

Itinéraires

Agrément AViQ n° 355

Projet de Service

Version novembre 2016

Service d'Aide à l'Intégration



« Soleil Levant » ACIS asbl
Rue de Lodelinsart, 97
6061 Montignies-sur-Sambre

Tél : 071/42 .28.20

Fax : 071/42.37.41

itinéraires.soleillevant@acis-group.org

www.soleillevant.be

« C'est toujours la qualité de la relation qui fait avancer les choses »

JP. LEBRUN

TABLE DES MATIERES

1. STRUCTURE JURIDIQUE ET HISTORIQUE DU PROJET	4
2. FINALITES ET OBJECTIFS	5
2.1. DEFINITION DU SERVICE D'AIDE A L'INTEGRATION POUR MINEURS	5
2.2. LE CODE WALLON DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTE (CWASS)	5
3. FINANCEMENT	6
4. POPULATION CONCERNEE	7
4.1. DESCRIPTION	7
4.2. AIRE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION	7
5. STRATEGIE DE COMMUNICATION	8
5.1. COMMUNICATION EXTERNE	8
5.2. COMMUNICATION INTERNE, REUNIONS ET SUPERVISION	9
6. METHODOLOGIE	10
6.1. THEORIES DE REFERENCE	10
6.2. ANALYSE DE LA DEMANDE	11
6.2.1. <i>La procédure de pré-admission</i>	11
6.2.2. <i>La procédure d'admission</i>	12
6.3. L'INTERVENTION DIRECTE AUPRES DU JEUNE ET/OU DE SA FAMILLE : LE PROJET INDIVIDUEL D'ACCOMPAGNEMENT	12
6.4. L'OFFRE DE PRESTATIONS DU SERVICE	13
6.4.1. <i>Missions du SAI telles que définies dans le CWASS</i>	13
6.4.2. <i>L'offre de prestations de services</i>	13
6.5. ORGANISATION DU SAI	14
6.5.1. <i>Infrastructure</i>	14
6.5.2. <i>Accueil du public</i>	14
6.5.3. <i>Encadrement de l'accompagnement</i>	15
6.5.4. <i>La formation</i>	15
6.5.5. <i>Les traces</i>	15
6.5.6. <i>Dimension quantitative</i>	16
6.5.7. <i>Partenariat et réseaux</i>	16
6.6. RESSOURCES HUMAINES	16
6.6.1. <i>Direction et administration</i>	16
6.6.2. <i>Intendance et entretiens</i>	17
6.6.3. <i>Fonctions pédagogiques et thérapeutiques (cfr cadastre de l'emploi)</i>	17
6.7. MODE D'EVALUATION DE LA PERTINENCE DU PROJET DE SERVICE	19
6.7.1. <i>Evaluation des suivis</i>	19
6.7.2. <i>Evaluation du service</i>	20
6.7.3. <i>Evaluation du personnel</i>	20
ANNEXES :	21

1. Structure juridique et historique du projet

Le service d'Aide à l'Intégration « Itinéraires » dépend de l'ASBL ACIS (Association Chrétienne des Institutions Sociales et de Santé), et plus particulièrement de l'institution « Soleil Levant », dont le siège social est situé au 97, rue de Lodelinsart à 6061 Montignies-sur-Sambre.

Les services du « Soleil Levant », organisés depuis 1974 par un autre pouvoir organisateur, ont rejoint, en avril 2014, l'ASBL ACIS. L'institution trouve ses origines au sein d'un « semi-internat » (SAJJ), lui-même créé au départ de l'école secondaire d'enseignement spécialisé « Le Soleil Levant ». La fermeture progressive du SAJJ et du SAJJNS « La Marelle », à la fin des années '90, permet à l'institution de créer, à côté du SAJA (Service d'accueil de jour pour Adultes) l'Empreinte, le SAI (Service d'Aide à l'Intégration) « Itinéraires » en 1998, puis le SRA (Service Résidentiel pour Adultes) « Les Oliviers » en 2002.

