de la Cité.

Enfin, pour parvenir à l'atteinte de ces différents buts mais également permettre à chaque bénéficiaire de disposer d'un parcours personnalisé inclusif et sans rupture, le SAS-SP devra plus que jamais se poser comme un acteur incontournable d'un écosystème en pleine évolution.

⇒ Axe 5 : Faire du SAS-SP un acteur incontournable du territoire, inscrit dans un réseau partenarial étendu, dans une logique de parcours.

6.2 Délimitation des actions affectées selon chaque Axe stratégique

Une fois les 5 grands Axes stratégiques d'orientation du service définis pour les années à venir, différentes actions ont été associées afin de permettre l'atteinte des objectifs impartis.

Axe 1 : Inscrire au cœur des pratiques professionnelles les principes cardinaux de l'accompagnement éthique :

- Fiche Action n°1 : Poursuivre avec les professionnels le travail d'imprégnation des pratiques sur l'ensemble des concepts d'accompagnement éthique des bénéficiaires
- Fiche Action n°2 : Promouvoir auprès des bénéficiaires les principes de la « Bientraitance » pour qu'ils puissent eux-mêmes s'en saisir
- Fiche Action n°3 : Favoriser l'autodétermination dans les accompagnements
- Fiche Action n°4 : Promouvoir l'autonomie dans les démarches des bénéficiaires

Axe 2 : Rendre chaque bénéficiaire acteur de la construction et du déroulement de son projet personnalisé d'accompagnement :

- Fiche Action n°5 : S'assurer de la bonne compréhension par les bénéficiaires des nouveaux outils de leur parcours d'accompagnement
- Fiche Action n°6 : Renforcer le rôle du bénéficiaire dans la co-construction de son parcours
- Fiche Action n°7 : Valoriser le droit à l'erreur à toutes les étapes du parcours

Axe 3 : Développer des modalités d'accompagnement innovantes et élargies :

- Fiche Action n°8 : Compléter l'offre d'ateliers collectifs (internes et externes)
- Fiche Action n°9 : Intégrer la possibilité d'ouvrir des ateliers collectifs à des bénéficiaires et encadrants externes

- Fiche Action n°10 : Imaginer des parcours individualisés de resocialisation et de remobilisation sur la base d'un catalogue d'ateliers étoffé et séquencé
- Fiche Action n°11 : Stimuler la pair-aidance des bénéficiaires (individuel / collectif)
- Fiche Action n°12 : Faire monter en compétence le CVS pour le rendre acteur de démarches directes auprès des bénéficiaires
- Fiche Action n°13 : Imaginer des dispositifs de coanimation d'ateliers par des bénéficiaires « experts »
- Fiche Action n°14 : Retravailler le parcours santé proposé par le dispositif Proxi'Santé pour mieux répondre aux besoins des bénéficiaires
- Fiche Action n°15 : Travailler avec la MDPH sur les doubles orientations (orientation cible et orientation complémentaire)

Axe 4 : Favoriser l'inclusion des bénéficiaires dans la vie de la Cité :

- Fiche Action n°16 : Concevoir des ateliers sur la vie dans la Cité (élection, logement, droits sociaux...)
- Fiche Action n°17 : Collationner l'offre de services du département et la promouvoir auprès des bénéficiaires
- Fiche Action n°18 : Promouvoir auprès des bénéficiaires de nouveaux outils d'accompagnement numériques et les usages du numérique en santé (Mon espace santé, DMP...)
- Fiche Action n°19 : Développer de nouveaux vecteurs de communication auprès des bénéficiaires (NetKiosque)

Axe 5 : Faire du SAS-SP un acteur incontournable du territoire, inscrit dans un réseau partenarial étendu, dans une logique de parcours :

- Fiche Action n°20 : Favoriser l'interconnaissance, le partage des ressources et la montée en compétences collective des acteurs impliqués dans l'accompagnement des publics en situation de handicap éloignés de l'emploi
- Fiche Action n°21 : Assurer un passage de relai efficient pour chaque bénéficiaire quittant le service
- Fiche Action n°22 : Développer un système d'« appuis ponctuels » permettant de valoriser des compétences spécifiques du SAS-SP au profit de partenaires
- Fiche Action n°23 : Faire du SAS-SP un acteur clé du réseau pour l'emploi

(cf. [Annexe N°26 : Synthèse des fiches action du projet SAS SP 2025-2027](#))

