



GroupeSOS Solidarités

Rapport annuel- 2022

SAAD de HANDISUP

Sommaire

Groupe SOS Solidarités.....	3
L'ASSOCIATION	3
NOS ENGAGEMENTS	4
Le SAAD D'HANDISUP	6
▶ Présentation	6
▶ Les grandes orientations du projet de l'établissement.....	7
LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE.....	8
LES RÉALISATIONS	9
▶ La personne accueillie, actrice de ses projets	9
▶ Le professionnel, partenaire de la personne accueillie.....	12
▶ L'établissement, une entité en mouvement	17
▶ La qualité de vie, vecteur essentiel de l'accompagnement	21
LES PERSPECTIVES	22

01 Groupe SOS Solidarités L'ASSOCIATION

Au Groupe SOS Solidarités, nous nous sommes engagés à apporter des réponses concrètes et innovantes aux enjeux de solidarité pour faire en sorte que personne ne soit au bout de son histoire, aujourd'hui comme demain.

Être solidaire, c'est développer des actions adaptées auprès de celles et ceux à qui la société ne donne pas toujours une juste place : personnes concernées par des addictions, des violences, migrantes, travailleuses du sexe, vivant avec le VIH, en situation de handicap...

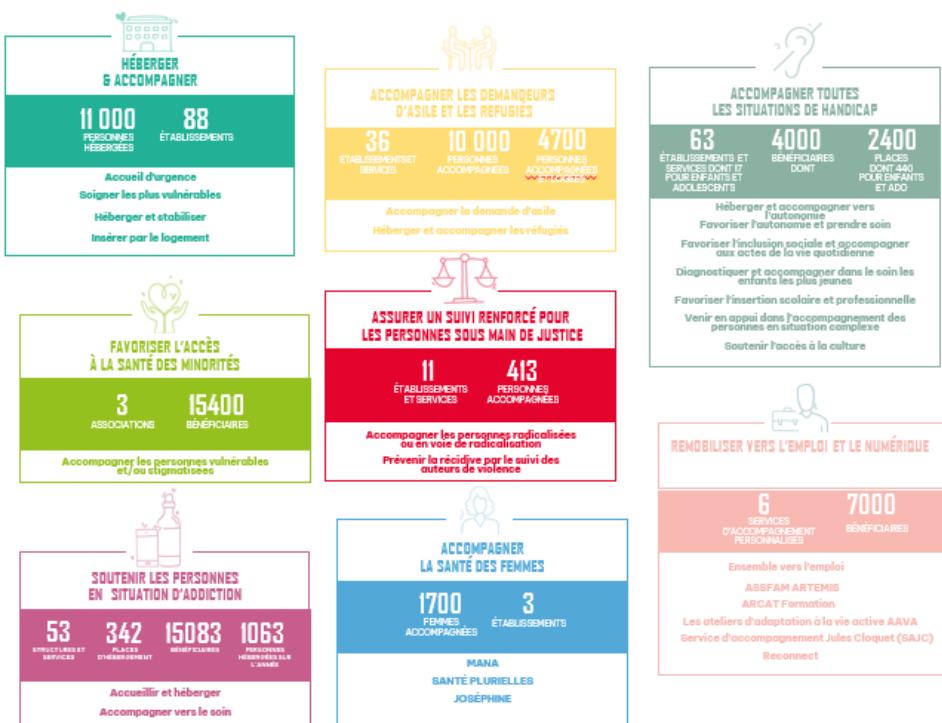
Notre objectif est : Agir contre toutes les formes d'exclusion et accompagner les différents publics dans leur autonomie, selon le principe fondateur



« une société pour tous, une place pour chacun ».

Groupe SOS Solidarités regroupe les métiers historiques du GROUPE SOS. Depuis 35 ans, il s'est construit par la recherche constante de solutions innovantes, pour répondre aux difficultés des personnes en situation de vulnérabilité. Il porte l'ambition de faire reculer la précarité et de favoriser l'inclusion sociale. Toutes ces activités sont portées par l'association et ses filiales

8 DOMAINES D'EXPERTISE



02 NOS ENGAGEMENTS

Avec 263 établissements et services, GROUPE SOS Solidarités est présent sur l'ensemble du territoire métropolitain, en Guyane, à la Réunion et à Mayotte. Une implantation qui lui permet un rayonnement large et lui offre la capacité de répondre localement aux besoins particuliers des populations.



Les établissements et services gérés par GROUPE SOS Solidarités sont majoritairement financés par les pouvoirs publics (Agences régionales de santé, Conseils départementaux, DDCS, etc.).

C'est autour de quatre engagements forts et structurants que les différents domaines d'expertises de GROUPE SOS Solidarités ont construit une vision commune et développé des principes d'actions partagés permettant de mettre les personnes accueillies au centre de leur accompagnement. Des engagements qui permettent de réunir l'ensemble des professionnels autour d'un même défi : apporter des réponses concrètes et innovantes pour faire en sorte que personne ne soit au bout de son histoire, aujourd'hui comme demain



Axe 1

La personne accueillie, actrice de ses projets

En co-construisant avec la personne ses projets, nous l'accompagnons pour qu'elle croie en ses compétences. Nous soutenons sa capacité à faire ses propres choix et à les faire respecter auprès de nos équipes, de ses proches et de ses représentants légaux, le cas échéant. Les expériences qui résultent de ces choix, les risques que la personne prend et que nous assumons avec elle, font partie du cheminement vers l'autonomie.

- Donner du temps aux projets des personnes accueillies
- Mobiliser les capacités des personnes accueillies

Axe 2

Le professionnel, partenaire de la personne accueillie

Nous nous mobilisons au quotidien pour que la posture des professionnels favorise l'émergence des attentes et des désirs des personnes accueillies et soutienne l'élaboration de leurs projets. En partant du postulat que l'établissement ne sait pas tout et ne décide pas de tout, nous plaçons au centre des réflexions et des décisions la parole de la personne accueillie et encourageons les professionnels à se positionner comme de véritables partenaires au service de l'autonomie des personnes.