Au fil des années, l'offre de service du « Soleil Levant » s'est donc diversifiée, pour compter trois services agréés ; Le SAJA « l'Empreinte », le SRA « Les Oliviers » et le SAI « Itinéraires ». Aujourd'hui, le SAJA et le SRA font partie du pôle « Accueil et hébergement » et comptent ensemble près de nonante bénéficiaires.

Dès 1998, l'institution a affirmé sa volonté de se développer également du côté des services ambulatoires, en créant « Itinéraires », un des premiers services d'aide à l'intégration de Wallonie, agréé pour accompagner une trentaine de jeunes en situation de handicap. Cette création s'est inscrite dans la perspective définie par le décret du 06/04/1995 relatif à l'intégration des personnes handicapées, dans la mesure où ses missions visent l'intégration de jeunes handicapés dans leur milieu de vie scolaire, social et culturel. Le service s'est créé sur base d'une transformation volontaire, par la fermeture du SAJJNS « La Marelle » et quelques places du SAJJ « Le soleil levant ». Depuis le 01/01/2003, son existence légale est garantie par l'arrêté du 19/09/2002 relatif aux services d'aide à l'intégration (MB 22/11/2002) qui définit les objectifs, finalités et missions des SAI. Il garantit également les modalités de subventionnement de ces services.

Depuis la création du Service d'Accompagnement pour Adultes (janvier 2016) et du Logement Encadré Novateur « le Sablier » (en 2010), nous avons la volonté de positionner notre SAI dans un unique pôle « Milieu de vie ». Au total de ces trois services, près de soixante personnes handicapées, adultes et mineurs, bénéficient de l'expertise de l'équipe de professionnels œuvrant dans l'accompagnement depuis près de vingt ans.

L'infrastructure administrative et d'accueil bénéficie, au même titre que les deux autres services du pôle « Milieu de vie » de l'institution, des locaux d'une maison sise au 46, rue du Pont à 6061 Montignies-sur-Sambre, par convention de location avec l'ASBL « Le Soleil Levant » au 175, rue Grimard à 6061 Montignies-sur-Sambre.

2. FINALITES ET OBJECTIFS

2.1. Définition du Service d'Aide à l'Intégration pour mineurs

Le SAI pour mineurs handicapés est un service qui a pour mission de favoriser, autant que faire se peut, l'intégration des jeunes au sein de leurs milieux naturels de vie, et de préférence ordinaires et généraux, dans leurs dimensions scolaire, familiale, sociale et culturelle. Son offre de services vise la plus grande implication possible du bénéficiaire (surtout si celui-ci est adolescent) de sa famille et de son entourage, après avoir analysé la demande et défini, avec le bénéficiaire et son milieu de vie, les termes de l'accompagnement.

Pour atteindre ces objectifs, le service développe un dispositif d'actions accompagnatrices, pédagogiques, éducatives et/ou thérapeutiques, en vue de favoriser l'autonomie et l'éducation et de renforcer, par des interventions particulières, les capacités d'intégration des jeunes handicapés au sein des organisations et systèmes "généraux" de la société.

La finalité d'un SAI ne peut se départir d'une nécessaire intervention sur le contexte social du mineur handicapé. L'aide à l'intégration s'exercera de manière réciproque sur le binôme « personne-société » de manière indissociable. L'intégration devient ainsi inclusion sociale. Le travail en partenariat avec les différents acteurs du réseau du jeune et de sa famille est l'outil principal de cette intégration.

L'accompagnement en ambulatoire constitue la méthodologie principale d'aide à l'intégration, dans le sens où il permet au jeune de découvrir sa propre valeur, ses propres compétences, sa place dans le dispositif sociétal qui l'immerge, et à son système de vie de prendre conscience de ses propres forces, c'est-à-dire d'acceptation et de responsabilisation et ses capacités à les utiliser en vue d'un changement lorsque celui-ci est recherché.

Fort de notre expertise, nous affirmons que la spécificité de notre suivi est de mettre l'accent sur l'importance du « relationnel » et du bien-être des personnes accompagnées, et non pas en l'apport de techniques ou d'outils concrets. Ceux-ci ne sont pour nous que le biais pour l'accès à une relation épanouissante.