Fiche Action n° 2	<p>Axe 1 : Inscrire au cœur des pratiques professionnelles les principes cardinaux de l'accompagnement</p> <p>Promouvoir auprès des bénéficiaires les principes de la « Bienveillance » pour qu'ils puissent eux-mêmes pleinement s'en saisir</p>
Objectif (Pourquoi ?)	Créer des supports d'information simplifiés sur la bienveillance et les notions connexes à destination des bénéficiaires
Pilote de l'action (Qui travaille ?)	Conseiller socio-professionnel (Célia LASFARGUETTE)
Echéance (D'ici quand ?)	Fin du 1 ^{er} semestre 2025
Personnes concernées (en interne) et/ou parties prenantes (en externe)	Les professionnels du SAS-SP Les membres du CVS
Moyens mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> • Besoins identifiés • Ressources existantes ou à solliciter 	Permettre à tous les bénéficiaires du SAS-SP de comprendre et se saisir des concepts de bienveillance et d'éthique qui les concernent Groupes de travail avec les membres du CVS et des professionnels Apport externe en FALC (Isabelle DE GROOT)
Modalités d'évaluation / indicateurs de suivi (Comment sait-on que les objectifs fixés sont atteints ?)	<ul style="list-style-type: none"> - Diffusion de supports d'information en FALC sur la bienveillance et les notions connexes avec l'accompagnement - Enquête d'appropriation - Amélioration de la cotation de la thématique bienveillance dans le logiciel d'audit interne Ageval
Cibles ?	<ul style="list-style-type: none"> - Supports spécifiques sur la bienveillance et les autres notions en lien avec l'accompagnement en FALC diffusés d'ici le 30/06/2025 - Enquête d'appropriation sur l'utilisation des outils à 3 mois (fin septembre 2025), 6 mois (fin 2025) et 12 mois (fin du 1^{er} trimestre 2026) - Cotation sur le thème « bienveillance et éthique » à plus de 3 sur 4 de moyenne lors de l'évaluation interne fin 2025 - début 2026

Fiche Action n° 3	Axe 1 : Inscrire au coeur des pratiques professionnelles les principes cardinaux de l'accompagnement Favoriser l'autodétermination dans les accompagnements
Objectif (Pourquoi ?)	Permettre à chaque bénéficiaire d'exprimer pleinement ses choix, de participer à l'évaluation des difficultés à venir et à la recherche des solutions pour les résoudre S'assurer que chaque professionnel prend bien en compte l'expression des choix des bénéficiaires dans la construction de leur parcours individualisé d'accompagnement
Pilote de l'action (Qui travaille ?)	Conseiller socio-professionnel (Lisa CAMBON)
Echéance (D'ici quand ?)	Fin du 1 ^{er} semestre 2025
Personnes concernées (en interne) et/ou parties prenantes (en externe)	Les conseillers du SAS SP Les bénéficiaires
Moyens mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> • Besoins identifiés • Ressources existantes ou à solliciter 	Formations / recherches documentaires à prévoir Outils de construction du parcours (PPA...) Apport externe en FALC (Isabelle DE GROOT)
Modalités d'évaluation / indicateurs de suivi (Comment sait-on que les objectifs fixés sont atteints ?)	Création d'outils d'évaluation spécifiques de la mise en œuvre de l'autodétermination dans le fonctionnement du service
Cibles ?	<ul style="list-style-type: none"> - 1 dispositif d'autoévaluation spécifique pour les bénéficiaires mis en place (ex. : « autodéterminomètre ») avec un mode d'emploi établi - 1 dispositif d'autoévaluation spécifique pour les professionnels mis en place (ex. : « écoutactivomètre ») avec un mode d'emploi établi