- Créer les conditions favorables
- Développer une culture professionnelle
- Accompagner les professionnels

Axe 3

L'établissement, une entité en mouvement

Nous croyons grandement au fait que c'est sur le terrain que nous pouvons agir et influer sur les perceptions et idées que l'on peut se faire des personnes que nous accueillons, des métiers que nous exerçons et des projets que nous portons. À ce titre, chaque établissement de GROUPE SOS Solidarités rend concret et visible ce qui nous caractérise : nos valeurs, nos forces et notre diversité. Ils contribuent également à démontrer notre capacité à innover, en développant des projets en réponse aux besoins d'un territoire, avec l'objectif de maximiser l'impact social de son action.

- Décloisonner nos pratiques
- Développer des projets
- Lutter contre les stigmatisations

Axe 4

La qualité de vie, vecteur essentiel de l'accompagnement

Pour GROUPE SOS Solidarités, la qualité de vie des personnes accompagnées est une priorité au quotidien. Elle prend en compte la santé, la liberté, la sécurité, les droits de l'homme ainsi que le bonheur et la vie en harmonie avec les autres. S'il s'agit souvent de paramètres subjectifs, difficiles à mesurer, tous se rejoignent dans l'objectif de l'accompagnement des personnes : faciliter l'inclusion des personnes vulnérables dans la société.

- Favoriser la vie sociale
- Prendre soin
- S'engager dans la prévention

03

Le SAAD d'Handisup

► Présentation



► Les grandes orientations du projet de l'établissement

Handisup, association loi 1901, existe depuis 1989 et est filiale du GROUPE SOS Solidarités depuis décembre 2019. Depuis sa création, elle œuvre pour l'inclusion en milieu ordinaire de vie des enfants et jeunes en situation de handicap sur le territoire de la Loire-Atlantique ainsi que des étudiants en situation de handicap et favorise l'accompagnement individualisé du projet de la famille ou du jeune.

L'association a pour ambition de rendre effectif un accès universel et inconditionnel aux lieux de vie ordinaires pour les publics en situation de handicap et porte pour enjeu l'accès ou le maintien d'une vie professionnelle choisie pour les parents d'enfants en situations de handicap (à travers le SAAD notamment). La force d'Handisup est sa capacité à accompagner vers l'inclusion en milieu ordinaire dans les services publics tels que les ACM, les accueils périscolaires, les temps méridiens, mais aussi les écoles d'enseignement supérieur, les CFA, l'Université de Nantes en étant l'acteur historique connu et reconnu sur le territoire sur ce champ.

Le SAAD d'Handisup est un service d'accompagnement à domicile individualisé et spécifique aux enfants et jeunes en situation de handicap de 3 à 20 ans. Il n'intervient que dans l'accompagnement individuel et dans le cadre d'un projet d'accompagnement autour du développement et du maintien de l'autonomie dans les gestes de la vie quotidienne et de l'accès à la vie sociale.

04

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

En 2022, le service a dû faire face à une pénurie importante de professionnels à domicile. Ce phénomène s'est vérifié auprès des autres services d'aide à domicile ainsi que sur l'ensemble des secteurs d'accompagnements sanitaire ou médico-social, en Loire-Atlantique mais également sur toute la France. Il a fallu se ré-inventer et développer, à moyens constants, des process de recrutements jamais utilisés jusqu'alors.

Par ailleurs, l'absence de personnel, notamment de la responsable de secteur de juin à octobre à complexifier la préparation de la rentrée de septembre, ce qui a intensifié la charge du travail de l'équipe afin d'assurer une rentrée sereine. Il est à saluer l'investissement de chacun dans cette période qui traduit l'engagement des professionnels.

Cette année a été l'occasion d'un travail de fond avec le Conseil Départemental autour de la valorisation du métier à domicile. Malgré les avenants 43, 51 et 52, les valorisations de salaires des accompagnants ne suffisent pas à équilibrer une situation salariale entre le niveau d'inflation et les revenus qui restent très bas, notamment pour ceux qui ne sont pas diplômés (ce qui est le cas de 80 % d'entre eux).

Enfin, dans la dynamique qui a été impulsée en 2022, nous avons proposé le 19 décembre 2022, une réunion aux familles des enfants et jeunes accompagnés par le SAAD (ou en attente d'un accompagnement), pour leur exposer les difficultés du service et ainsi réfléchir ensemble, à de nouvelles modalités autour du recrutement, de la fidélisation des accompagnants et de la recherche de fonds. De nombreuses pistes ont été émises et cet état des lieux de potentielles solutions sera exploité en 2023 pour poursuivre notre démarche de renforcement et de pérennisation de notre SAAD.

05

LES RÉALISATIONS

► La personne accueillie, actrice de ses projets

Notre ambition est de permettre à toute personne accueillie d'être pleinement actrice de ses projets, dans une approche qui vise à renforcer son autonomie.

■ L'évolution des caractéristiques des personnes accueillies

Les personnes accompagnées par le SAAD d'Handisup sont exclusivement des enfants et des jeunes en situation de handicap dont la moyenne d'âge sur 2022 est de 12 ans. Les 132 usagers accompagnés (84 garçons et 48 filles) ont donc entre 3 et 20 ans, au-delà pour les étudiants en situation de handicap. Le service accompagne tout type de handicap que ce soit le polyhandicap, le handicap moteur, les troubles neuro-développementaux, les troubles à spectre autistique etc.

Sur les 132 usagers accompagnés en 2022, 38 étaient autistes, soit près de 29 %. A noter qu'il n'est pas demandé systématiquement à la famille le diagnostic de son enfant, le service s'attache plus spécifiquement sur les besoins de l'enfant, son fonctionnement, ses réussites et ses difficultés afin de mettre en place un projet d'accompagnement personnalisé, adapté, sur mesure et singulier.

A noter que le SAAD d'Handisup a accompagné 17 situations, accompagnées par ailleurs par la RAPT ou un PCPE en 2022, étant considérées comme complexes, avec peu ou pas de prises en charge scolaire ou médico-sociale.