2.2. Le code Wallon de l'action sociale et de la santé (CWASS)

L'arrêté du 19/09/2002 entré en vigueur le 01/01/2003 repris dans le CWASS, définit explicitement les missions auxquelles les SAI sont susceptibles de répondre, à savoir :

- il propose, en dehors du temps scolaire, un accompagnement individuel ;
- il suscite, formule et élabore en dehors du temps scolaire, des réponses collectives à des besoins individuels ;
- il développe un travail communautaire ;
- il accompagne, durant le temps scolaire, le jeune au travers d'activités individuelles ou de groupes.

3. FINANCEMENT

Le fonctionnement du Service est assuré financièrement, d'une part, par l'octroi de subsides de la Région wallonne, AViQ, dont les calculs sont effectués sur base de l'arrêté du 19/09/2002 (MB 22/11/2002) relatif à l'intégration des jeunes handicapés et, d'autre part, par des contributions financières des bénéficiaires calculées sur base mensuelle et forfaitaire, dans les limites autorisées par la Région wallonne. Les subsides couvrent les frais de personnel et de fonctionnement.

4. POPULATION CONCERNEE

4.1. Description

La population ciblée par le Service d'aide à l'intégration « Itinéraires » est composée de jeunes de 6 à 20 ans, des deux sexes, présentant une déficience mentale légère ou modérée, des troubles du comportement, des troubles de l'apprentissage, un handicap physique et/ou sensoriel et de l'autisme. Ces jeunes sont en général scolarisés en milieu ordinaire ou spécialisé. Ils pourraient ne pas l'être momentanément en raison de la gravité de leur handicap et de l'inadéquation de structures d'accueil.

S'ils ne sont pas inscrits à l'AViQ, les démarches seront effectuées avec les représentants légaux en vue de leur admission.

4.2. Aire géographique d'intervention

Les usagers proviennent de toute origine socio-économique et culturelle et sont domiciliés, préférentiellement, dans les arrondissements de Charleroi, Philippeville et Thuin, ainsi que l'axe Basse-Sambre. Un rayon de 25 km, à priori, déterminera notre champ d'actions.

5. STRATEGIE DE COMMUNICATION

5.1. Communication externe

La responsable du service assure la publicité du projet auprès des services agréés, des institutions et des services et bureaux régionaux de l'AViQ.

Les organisations qui sont visitées pour information sont, entre autres :

- les services agréés par l'AViQ (SRJ, SAP...);
- écoles d'enseignement ordinaire primaire et secondaire de la région ;
- centres PMS, centres de santé mentale ;
- les bureaux régionaux de l'AViQ ;
- les SAJ et SPJ de l'arrondissement, et les services agréés « aide à la jeunesse » ;
- l'enseignement spécialisé tous réseaux confondus ;
- les CPAS de l'arrondissement ;
- certaines professions indépendantes comme les logopèdes, kinésithérapeutes, thérapeutes, psychomotriciens, médecins...

La mission d'information a pour objectif de sensibiliser les personnes et organismes contactés à l'offre de services du SAI « Itinéraires ». Ensuite, des contacts réguliers sont pris en vue de renforcer le partenariat et créer le travail en réseau.

Au-delà de cette démarche spécifique, chaque membre de l'équipe pluridisciplinaire veillera à promouvoir l'image et les finalités du service dans tous les contacts avec les organismes extérieurs, dans le cadre des interventions individuelles, des réunions de concertation, mais aussi de la participation à diverses manifestations, activités, événements ou formations ayant un lien avec les missions de travail.

En ce qui concerne l'enseignement, des conventions avec les partenaires scolaires sont élaborées. Elles ont comme objectif de définir la participation de chacun des intervenants du réseau au projet du jeune. Elles sont signées respectivement par la responsable d'Itinéraires et le directeur d'établissement scolaire partenaire (ou l'enseignant le représentant).

Etant donné que le service est, depuis quelques années, dans l'impossibilité de répondre à toutes les demandes par manque de place, nous centrons essentiellement cette démarche dans la logique d'actions communautaires et restons prêts pour une augmentation de notre capacité d'agrément.