Fiche Action n° 8	Axe 3 : Développer des modalités d'accompagnement innovantes et élargies
	Compléter l'offre d'ateliers collectifs (internes et externes)
Objectif (Pourquoi ?)	Développer des ateliers collectifs répondant aux besoins des bénéficiaires en lien avec le projet de service
Pilote de l'action (Qui travaille ?)	Responsable de service du SAS-SP
Echéance (D'ici quand ?)	Fin du 2 nd semestre 2026
Personnes concernées (en interne) et/ou parties prenantes (en externe)	Les professionnels du SAS-SP Les membres du CVS Les partenaires pouvant animer l'atelier
Moyens mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> Besoins identifiés Ressources existantes ou à solliciter 	<p>Permettre aux bénéficiaires comme aux professionnels de disposer d'un catalogue étoffé d'ateliers dans lesquels piocher pour construire des parcours personnalisés d'accompagnement</p> <p>Les professionnels du SAS-SP / Groupe de travail pour proposer des ateliers adaptés CVS consulté et source de propositions Des partenaires pouvant animer des ateliers Budget à prévoir pour assurer le déploiement de certains nouveaux ateliers</p>
Modalités d'évaluation / indicateurs de suivi (Comment sait-on que les objectifs fixés sont atteints ?)	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de conventions de partenariat conclues - Nombre d'ateliers proposés - Nombre d'ateliers réalisés - Nombre de participants sur les nouveaux ateliers - Enquête de satisfaction
Cibles ?	<ul style="list-style-type: none"> - Au moins 2 nouvelles conventions de partenariat chaque année - Au moins 2 nouveaux ateliers chaque année - Au moins 1 session de chaque nouvel atelier par mois - Au moins 5 à 10 participants sur chaque nouvel atelier - 1 enquête de satisfaction par semestre incluant un retour quantitatif et qualitatif sur les nouveaux ateliers mis en place

Fiche Action n° 9	Axe 3 : Développer des modalités d'accompagnement innovantes et élargies Intégrer la possibilité d'ouvrir des ateliers collectifs à des bénéficiaires et encadrants externes
Objectif (Pourquoi ?)	Favoriser la mixité des publics Elargir les horizons d'accompagnement des bénéficiaires Favoriser la pair-aidance des personnes accompagnées
Pilote de l'action (Qui travaille ?)	Conseiller socioprofessionnel (Célia LASFARGUETTE)
Echéance (D'ici quand ?)	Fin du 2 nd semestre 2026
Personnes concernées (en interne) et/ou parties prenantes (en externe)	Les conseillers Les bénéficiaires
Moyens mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> • Besoins identifiés • Ressources existantes ou à solliciter 	Permettre la multiplication des contacts des bénéficiaires avec d'autres profils issus d'autres réseaux d'accompagnement Etudier la mise en place d'ateliers croisés Mise à profit des actions partenariales existantes (SISM, SEEPH, etc.) Négocier des conventions
Modalités d'évaluation / indicateurs de suivi (Comment sait-on que les objectifs fixés sont atteints ?)	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de conventions de collaboration - Nombre d'ateliers collectifs ouverts à des bénéficiaires et encadrants externes - Nombre de participants extérieurs par atelier
Cibles ?	<ul style="list-style-type: none"> - Au moins 2 nouvelles conventions de partenariat chaque année - Au moins 3 ateliers différents avec participants externes durant l'année (avec un nombre de sessions à définir pour chaque atelier) - Au moins 5 participants externes pour chaque session de chaque atelier

Fiche Action n° 10	Axe 3 : Développer des modalités d'accompagnement innovantes et élargies Imaginer des parcours individualisés de resocialisation et de remobilisation sur la base d'un catalogue d'ateliers étoffé et séquencé
Objectif (Pourquoi ?)	Identifier chaque étape du parcours pour construire un projet personnalisé singulier Partir pour cela d'une définition de la typologie des publics accompagnés afin d'en déduire de manière générique des types de parcours susceptibles de répondre aux besoins correspondants Les parcours types ainsi établis pourront servir ensuite de trame de départ sur laquelle viendra se construire le parcours individualisé de chaque bénéficiaire
Pilote de l'action (Qui travaille ?)	Conseiller socioprofessionnel (Carine GUTIERREZ-JAMME)
Echéance (D'ici quand ?)	Fin du 2 nd semestre 2026
Personnes concernées (en interne) et/ou parties prenantes (en externe)	L'équipe du SAS-SP Les bénéficiaires Les partenaires intervenant pour certains ateliers
Moyens mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> • Besoins identifiés • Ressources existantes ou à solliciter 	Sérifier la typologie des profils de bénéficiaires accompagnés par le SAS-SP afin d'en tirer des catégories-types selon le degré d'éloignement par rapport à l'emploi au sens large (segmentation selon les besoins de resocialisation et/ou de remobilisation) Groupe de travail sur profils types des bénéficiaires Groupe de travail sur les parcours types susceptibles de correspondre aux grandes lignes de besoins de chaque profil type Le CVS Apport technique d'un psychologue
Modalités d'évaluation / indicateurs de suivi (Comment sait-on que les objectifs fixés sont atteints ?)	<ul style="list-style-type: none"> - Production écrite d'une typologie des profils des bénéficiaires accompagnés sur la base d'une segmentation - Production écrite de différents parcours type selon les profils de bénéficiaires suivis
Cibles ?	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des profils types de bénéficiaires établi par segmentation - Recueil rédigé de parcours types créés selon les profils-types des bénéficiaires