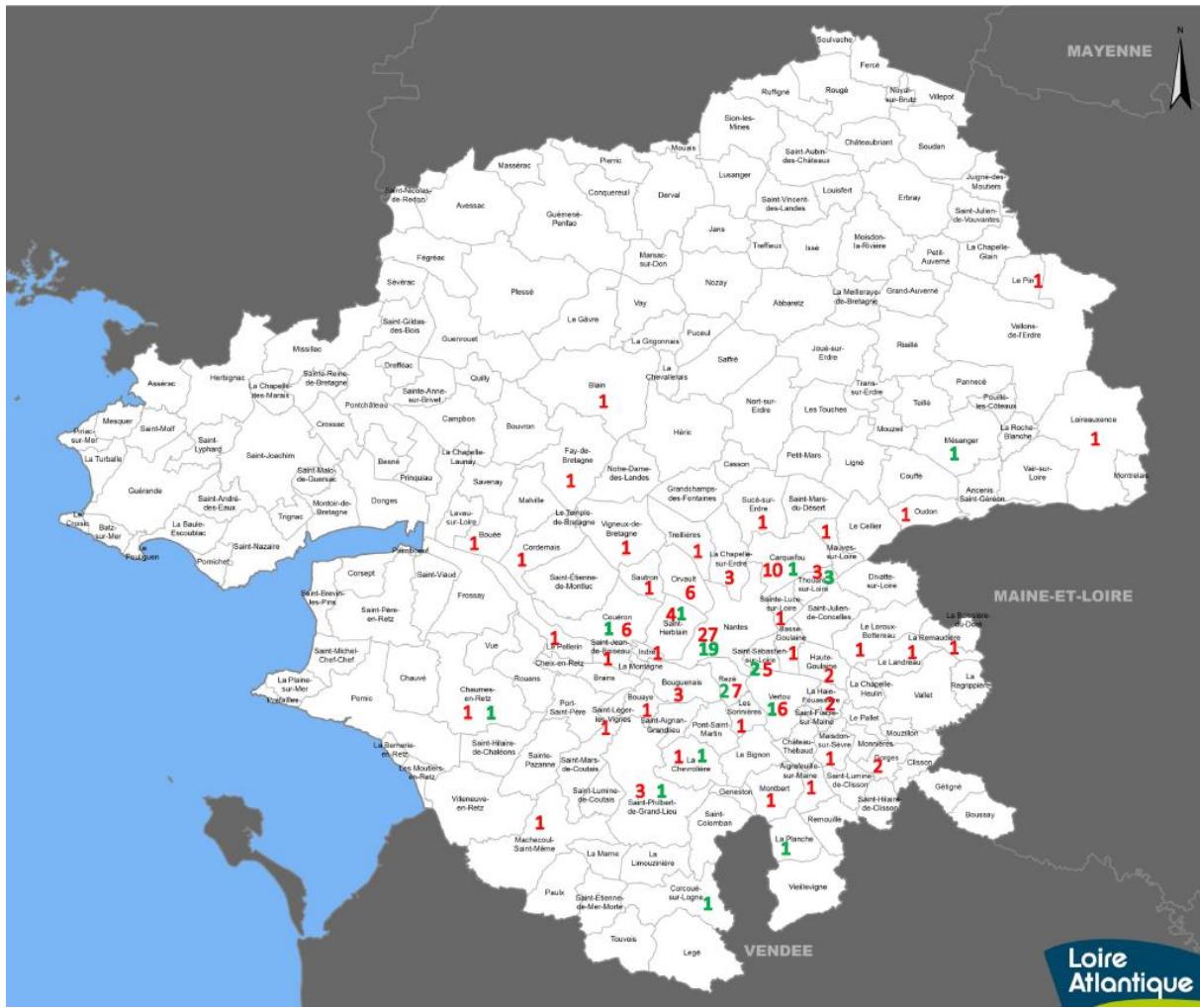
Le SAAD d'Handisup intervient via la PCH mais aussi en prestation de service sur de l'inclusion (accueils collectifs de mineurs, université, CFA etc).

En 2022, il y a eu

- 15047.50 heures d'accompagnement réalisées dans le cadre de la PCH
- 4927.75 heures réalisées dans le cadre de l'inclusion.

Le SAAD à vocation à intervenir sur l'ensemble du territoire de Loire-Atlantique mais le service intervient peu sur le nord du Département. Les interventions sont principalement sur la grande couronne de Nantes et son agglomération ainsi que dans le sud Loire du Département comme le montre la carte ci-après :

Lieux d'habitations des usagers (PCH) et des accompagnants



Légende :

Rouge : les usagers

Vert : les accompagnants

A noter qu'en décembre 2022, 26 accompagnants étaient en poste (en dehors des congés maternités, arrêts longs et congés parentaux). 14 d'entre eux sont véhiculés, ce qui entraîne des complications dans la planification lorsque le lieu d'accompagnement n'est pas desservi par les transports en commun, ou que la situation nécessite un déplacement en voiture.

■ Le parcours et les projets des personnes accueillies

Les familles qui font appel au SAAD sont d'abord accueillies par une professionnelle du Pôle d'Appui et de Ressources qui s'assure des besoins globaux de la famille. Lorsqu'un besoin en aide humaine émerge, c'est souvent le signe d'une déscolarisation partielle, d'une prise en charge partielle en établissement médico-social ou d'un besoin fort de la famille de garder son activité professionnelle à temps plein. Ainsi, il est fait l'état des besoins de la famille par le Pôle d'Appui et de Ressources, notamment en terme de financement de l'aide humaine également.

(Prestation de Compensation du Handicap), avant que les besoins en aide humaine (et seulement en aide humaine) soient identifiés conjointement par la famille et la responsable de secteur du SAAD. Ainsi, tout au long de son parcours à Handisup, la famille est accompagnée par le SAAD pour ce qui concerne l'aide humaine pour son enfant et par le PAR pour toutes les autres questions qu'elles peuvent avoir pour mener le projet de vie de leur enfant.

■ L'accueil et la mise en place de l'accompagnement des personnes accueillies

Dans l'association, une vigilance toute particulière est portée aux parcours des usagers. Ainsi, un étroit travail de collaboration entre le PAR et le SAAD est quotidien pour permettre l'accompagnement de la famille dans sa globalité, tout au long de son parcours à Handisup.