5.2. Communication interne, réunions et supervision

Le travail en ambulatoire, de par sa spécificité « extra muros », impose à l'équipe, afin de garder une cohérence professionnelle, d'être vigilante quant aux moments de rencontres formelles et informelles.

Des temps de réunion sont prévus à raison de trois heures par semaine. Nous y abordons les questionnements spécifiques aux bénéficiaires accompagnés et à leurs projets.

Une fois par mois, l'ensemble de l'équipe « milieu de vie » se réunit pendant deux heures. Ensemble, nous abordons les questions transversales relatives à la méthodologie de travail, les questions institutionnelles, les interventions, les formations communes, les supervisions. Les questions de transversalité d'accompagnement des familles et du passage à l'âge adulte sont également abordées lors de ces moments.

La supervision d'équipe a lieu avec un professionnel extérieur. L'objectif mené est, sur base d'études de cas, d'aborder les questions liées à l'accompagnement des pathologies plus complexes. Cette supervision permet également une réflexion sur la méthodologie de l'accompagnement et l'uniformisation des modes d'actions. Dans ce sens, elle permet une meilleure cohérence d'équipe.

Une réflexion sur les mutations de la société actuelle y est également menée. En effet, les changements, dans le mode d'appréhension des réalités personnelles et sociales ont, nous le voyons dans notre pratique au quotidien, des répercussions sur les pathologies psychiques. Les doubles diagnostics sont aujourd'hui plus nombreux. Ne pas se questionner sur cette évidence équivaldrait à se voiler les yeux sur les problématiques sociétales actuelles et passer à côté des missions et valeurs du service.

Convaincus que l'optimalisation de la circulation interne de l'information générale et organisationnelle est un vecteur de motivation et de responsabilisation de chacun, nous accordons une grande importance aux temps informels, qui, même s'ils ne sont pas décisionnels, sont constamment mis à profit par l'équipe lorsque deux ou plusieurs intervenants se croisent au sein des bureaux (temps de midi, temps administratifs, ...).

Le service met à disposition de chaque membre du personnel un casier dans lequel les messages peuvent être transmis, ainsi qu'un tableau horaire, un tableau institutionnel et un tableau info réseau. Compte tenu de l'importance des traces écrites dans notre travail, un bureau est également mis à la disposition de chacun afin de permettre des temps de rédaction des rapports d'interventions et des rapports d'évaluation.

6. METHODOLOGIE

6.1. Théories de référence

L'accompagnement, en ambulatoire, dans le lieu de vie et de socialisation de l'enfant, constitue notre méthode principale de travail, dans le sens où il lui permet de découvrir ses propres compétences, limites, capacités et ressources. L'offre de services du SAI vise ainsi la plus grande implication possible du bénéficiaire et de sa « famille » dans la société.

Notre travail fait référence à la théorie systémique. Nous n'envisageons pas le bénéficiaire comme sujet isolé mais bien comme sujet ancré dans son environnement pour qui, la globalité de son système est à prendre en compte. Ce qui lui permet d'y trouver toutes les ressources nécessaires face à son altérité.

La théorie systémique apporte un cadre analytique et dynamique aux interventions centrées sur le changement et la redéfinition de règles de fonctionnement. Elle ouvre de nouveaux horizons sur le fonctionnement des choses, des hommes et des sociétés ; elle ouvre le champ de tous les possibles et inscrit les interventions dans le domaine du dynamique. Il s'agit de restituer les faits humains dans leur environnement relationnel. Ce n'est pas seulement le symptôme, la douleur exprimée qu'il s'agit d'écouter, mais bien l'univers interactif dans lequel il se meut. Ainsi, face au handicap d'un enfant, chaque famille peut, tout en incluant la réalité douloureuse de ce handicap, réagir de façon spécifique et différente.

Face à cette complexité d'expressions, les théories systémiques et analytiques nous donnent des instruments pour mieux comprendre les forces qui relient les choses et les hommes entre eux, ou qui les délient ; elles nous font entrevoir que nous n'existons qu'avec les autres, que l'interdépendance est plus forte que la dépendance. Elle peut nous aider à être plus imaginatif, plus créatif dans notre travail.