Fiche Action n° 11	Axe 3 : Développer des modalités d'accompagnement innovantes et élargies
	Stimuler la pair-aidance des bénéficiaires (individuel / collectif)
Objectif (Pourquoi ?)	Valoriser et partager les expériences de vie des bénéficiaires pour créer du lien et inciter des réussites Promouvoir et faciliter l'accès des bénéficiaires à des solutions d'entraide (ex. : GEM, associations d'usagers...)
Pilote de l'action (Qui travaille ?)	Conseiller socio-professionnel (Céline PEUZIAT)
Echéance (D'ici quand ?)	Fin du 2 nd semestre 2025
Personnes concernées (en interne) et/ou parties prenantes (en externe)	Les professionnels du SAS-SP Les bénéficiaires Le CVS D'anciens bénéficiaires du SAS-SP
Moyens mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> Besoins identifiés Ressources existantes ou à solliciter 	Offrir aux bénéficiaires différentes possibilités d'obtenir un soutien de personnes traversant ou ayant traversé la même situation ou une situation similaire Recenser les différents types de réunions collectives de pairs du département (GEM, associations d'usagers, de patients, etc.) Augmentation du nombre de groupes de parole Organisation de rencontres entre des groupes de bénéficiaires suivis par le SAS-SP et des bénéficiaires sortis du service suite à une insertion réussie (pair-émulation) Valorisation dans le SAS'Discute de témoignages inspirants de bénéficiaires sortis du service suite à une insertion réussie (pair-émulation)
Modalités d'évaluation / indicateurs de suivi (Comment sait-on que les objectifs fixés sont atteints ?)	- Catalogue de l'offre d'entraide du département - Nombre de groupes de parole - Nombre de réunions entre des bénéficiaires et d'anciens suivis - Nombre de témoignages de réussites d'anciens suivis dans le SAS'Discute
Cibles ?	- Catalogue finalisé et diffusé d'ici le 31/12/2025 - 6 groupes de paroles par an - 1 « journée des SAS'Réussites » par semestre - 1 témoignage inspirant par numéro du SAS'Discute (« SAS'Raconte »)

Fiche Action n° 12	Axe 3 : Développer des modalités d'accompagnement innovantes et élargies Faire monter en compétence le CVS pour le rendre acteur de démarches directes auprès des bénéficiaires
Objectif (Pourquoi ?)	Donner les moyens au CVS d'être autonome dans sa mission de représentation des bénéficiaires et acteur pour recueillir et porter leurs voix
Pilote de l'action (Qui travaille ?)	COPIL restreint avec la Présidente du CVS, les représentantes des salariés au CVS et la responsable de service du SAS-SP
Echéance (D'ici quand ?)	Fin du 2 nd semestre 2025
Personnes concernées (en interne) et/ou parties prenantes (en externe)	Membres du CVS + Direction + bénéficiaires + conseillers SAS-SP
Moyens mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> • Besoins identifiés • Ressources existantes ou à solliciter 	Accès limité au DUI NetVie du SAS-SP pour permettre l'usage de NetKiosque Former les membres du CVS à des outils de communication adaptés => Layla SANCHEZ Utilisation de NetKiosque Mise en place de permanences de représentants du CVS Page(s) dédiée(s) au CVS dans le SAS'Discute
Modalités d'évaluation / indicateurs de suivi (Comment sait-on que les objectifs fixés sont atteints ?)	<ul style="list-style-type: none"> - Identification d'un plan de formation des membres du CVS et vérification de sa mise en œuvre - Permanences de représentants du CVS à Montauban et Castelsarrasin (+ éventuellement en distanciel) - Page(s) dédiée(s) au CVS dans le SAS'Discute
Cibles ?	<ul style="list-style-type: none"> - Membres du CVS formés sur les outils de communication adaptés nécessaires - 1 permanence mensuelle / bimensuelle / trimestrielle à Montauban et Castelsarrasin (+ éventuellement en distanciel) - 1 page (au moins) dédiée au CVS dans chaque numéro du SAS'Discute