Le premier contact avec les familles se fait via le PAR (Pôle d'Appui et de Ressources) qui définit les besoins généraux des familles. Si le PAR évalue qu'il y a des besoins en aide humaine qui correspondent au projet d'Handisup alors le PAR, ou la responsable de secteur du SAAD, fait une évaluation des besoins plus poussée. Un projet d'accompagnement est rédigé avec la famille. Un devis lui est envoyé, elle doit le renvoyer signer afin que le service organise l'accompagnement.

À la réception de ce devis, une demande SAAD est envoyée en interne par le PAR avec les détails pratiques telles que les coordonnées des familles, les créneaux, le projet du jeune, ou encore le financement pour ces interventions. **Un délai de 2 mois environ est nécessaire avant de mettre en place l'accompagnement.**

En effet, l'assistante et la responsable de secteur travaillent ensemble pour déterminer si le profil et le créneau peuvent correspondre à des accompagnants déjà en poste. Si ce n'est pas le cas, un recrutement est nécessaire. La période de recrutement peut être longue et atteindre plusieurs mois. Les familles sont informées régulièrement de la situation.

Lorsque l'accompagnant est trouvé, une rencontre est prévue avec la famille, le jeune, l'accompagnant et l'assistante ou la responsable de secteur, avant le 1er accompagnement ou lors du premier accompagnement. Le contrat d'accompagnement et le règlement de fonctionnement sont revus avec la famille, les éléments concrets sont finalisés, le jeune et l'accompagnant font connaissance avant de démarrer quelques jours après, l'accompagnement.

■ L'implication des proches

L'implication des familles est recherchée en permanence, notamment dans l'évaluation des besoins de leurs enfants mais aussi dans l'évaluation de l'accompagnement mis en place.

Ainsi, après quelques semaines d'accompagnement d'un nouvel usager, un certain nombre de questions sont posées au téléphone aux parents pour évaluer les premières semaines d'accompagnement. Ce questionnaire est directement sur le logiciel de planification.

En fin d'année scolaire, des bilans individuels sont réalisés, dans la mesure du possible en présentiel mais étant donné le nombre d'usagers, les bilans peuvent être réalisés via un

entretien téléphonique. Sur la période de mai à juillet 2022, ce sont 35 bilans qui ont été effectués auprès des familles dans l'année. Le point est fait sur le projet d'accompagnement de 2021-2022 et le projet pensé pour 2022-2023 (fonctionnement en année scolaire). Il est à noter qu'il faudra que le service continue d'améliorer son système d'évaluation tout au long de l'année 2023.

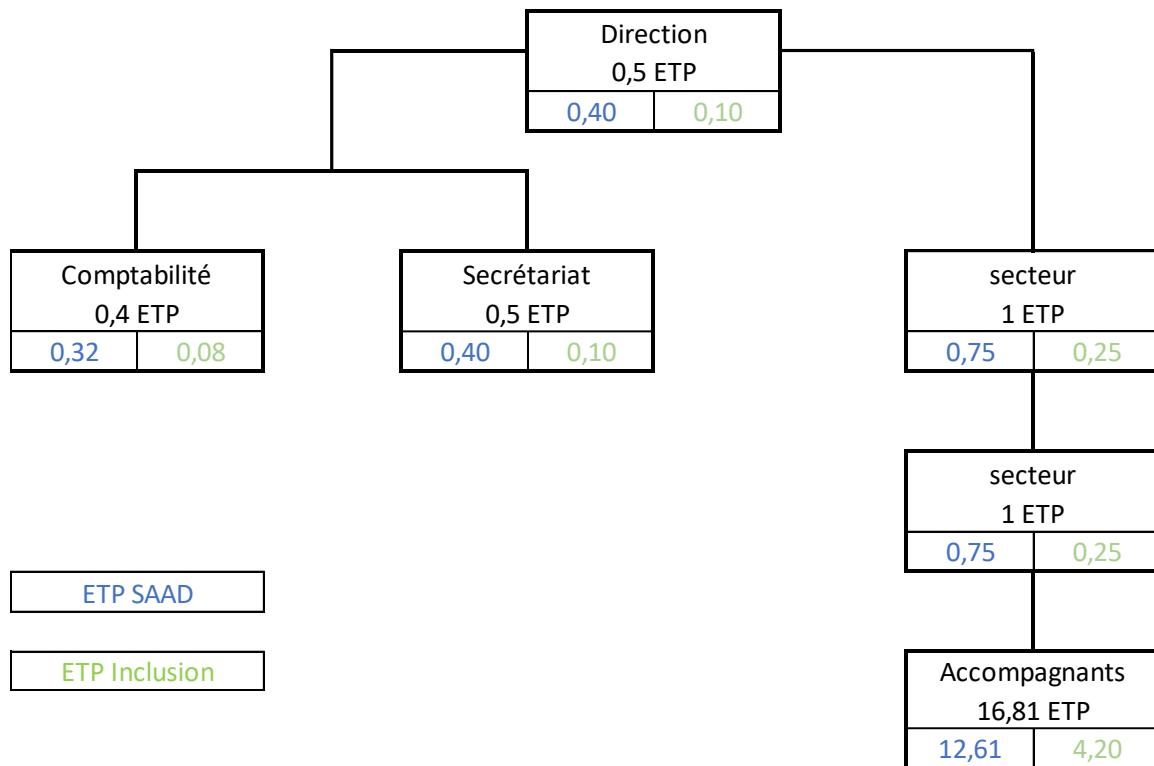
► Le professionnel, partenaire de la personne accueillie

Être partenaire de la personne accueillie, c'est un véritable projet de changement pour les professionnels.

■ Organisation de l'établissement

Le SAAD d'Handisup comprend, au 31 décembre 2022, 35 personnes. L'organigramme du service est le suivant :

Organigramme du SAAD d'Handisup



Quelques chiffres

Les contrats de travail

Au 1^{er} janvier 2022, il y avait 38 CDI au SAAD, représentant 16,91 ETP d'accompagnement. Dans le courant de l'année, il y a eu 20 CDI supplémentaires recrutés, mais 28 CDI sont partis

également dans le cours de l'année. De fait, au 31 décembre 2022, le service comptait 30 personnes accompagnantes (SAAD et Inclusion), représentant 13.94 ETP.