C'est aussi se dire que rien n'est simple, mais que tout est complexe et que, dès lors, il ne sert à rien de trouver des réponses simples à des questions complexes. La créativité des professionnels peut ici trouver toute sa raison d'être.

C'est donc dire qu'en tant qu'intervenant, la neutralité bienveillante n'existe pas. Que tout travailleur social, que tout thérapeute s'engage avec ses tripes, ses sentiments, ses fantasmes dans toute relation, et que ce n'est pas si mal, déjà, d'en être convaincu. La philosophie qui sous-tend notre travail d'accompagnement consiste à cheminer avec chaque personne à son propre rythme.

Soucieux de l'altérité de chacun, nous voulons respecter ses choix et ses décisions. Pour ce faire, l'équipe se met à la disposition de la personne demandeuse, l'écoute active et attentive est, pour nous, une référence essentielle dans notre travail.

La réflexion éthique sur notre travail éclaire notre « agir professionnel » dans cette relation d'accompagnement où il en va du lien à l'autre, à l'humain. Il nous faut définir notre action à chaque fois dans des circonstances uniques et particulières et l'évaluer dans la qualité de « l'être à l'autre » dans une présence active, respectueuse et bienveillante.

L'action ne vise pas, à priori, la production d'un objet fini. Elle vise avant tout l'accomplissement d'un projet existentiel pour chacune des personnes accompagnées.

La relation, le travail et la réalisation d'objectifs prennent leur essence même dans les attentes de la personne handicapée et/ou de ses parents, attentes qui peuvent être différentes, voire éloignées de la demande initiale. A ce titre, l'accompagnement s'inscrit dans le temps de la rencontre à l'autre, où l'échec peut être une fin en soi dans la mesure où il permet l'émergence d'autres attentes, d'autres demandes, d'une définition d'objectifs toujours renouvelés.

6.2. Analyse de la demande

6.2.1. La procédure de pré-admission

La première opération consiste en la réception de la demande, dans le cadre d'un accueil et d'une écoute attentive.

Lors du premier contact (en général téléphonique) avec le service, une fiche d'identification est remplie afin de garder trace de toutes les demandes. Un certain nombre de questions sont préalablement posées :

Situation familiale ? Que dit-on de la personne handicapée ?

Comment se présente-t-elle elle-même ? Pour quel(s) motif(s) adresse(nt)-il(s) une demande aux services d'accompagnement (SAC-SAI) « Itinéraires » Et/ou au service de logement encadré (Le Sablier) ? Quelles sont les attentes du demandeur ? Quelles sont les attentes et besoins de la personne handicapée ?

Quel est son état civil ? Sa situation financière ? Et professionnelle ?

Cette demande sera analysée en équipe lors de la réunion hebdomadaire. La responsable du service reprend contact avec les envoyeurs et les parents afin de clarifier les points restés obscurs.

Certaines demandes n'aboutissent pas parce qu'elles ne correspondent pas à la population ou aux missions du service, ou que le délai d'attente est trop long. Après analyse, elles seront classées sans suite et renvoyées vers d'autres services ou à l'envoyeur. Pour ces bénéficiaires, un travail de clarification et d'élaboration sera malgré tout réalisé.

Actuellement, les demandes sont gérées sur une liste d'attente et les priorités sont définies selon les critères suivants :

- date d'arrivée de la demande ;
- disponibilité horaire d'un duo d'intervenants (liée au type de demande) ;
- problématique du jeune : sortie d'une structure internat, sortie d'une structure thérapeutique, entrée en scolarité...
- notion d'urgence amenée par la famille ou l'envoyeur ;
- implication réelle de la famille ;
- suivi d'un membre de la fratrie,
- retour d'un ancien bénéficiaire. Dans ce cas, une analyse sera faite des circonstances de fin du premier contrat et du motif de la nouvelle demande.

6.2.2. La procédure d'admission

Lorsqu'une place se libère, permettant la mise en place d'un nouvel accompagnement, un rendez-vous est fixé entre les représentants légaux et la responsable du service afin de se présenter mutuellement et d'analyser ensemble les possibilités de partenariat et de remplir les différents documents légaux.