Fiche Action n° 13	Axe 3 : Développer des modalités d'accompagnement innovantes et élargies
	Imaginer des dispositifs de coanimation d'ateliers par des bénéficiaires « experts »
Objectif (Pourquoi ?)	<p>Impliquer les bénéficiaires par leur savoir-faire dans les ateliers</p> <p>Développer les compétences de transmission des bénéficiaires</p> <p>Inspirer d'autres bénéficiaires en vue d'une montée en compétences (pair-émulation)</p>
Pilote de l'action (Qui travaille ?)	Conseiller socio-professionnel (Julie RUELLAN)
Echéance (D'ici quand ?)	Fin du 1 ^{er} semestre 2026
Personnes concernées (en interne) et/ou parties prenantes (en externe)	<p>Les professionnels du service</p> <p>Les membres du CVS</p> <p>Les bénéficiaires</p>
Moyens mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> • Besoins identifiés • Ressources existantes ou à solliciter 	<p>Recensement des savoirs des bénéficiaires</p> <p>Ateliers en lien avec lesdits savoir-faire</p> <p>Entretiens préparatoires d'animation avec le conseiller référent de chaque atelier</p>
Modalités d'évaluation / indicateurs de suivi (Comment sait-on que les objectifs fixés sont atteints ?)	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête expérientielle des bénéficiaires - Nombre d'ateliers mis en place en coanimation avec des bénéficiaires - Nombre de participants par atelier
Cibles ?	<ul style="list-style-type: none"> - 1 recensement d'expertise des bénéficiaires mené d'ici le 30/06/2025 - 1 catalogue des expertises des bénéficiaires établi d'ici fin 2025 - Au moins 3 ateliers différents en coanimation durant l'année (avec un nombre de sessions à définir pour chaque atelier) d'ici le 30/06/2026 - Au moins 5 à 10 participants pour chaque session de chaque atelier d'ici le 30/06/2026

Fiche Action n° 14	Axe 3 : Développer des modalités d'accompagnement innovantes et élargies
	Retravailler le parcours santé proposé par le dispositif Proxi'Santé pour mieux répondre aux besoins des bénéficiaires
Objectif (Pourquoi ?)	Compléter les ateliers déjà proposés au sein du parcours pour favoriser l'estime de soi et contribuer à la reprise d'une activité physique
Pilote de l'action (Qui travaille ?)	Responsable du SAS-SP
Echéance (D'ici quand ?)	Fin du 1 ^{er} semestre 2025
Personnes concernées (en interne) et/ou parties prenantes (en externe)	Les professionnels du SAS-SP Les bénéficiaires L'APAS 82 / Le dispositif Proxi'Santé
Moyens mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> Besoins identifiés Ressources existantes ou à solliciter 	Nouveau conventionnement avec l'APAS 82 Conventionnement avec Bouger pour s'en sortir Réunions de travail avec l'APAS 82 et Bouger pour s'en sortir
Modalités d'évaluation / indicateurs de suivi (Comment sait-on que les objectifs fixés sont atteints ?)	<ul style="list-style-type: none"> Conventions de partenariat avec l'APAS 82 et Bouger pour s'en sortir Nouveau parcours Proxi'Santé pour les bénéficiaires du SAS-SP Rapport échelle estime de soi avant / après chaque atelier Nombre de séances de mise en mouvement du bénéficiaire
Cibles ?	<ul style="list-style-type: none"> Convention de partenariat avec l'APAS actualisée Convention de partenariat avec Bouger pour s'en sortir établie Nouveau parcours Proxi'Santé pour les bénéficiaires du SAS-SP mis en œuvre Evaluation de l'échelle de l'estime de soi comprise entre 8 et 10 au terme de chaque parcours 2 séances de mise en mouvement des bénéficiaires dans chaque parcours