Dans l'année 2022, il y a eu 46 CDD réalisés pour 28 accompagnants différents représentant 1.12 ETP sur l'année, majoritairement des CDD saisonniers ou étudiants. Plusieurs CDD ont pu être contracté par un même accompagnant lors de plusieurs périodes de vacances scolaires dans l'année par exemple. La durée moyenne des CDD est de 17.57 jours, allant de 1 jour de contrat (CDD de remplacement) à 4 mois et demi (CDD étudiant).

La moyenne d'âge des accompagnants en CDI est de 37.52 ans de moyenne au 1er janvier 2022 et de 36.61 ans au 31 décembre 2022. La moyenne d'âge des professionnels en CDD est de 32.37 ans.

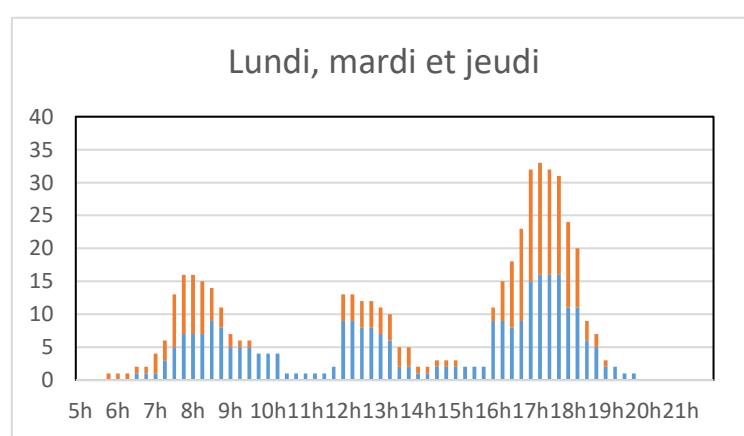
Sur la totalité des accompagnants, en CDI et en CDD, seuls 23 % d'entre eux en moyenne sont diplômés AES. Cela représentait 5.44 ETP au 1er janvier et 3.1 ETP au 31 décembre 2022.

Les heures d'accompagnement

Du fait de sa spécificité de public et du projet de service, le SAAD d'Handisup a des besoins en personnel sur les mêmes créneaux. Ainsi, comme le montre le graphique ci-après, la concentration des interventions est sur les mêmes créneaux horaires, ce qui pose trois difficultés :

- Malgré le nombre élevé de personnel sur ces créneaux, nous ne pouvons pas répondre à l'ensemble des besoins
- Un manque de personnel pour couvrir ces temps
- Un potentiel de présence de personnel entre les différents pics d'activités mais une demande d'intervention faible

La résultante à cette situation, est que chaque mois, c'est en moyenne 500 heures d'accompagnement auxquelles nous ne pouvons pas donner de réponses.



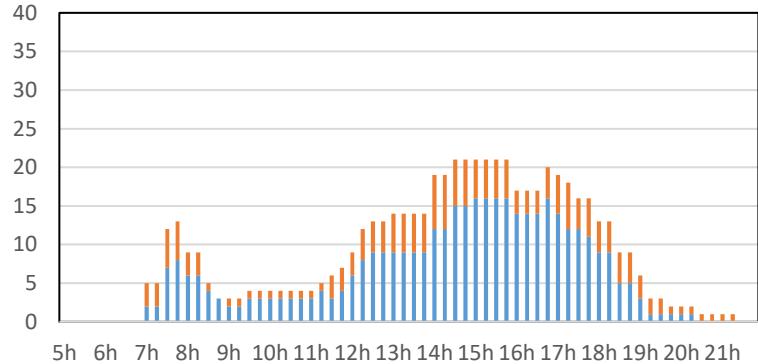
Légende :

En bleu : heures couvertes

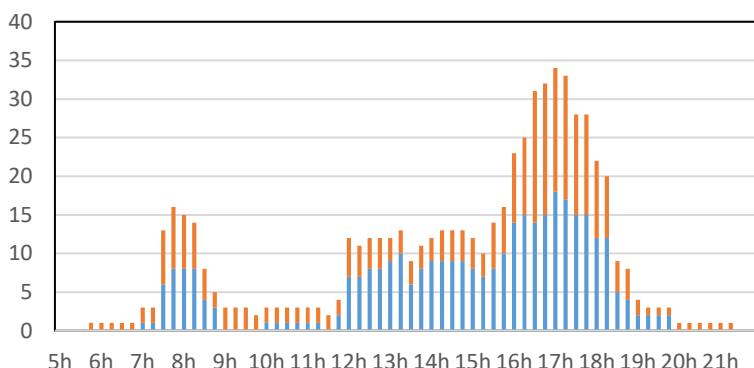
En orange : heures non couverte

Mercredi

Le mercredi, le service peut répondre à un plus grand nombre de besoins, étant donné la disponibilité des AESH en journée et des étudiants.



Vendredi



Le vendredi, quelques établissements médico-sociaux sont fermés l'après-midi et les demandes sont réparties sur l'ensemble de l'après-midi. L'effet de la demande de 16h à 19h reste néanmoins importante.

La coordination de service

La coordination de service est assurée par la responsable de secteur sur 1 ETP répartie à 0.75 ETP sur les heures SAAD et 0.25 ETP sur les heures inclusion, sachant que ce sont les mêmes accompagnants qui réalisent ces 2 types de prestations.

La responsable de secteur est soutenue par l'assistante de secteur sur toute la partie de la planification, de la gestion des arrêts de travail, la planification des réunions etc.

Un temps de coordination entre la responsable de secteur et la directrice se réalise toutes les semaines, le vendredi matin, de 10h à 12h.

La culture professionnelle

Les professionnels du SAAD d'Handisup sont, le plus souvent, attirés par le sens du métier d'accompagnant à domicile d'enfants et de jeunes en situation de handicap et recherchent l'accompagnement éducatif que propose le service aux usagers. Ils sont investis de la mission de soutien et de développement de l'autonomie du jeune et ont bien conscience de l'enjeu de

l'emploi des parents. C'est ainsi qu'ils se mobilisent, et s'investissent dans le service, malgré les contraintes (horaires, salaires, déplacements etc).

L'association travaille sans relâche pour leur permettre d'améliorer la qualité de vie au travail et de nouvelles actions ont pu voir le jour en 2022.

Ainsi, grâce à un financement du CD et de la CNSA, 9 accompagnants ont pu bénéficier pour la première fois d'Analyse de la Pratique en 2022. 7 d'entre eux ont pu être présents aux 2 séances de 1h30 réalisées le 3 novembre et le 14 décembre. Expérience enrichissante pour ce groupe qui mérite d'être élargie à l'ensemble de l'équipe. D'ailleurs, grâce à un renforcement de ce même financement, l'ADP pourra continuer sur 2023 pour 14 salariés à raisons de 5 séances annuelles de 1h15 chacune, par groupe de 7 salariés.

Avec ce financement, une accompagnante expérimentée et en poste depuis 7 ans, a pu bénéficier d'une formation de 40 heures d'accompagnant tuteur. Une deuxième professionnelle pourra également être formée au début de l'année 2023, favorisant ainsi le soutien et l'accompagnement des accompagnants moins expérimentés, ou arrivant sur le service.

Trois accompagnantes, avec des temps de travail conséquent et une expérience certaine, sont nommées accompagnantes référentes (dont 1 formée au tutorat). Elles rencontrent 1 fois par mois la responsable de secteur pour remonter les besoins, les questionnements et recevoir les informations sur la vie du service et plus largement sur l'association.

Par ailleurs, une fois toutes les 6 semaines environ, chaque accompagnante référente reçoit un groupe de 5 à 6 accompagnants et anime un temps de réunion pour évoquer les situations, se transmettre les conseils et astuces pour faciliter les accompagnements. Ces temps sont aussi mis à profit pour la mise à jour des données sur le logiciel (qui apparaît sur les téléphones de télégestion) et du recueil des envies, besoins et propositions des accompagnants pour améliorer le fonctionnement du service.

Une réunion annuelle, souvent à la rentrée de septembre, réunie tous les professionnels de l'association pour lancer la nouvelle année scolaire. C'est régulièrement à cette période qu'il y a le plus de nouveaux professionnels.

■ L'accompagnement des professionnels

Les accompagnants sont reçus en entretien individuel par la responsable de secteur ou l'assistante de secteur pour recevoir toutes les informations concernant le poste d'accompagnants. Il reçoit ainsi le livret d'accueil du salarié, le règlement de fonctionnement, la charte des droits et des libertés. Il reçoit aussi un téléphone de télégestion, sur lequel il est formé par la personne qui le reçoit.

Lors de sa première semaine, il est accompagné par un accompagnant tuteur à chaque nouvel accompagnement pour la prise de relais, la connaissance de l'enfant, de ses besoins et les modalités de l'accompagnement. Si aucun autre accompagnant n'est disponible ou si personne ne connaît l'enfant, alors c'est la responsable de secteur ou l'assistante de secteur qui se rend au domicile de la famille avec l'accompagnant, en présence de la famille, pour faire connaissance et prendre attaché des modalités de l'accompagnement directement auprès des parents.

Au terme de la première semaine, un contact téléphonique est organisé pour mesurer la prise de fonction et répondre aux questions éventuelles de l'accompagnant.

3 semaines après la prise de fonction, une rencontre est organisée afin de réaliser une première évaluation dans le service. En parallèle, la responsable de secteur prend attaché auprès des familles dans lesquelles l'accompagnant intervient afin de vérifier que le profil de l'accompagnant correspond bien aux besoins de l'enfant et afin de réajuster ce qui a besoin de l'être au besoin.

A chaque période de vacances scolaires en dehors de l'été, des temps de formations sont proposés aux accompagnants. En 2022, les formations ont été les suivantes :

- **Février 2022** : Comprendre et accompagner l'autisme
- **Avril 2022** : Prévention physique
- **Novembre 2022** : Gestes d'urgence, Prévention et Secours Civiques de niveau 1 (PSC1)
- Décembre 2022 : Communication alternative et améliorée

Il est à noter qu'il est proposé à chaque nouvel arrivant une sensibilisation au handicap réalisée par les professionnels PAR. Cet outil de sensibilisation nommé le Caméléon, permet une mise en situation de handicap et aborde la question du rôle et de la place de l'accompagnant auprès de l'enfant ou du jeune en situation de handicap. En 2022, 8 salariés ont pu bénéficier d'un temps de sensibilisation Caméléon pendant les vacances de la Toussaint (le précédent avait eu lieu le 3 novembre 2021, pendant les vacances de la Toussaint également).

Sur 2023, 2 temps de sensibilisations « Caméléon » seront organisés pour les nouveaux arrivants : un premier en mars et un deuxième en octobre 2023.

► L'établissement, une entité en mouvement

Une entité en mouvement est un établissement qui s'interroge, qui se projette, qui innove. C'est indispensable pour pouvoir répondre aux besoins et pour imaginer de nouvelles solutions.

■ La dynamique partenariale

Le SAAD d'Handisup s'attache à développer le partenariat avec les établissements médico-sociaux et l'éducation nationale dans le cadre de l'accompagnement à domicile des enfants et jeunes en situation de handicap. Ainsi, des rencontres ont lieu dès qu'une situation le nécessite pour un accompagnement global efficient. Le partenariat est plus étroit encore avec les services tels que les PCPE, le SERMO, la MDPH, dans le cadre de l'accompagnement à domicile des situations complexes, qui n'ont pas ou très peu d'autres prises en charge que l'accompagnement à domicile proposé par le SAAD, mais qui n'est pas une prise en charge médico-sociale.

De plus, dans le cadre des accompagnements en inclusion (accueils collectifs de mineurs, accueils périscolaires, aide à la prise de note en cours etc) les partenariats avec les collectivités, les écoles d'enseignement supérieur, les CFA, dans lesquels les accompagnants interviennent dans le cadre de prestations payantes d'accompagnement pour les jeunes sont développés et favorisés pour permettre une meilleure accessibilité à ses services de droit commun.