Fiche Action n° 16	Axe 4 : Favoriser l'inclusion des bénéficiaires dans la vie de la Cité Concevoir des ateliers sur la vie dans la Cité (élection, logement, droits sociaux...)
Objectif (Pourquoi ?)	Permettre aux bénéficiaires de connaître leurs droits, devoirs et libertés de citoyens (vie citoyenne et écocitoyenneté) pour développer leur autonomie
Pilote de l'action (Qui travaille ?)	Conseiller socio-professionnel (Célia LASFARGUETTE)
Echéance (D'ici quand ?)	Fin du 2 nd semestre 2026
Personnes concernées (en interne) et/ou parties prenantes (en externe)	Les professionnels de l'ADIAD Les bénéficiaires Les partenaires privilégiés sur les droits (CIDFF, Défenseur des droits, CAF, MDPH, CPAM, etc.)
Moyens mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> • Besoins identifiés • Ressources existantes ou à solliciter 	Conventions partenariales Groupe de travail transversal de l'ADIAD
Modalités d'évaluation / indicateurs de suivi (Comment sait-on que les objectifs fixés sont atteints ?)	<ul style="list-style-type: none"> - Création d'ateliers spécifiques (droits sociaux, logement, santé, finances, transport, etc.) - Nombre de participants aux ateliers - Elaboration de fiches repères venant compléter les ateliers
Cibles ?	<ul style="list-style-type: none"> - 1 atelier périodique créé pour chaque grande thématique (droits sociaux, logement, santé, finances, transport, etc.) avec une périodicité adaptée selon la thématique - Au moins 10 participants pour chaque atelier - Au moins 1 fiche repère élaborée pour chaque atelier thématique (droits sociaux, logement, santé, finances, transport, etc.)

Fiche Action n° 18	Axe 4 : Favoriser l'inclusion des bénéficiaires dans la vie de la Cité Promouvoir auprès des bénéficiaires de nouveaux outils d'accompagnement numériques et les usages du numérique en santé (Mon espace santé, DMP...)
Objectif (Pourquoi ?)	Réduire la fracture numérique Favoriser l'accès au droit commun Permettre à chaque bénéficiaire d'être pleinement acteur de son accompagnement, y compris sur le domaine de sa santé S'assurer de l'atteinte des objectifs d'usage du DMP dans le cadre du déploiement du nouveau DUI du SAS-SP (NetVie)
Pilote de l'action (Qui travaille ?)	Responsable de service du SAS-SP
Echéance (D'ici quand ?)	Fin du 2 nd semestre 2025
Personnes concernées (en interne) et/ou parties prenantes (en externe)	Les bénéficiaires du SAS-SP L'équipe du SAS-SP
Moyens mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> • Besoins identifiés • Ressources existantes ou à solliciter 	Déploiement du nouveau DUI (NetVie) Formation des professionnels aux nouveaux outils métier Orientation de certains bénéficiaires vers les Maisons France Services pour un accompagnement dédié Mise en place d'ateliers collectifs de sensibilisation et d'information sur le numérique en santé Supervision et/ou Création du DMP lors d'un entretien individuel
Modalités d'évaluation / indicateurs de suivi (Comment sait-on que les objectifs fixés sont atteints ?)	<ul style="list-style-type: none"> - Part des bénéficiaires orientés vers les Maisons France Services pour une aide à l'ouverture de leur espace santé - Nombre d'ateliers collectifs de sensibilisation et d'information sur le numérique en santé - Nombre de DMP ouverts dans le nouveau DUI (NetVie)
Cibles ?	<ul style="list-style-type: none"> - Au moins 20 % de bénéficiaires orientés vers les Maisons France Services pour une aide à la création de leur espace santé - 1 atelier de sensibilisation et d'information sur le numérique en santé par bimestre - Au moins 70 % des bénéficiaires suivis ayant activé leur espace santé avec DMP

Fiche Action n° 22	Axe 5 : Faire du SAS-SP un acteur incontournable du territoire, inscrit dans un réseau partenarial étendu, dans une logique de parcours Développer un système d'« appuis ponctuels » permettant de valoriser des compétences spécifiques du SAS-SP au profit de partenaires
Objectif (Pourquoi ?)	Valoriser la singularité et les compétences du service en proposant une interface spécifique, identifiée et qualifiée
Pilote de l'action (Qui travaille ?)	Conseiller socio-professionnel (Carine GUTIERREZ-JAMME)
Echéance (D'ici quand ?)	Fin du 1 ^{er} semestre 2027
Personnes concernées (en interne) et/ou parties prenantes (en externe)	Référent Milieu Protégé Référent IAE / EA Référent Insertion Professionnelle Conseillers socioprofessionnels
Moyens mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> • Besoins identifiés • Ressources existantes ou à solliciter 	Evaluer / Quantifier le volume de travail dédié Qualifier les compétences spécifiques (MP, IAE, Public jeune, etc)
Modalités d'évaluation / indicateurs de suivi (Comment sait-on que les objectifs fixés sont atteints ?)	- Nombre de sollicitations partenariales - Nombre d'appuis ponctuels réalisés
Cibles ?	- Au moins 20 sollicitations partenariales chaque année - Au moins 15 appuis ponctuels réalisés