Dans le cadre du recrutement de personnel et de la pérennisation de ce dernier, les partenariats avec Pôle Emploi, l'Université dans le cadre des job datings étudiants, mais aussi les écoles de formation d'AES (CEFRAS et CHU de Nantes), se sont développés pour une meilleure connaissance et valorisation du métier, à travers des présentations du SAAD d'Handisup aux futurs professionnels notamment, alors que leur formation n'est pas tout à fait terminée.

■ L'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement

La démarche qualité réside dans un ensemble d'activités qui sont liées et également en interaction pour toujours mieux répondre aux attentes et aux besoins des personnes accueillies et de leur entourage.

Cette dynamique d'amélioration continue est centrée sur les besoins des personnes accompagnées, des professionnels et les missions des établissements et services. Elle s'appuie sur le respect des recommandations de bonnes pratiques et des référentiels d'accompagnement, du cadre réglementaire et légal qui structurent notre accompagnement.

Nos engagements ont permis de donner une vision commune et de développer des principes d'action partagés permettant d'une part de **mettre la personne accueillie au cœur de l'accompagnement** et d'autre part de **fédérer et promouvoir une démarche porteuse de sens pour les professionnels**.

Mettre le cap sur la qualité est avant tout une aventure globale pour l'établissement, dans laquelle toutes les parties prenantes doivent être intégrées.

Notre enjeu réside dans la compréhension de la démarche et de l'adhésion de toutes et tous pour que la qualité soit un réel outil d'accompagnement et de management.

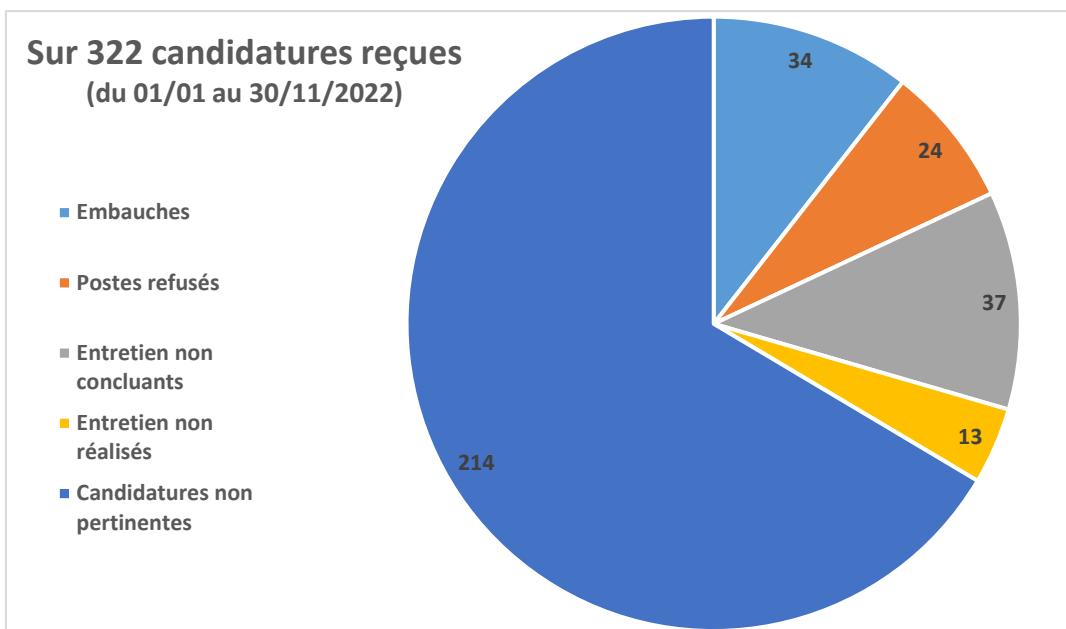
En 2022, comme chaque année, un questionnaire de satisfaction a été envoyé à l'ensemble des personnes accompagnées par le SAAD, dont 58.83 % ont répondu, se disant, satisfait ou très satisfaits de l'accueil au premier contact. 85 % d'entre eux sont également satisfaits du délai de réponse pour des modifications de plannings ou pour une demande d'informations. En lien avec le contexte de recrutement, 20 % des répondants sont peu satisfaits du délai de mise en place du premier accompagnement et 35 % d'entre ne sont pas ou peu satisfaits de la continuité de service (remplacement en cas d'absence d'un accompagnant). Globalement, les usagers du SAAD ayant répondu au questionnaire sont 85 % à être satisfait du service proposé.

En 2022, sur les 132 usagers accompagnés par le SAAD, 2 ont fait l'objet de notes d'incident pour des faits de fugue ou de violences lors de l'accompagnement. Des mesures d'analyse de la situation et de mises en œuvre d'éléments correcteurs ont été mis en place, en lien avec les 2 familles et les professionnels gravitant autour de la situation. Les 2 situations ont été résolues et n'ont plus fait l'objet de notes d'incident.

■ Les innovations et nouveaux projets

En 2022, le contexte extrêmement difficile de recrutement a poussé le service à se ré-inventer et à redoubler d'imagination pour recruter du personnel et le pérenniser.

Comme le montre le graphique ci-dessous, le nombre de candidatures reçues est très important, mais la pertinence des candidatures par rapport aux profils recherchés ne l'est pas toujours :



Il a fallu mieux définir nos besoins en termes de profils recherchés et développer notre capacité à recruter du personnel correspondant aux besoins des usagers.

Ainsi, un flyer de recrutement a été réalisé et déployé sur les réseaux sociaux mais également à chaque manifestation sur laquelle se trouvait l'un ou l'autre des services de l'association. Les flyers ont été envoyé par mail à tous les parents et par courrier à ceux qui en faisaient la demande, notamment pour le diffuser en proximité des besoins en recrutement sur le territoire.

Les offres d'emploi ont été améliorées (notification d'une 6^{ème} semaine de congés compensateurs, de remboursement de frais kilométriques au-delà de la convention BAD (0.43 au lieu de 0.37 cts / km)), et sectorisées pour une meilleure lisibilité.

Les collectivités dans lesquelles des professionnels accompagnants étaient recherchés ont été sollicités pour diffuser, directement sur le site de la mairie ou sur les panneaux d'affichages, les offres d'emploi du secteur.

Un travail de mutualisation avec les professionnels de l'animation de la Fédération Léo Lagrange a été mené pour favoriser les temps complets. Le travail de mutualisation avec l'Education Nationale s'est poursuivi et le travail avec les écoles de formations d'AES ont été initiés pour une présentation des missions du SAAD d'Handisup. Une stagiaire AES a été accueillie.

En décembre 2022, les parents bénéficiant du SAAD pour leurs enfants (ou en attente pour pouvoir en bénéficier) ont été réunis pour réfléchir ensemble aux leviers possibles à activer

pour favoriser le recrutement et la pérennisation. 47 familles ont répondu à notre appel, 21 ont pu se déplacer pour participer à 2 réunions. Un plan de plus de 20 actions a été défini, qu'il conviendra de mettre en œuvre sur l'année 2023. Parmi les actions à mettre en place de façon prioritaire :

- améliorer notre communication
- valoriser le rôle de l'accompagnant à domicile par la réalisation d'une vidéo
- organiser des journées de recrutement figées dans l'année
- organiser des entretiens collectifs avec le soutien de Pôle Emploi
- cibler les professionnels en reconversion professionnelle

► La qualité de vie, vecteur essentiel de l'accompagnement

Améliorer la qualité de vie des personnes accueillies est central dans l'accompagnement.

L'association a pour ambition de rendre effectif un accès universel et inconditionnel aux lieux de vie ordinaires pour les publics en situation de handicap et porte pour enjeu l'accès ou le maintien d'une vie professionnelle choisie pour les parents d'enfants en situations de handicap (à travers le SAAD notamment). La force d'Handisup est sa capacité à accompagner vers l'inclusion en milieu ordinaire dans les services publics tels que les ACM, les accueils périscolaires, les temps méridiens, mais aussi les écoles d'enseignement supérieur, les CFA, l'Université de Nantes en étant l'acteur historique connu et reconnu sur le territoire sur ce champ.

Handisup part du principe que le projet désiré doit rester celui de la personne accompagnée. La personne est l'actrice principale de son projet car c'est bien à elle de gouverner sa vie. Ainsi chaque professionnel de l'association se met au service de ce projet et œuvre pour lever les freins liés à la situation de handicap. Dans ce cadre, Handisup accompagne le cheminement de la personne, sa confrontation aux obstacles extérieurs et, si nécessaire, l'accompagne dans le réajustement de son projet.

L'intention de l'association est de permettre aux familles et aux étudiants accompagnés d'être autonomes dans leurs prises de décisions. Pour cela, Handisup veille à apporter aux personnes accompagnées de la connaissance et/ou de la compréhension, des clefs de lecture pour permettre à la personne de faire un choix éclairé, de prendre une décision en connaissance de cause. Les personnes peuvent être soutenues dans la mise en œuvre de leurs projets, néanmoins, l'ambition d'Handisup est qu'à terme, elles soient autonomes dans leurs démarches, dans la connaissance de leurs droits, dans la connaissance des ressources et leviers qu'elles peuvent activer en fonction du besoin qu'elles ont.

L'objectif principal est de toujours répondre à la demande de la famille, que la réponse soit apportée par l'association, ou que cette dernière identifie l'acteur qui répondra à la famille. L'association s'assure dans ce cas que la réponse a bien été trouvée par la famille.

L'accès aux lieux ordinaires n'est pas seulement conditionné au choix de vie de la personne et à son autonomie, mais aussi à l'environnement et au contexte dans lequel elle va se trouver. Comme le souligne la loi 2005-102 et les travaux de Patrick Fougeyrollas sur le processus de production du handicap, c'est à l'interaction des facteurs personnels, des facteurs environnements et des choix de vie, que se joue le degré d'expression de la situation de handicap. En effet, la sensibilité des personnes qui accueillent, l'organisation du lieu qui accueille, l'accessibilité du bâti, l'environnement et le contexte dans son ensemble, vont accentuer ou au contraire limiter la situation de handicap de la personne. C'est avec ces principes que l'association agit pour participer au développement d'une société inclusive.

06 LES PERSPECTIVES

En 2023, le service répondra à l'appel à candidatures pour la dotation qualité en lien avec la CNSA et le SAAD afin de pouvoir, si notre candidature est retenue, améliorer la qualité de service rendu aux usagers et la qualité de vie au travail pour les accompagnants. Il s'agira de mettre en place :

- Un accompagnement plus efficient pour les usagers dont les profils présentent des spécificités (accompagnés par la RAPT, les PCPE)
- Développer la couverture du territoire (et notamment dans le nord du département)
- Développer un accompagnement sur les week-ends et les jours fériés
- Améliorer les conditions de travail des accompagnants

En parallèle, les négociations dans le cadre du renouvellement du CPOM, il s'agira de travailler à la mise en œuvre et à la structuration d'un SAAD efficient, tant par la qualité de l'accompagnement délivré, que par la fiabilité économique du service. Le SAAD entreprend, en préparation des futures discussions CPOM, la refonte des prestations proposées notamment sur les versants suivants :

- Elargissement de la tranche d'âge des publics accompagnés. Le SAAD d'Handisup proposera d'accompagner un public en situation de handicap de la petite enfance à l'âge adulte au-delà de 20 ans.
- Elargissement de la nature des prestations proposées ne se limitant pas aux accompagnements actuels.
- Elargissement des heures d'interventions en soirée et le week-end
- L'ouverture de nos prestations pour les personnes en situation de handicap en entreprise

En définitive, l'objectif majeur de l'année 2023 sera de travailler à renforcer le fonctionnement du service (prestation et recrutement) et à sa pérennisation financière (augmentation du nombre d'heures d'interventions du fait de l'élargissement de notre activité). Par ailleurs, le coût horaire étant à ce jour insuffisant pour répondre au mieux à tous les besoins des usagers, notre démarche en lien avec les services du Conseil départemental devra consolider les ressources du service et projeter le SAAD dans les enjeux territoriaux.

Groupe SOS
102C rue Amelot, 75011 Paris