Fiche Action n° 23	<p>Axe 5 : Faire du SAS-SP un acteur incontournable du territoire, inscrit dans un réseau partenarial étendu, dans une logique de parcours</p> <p>Faire du SAS-SP un acteur clé du réseau pour l'emploi</p>
Objectif (Pourquoi ?)	<p>Positionner pleinement le SAS-SP au sein du nouveau réseau pour l'emploi issu de la loi Plein emploi promulguée fin 2023</p> <p>Favoriser l'employabilité des bénéficiaires</p> <p>Améliorer la visibilité du SAS-SP auprès des employeurs de tous types</p> <p>Valoriser la spécificité du public du SAS-SP</p>
Pilote de l'action (Qui travaille ?)	Responsable de service du SAS-SP
Echéance (D'ici quand ?)	Fin du 2 nd semestre 2027
Personnes concernées (en interne) et/ou parties prenantes (en externe)	<p>Les conseillers du SAS-SP</p> <p>La Responsable de service du Cap emploi</p> <p>Les acteurs du Service Public de l'Emploi</p> <p>Les membres du réseau pour l'emploi</p> <p>Les employeurs</p> <p>Les bénéficiaires</p>
Moyens mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> • Besoins identifiés • Ressources existantes ou à solliciter 	<p>Améliorer l'interconnaissance et la visibilité du SAS-SP auprès des acteurs du Service Public de l'Emploi (France Travail, Cap Emploi, Mission Locale et Conseil Départemental)</p> <p>Rencontrer les partenaires du réseau pour emploi</p> <p>Formaliser les liens avec le service entreprises du Cap Emploi</p> <p>Travailler l'interconnaissance avec les chargés de mission entreprise des autres membres du Service Public de l'Emploi</p> <p>Veille sur "mes événements emploi" du site France Travail</p>
Modalités d'évaluation / indicateurs de suivi (Comment sait-on que les objectifs fixés sont atteints ?)	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'actions conjointes ou d'événements conjoints avec le Service Public de l'Emploi - Nombre de visites d'entreprises (de tous types) par des groupes de bénéficiaires du SAS-SP avec des conseillers entreprise du Cap Emploi - Nombre d'actions préprofessionnelles et professionnelles réalisées et terminées - Nombre d'entrées en emploi par type de placement
Cibles ?	<ul style="list-style-type: none"> - Participation à au moins 1 événement par trimestre avec les acteurs du SPE - Au moins 1 visite d'entreprise par trimestre pour un groupe de bénéficiaires du SAS-SP avec un conseiller entreprise du Cap Emploi - Au moins 50 personnes avec une action de formation dans l'année (préqualifiante, qualifiante ou professionnelle) - Au moins 25 PMSMP réalisées chaque année - Au moins 25 MISPE réalisées chaque année - Au moins 80 entrées en emploi par an - Au moins 10 contrats en EA par an - Au moins 5 contrats en IAE par an - Au moins 10 entrées en ESAT par an

6.4 Le pilotage et l'évaluation du projet

L'évaluation du présent projet de service fera partie intégrante de la démarche qualité du service au sens de la norme ISO 9001.

Un pilote (potentiellement assisté d'un co-pilote) est nommé pour chaque Fiche Action, afin d'évaluer au fur et à mesure les actions menées en vue de les poursuivre, les développer ou les modifier au regard des résultats obtenus ou encore de l'évolution des profils ou besoins des personnes accompagnées.

De manière plus globale, la Direction de l'ADIAD supervisera le bon déroulement et s'assurera, en lien avec la responsable de service du SAS-SP, à la fois du respect de l'échéancement programme pour chaque action ainsi que de l'atteinte des objectifs cibles établis.

Des points d'étapes seront également assurés auprès du Conseil de la Vie Sociale ainsi qu'auprès du Conseil d'Administration de l'ADIAD, qui auront toute légitimité pour décider d'anticiper ou bien de replanifier la réalisation de certaines actions en fonction des évolutions du service, des besoins des publics suivis, des moyens alloués par l'autorité de contrôle et de tarification, ou bien encore de l'orientation des politiques publiques afférentes au secteur d'activité du SAS-SP.

Le bon déroulement du présent projet sera enfin pleinement apprécié lors de l'évaluation externe d'ores et déjà programmée au second semestre 2026. C'est d'ailleurs précisément la raison pour laquelle le présent projet de service a été pensé pour une durée de 3 années seulement, ce qui permettra de mieux faire coïncider sa révision avec le rythme des nouvelles évaluations HAS et tirer ainsi pleinement partie des résultats de la première évaluation externe conduite sous son nouveau format pour élaborer le projet de service des 5 années suivantes.

Conclusion

La réécriture de ce projet a amené les professionnels du service à redéfinir leurs repères et à confirmer les fondamentaux des missions et des objectifs.

Cette démarche réflexive a conduit l'équipe à remettre profondément en question ses pratiques, à reconsidérer l'importance des mots, du vocabulaire que les professionnels utilisent.

L'équipe souhaite s'investir pleinement dans la promotion de la participation des personnes accompagnées : au travers des groupes d'expression, de sollicitations au titre de la pair-aidance pour soutenir des projets d'accompagnement, ou encore pour être témoin d'un parcours d'accompagnement réussi au sein du service.

Le travail de réactualisation du projet de service du SAS-SP a permis de mettre en œuvre une méthodologie de projet et un travail collectif avec l'ensemble des professionnels du service entre autres grâce à l'audit interne réalisé avec Ageval.

Cela a été source d'enrichissements pour chacun et a permis d'inscrire le service dans une démarche de questionnements, de réflexions et de formalisation. La refonte intégrale des outils d'accompagnement issus de la loi 2002-2, menée en 2024, a également permis à l'équipe de mieux s'appropriier chacun d'entre eux.

Les travaux menés ont aussi permis de comprendre d'avantage la démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations et de l'accompagnement proposés aux bénéficiaires.

Enfin, la vision prospective du service impulsée par la Direction et matérialisée par le plan d'actions a été et sera source de dynamisme. Ce travail a permis de rassembler l'ensemble des parties prenantes du SAS-SP (conseillers, bénéficiaires, encadrement, Direction, administrateurs de l'Association) autour des nouvelles perspectives souhaitées pour l'évolution du SAS-SP pour les années qui viennent.

Annexes

Annexe N° 1 : Arrêté de renouvellement d'autorisation du SAS SP 2019-2034

Annexe N°2 : Certificat AFNOR

Annexe N°3 : Arrêté portant programmation des évaluations des ESMS du Tarn et Garonne

Annexe N°4 : Rétroplanning de la réécriture du projet de service 2025-2027

Annexe N°5 : Extrait de l'évaluation externe SAS SP 2017

Annexe N°6 : Extrait de l'évaluation interne SAS SP 2020

Annexe N°7 : Extrait évaluation interne 2024 via AGEVAL

Annexe N°8 : Enquête Bénéficiaires Projet de Service 2020-2024

Annexe N°9 : Enquête CVS Projet de Service 2020-2024

Annexe N°10 : Enquêtes de satisfaction SAS SP 2023-2024 via AGEVAL

Annexe N°11 : Trame d'entretien de l'information collective

Annexe N°12 : Document Individuel de Prise en Charge

Annexe N° 13 : Livret d'accueil SAS SP

Annexe N°14 : Charte des droits et libertés de la personne accompagnée

Annexe N°15 : Liste des personnes qualifiées en vigueur en mai 2024

Annexe N°16 : Formulaire de désignation de la personne de confiance

Annexe N°17 : Formulaire d'autorisation droit à l'image

Annexe N°18 : Flyer - Le Conseil de Vie Sociale

Annexe N°19 : Règlement de fonctionnement

Annexe N°20 : Projets personnalisés Initial et Avenant

Annexe N°21 : Propositions d'activités du CVS

Annexe N°22 : Fiches engagement ateliers SAS SP

Annexe N°23 : Courrier de fin de prise en charge par le SAS SP

Annexe N°24 : Fiche de fonction Conseiller socio-professionnel au SAS SP

Annexe N°25 : Fiche de fonction Responsable de service SAS SP

Annexe n° 26 : Synthèse des fiches action du projet SAS SP 2025-2027