Lorsque la décision de collaboration est prise entre les parents, le bénéficiaire et le service, l'inscription effective peut avoir lieu. Si ce n'est déjà fait, les parents seront amenés à remplir le « formulaire d'introduction de la demande » qui sera envoyé au Bureau régional de l'AViQ concerné par le domicile familial.

Le contrat d'accompagnement est également conclu par écrit entre la famille et le service Itinéraires représenté par la responsable du service. Ce contrat reprend l'identité des parties, les objectifs généraux suivis par le service, la date du début d'accompagnement, le montant de la première participation financière, les modalités de résiliation et la procédure de plainte en cas de désaccord.

Il y est également fait mention qu'un projet individuel d'accompagnement sera élaboré pour une durée déterminée et évalué à échéance de celle-ci. Ce document, signé par tous, acte l'engagement que chacun prend dans la mise en place des actions à mener pour le projet de la personne handicapée.

Une participation financière mensuelle et forfaitaire de 15€ par mois est réclamée aux parents et/ou représentants légaux. Ce montant est rappelé dans le projet individuel d'accompagnement.

D'emblée, les premiers éléments recueillis devront permettre la meilleure saisie des motivations de la demande et des attentes et orienter le service sur les investigations nécessaires à effectuer pour cerner les capacités des jeunes, afin de définir les moyens utilisés pour la réalisation du projet (pédagogique et/ou éducatif et/ou social et/ou psychologique).

6.3. L'intervention directe auprès du jeune et/ou de sa famille : Le Projet Individuel d'Accompagnement

Après acceptation de tous, un projet individuel d'accompagnement est signé par les intervenants du service, le bénéficiaire et ses représentants légaux.

Le projet d'accompagnement individuel précise la durée de l'intervention, les lieux et modalités de l'intervention, le mode d'évaluation de la collaboration et les conditions de résiliation de celle-ci, les qualités et noms des référents, les objectifs à atteindre et les moyens mis en œuvre pour y arriver et la participation financière.

De plus, une évaluation des actions menées, réalisée régulièrement en équipe, permet au service de proposer des modifications du suivi de la personne handicapée. Cette évaluation est consignée dans le dossier du bénéficiaire et peut être communiquée aux parents à leur demande.

6.4. L'offre de prestations du service

6.4.1. Missions du SAI telles que définies dans le CWASS

Le service « Itinéraires » s'engage à mettre en œuvre toutes les actions qui s'avèrent nécessaires à la réalisation des demandes du bénéficiaire et de sa famille auprès du service.

Le service s'engage à être attentif aux demandes qui émergeraient dans le sens des quatre missions définies dans le CWASS :

- accompagnement individuel et/ou collectif pendant les heures scolaires ;
- accompagnement individuel et/ou collectif en dehors du temps scolaire ;
- recherche d'activités collectives ;
- travail communautaire, en réseau.

Concrètement, le S.A.I. traduit ses missions selon les actions d'intégration suivantes :

- suivi et soutien pédagogiques et éducatifs en individuel et/ou, le cas échéant, en groupe pendant et hors des temps scolaires ;
- suivi psychologique en individuel;
- guidance familiale sur le plan éducatif et thérapeutique.

Cet accompagnement s'inscrit dans un travail d'analyse et de réflexion avec les différents partenaires du réseau de la personne et de sa « famille ».

6.4.2. L'offre de prestations de services

Après analyse de la demande, des attentes et identification des potentialités des bénéficiaires, le service est en mesure, compte tenu des déficiences et potentialités des bénéficiaires, de faire une offre de prestations parmi la liste non exhaustive suivante :

Interventions intra ou extra muros :

- accompagnement en milieu scolaire ordinaire ou spécialisé visant le maintien dans des structures de jour par soutien au corps enseignant et au jeune dans leurs efforts réciproques « d'intégration-inclusion » ;
- soutien pédagogique, éducatif et psychologique face au changement, à l'éventuel échec, à la difficulté, à l'acceptation du handicap... ;
- interventions thérapeutiques avec ou sans les autres agents du système de vie ;
- aide sociale à domicile, guidance familiale ;
- stimulation des ressources d'intégration environnant l'utilisateur : intégration dans des milieux de loisirs extérieurs, mouvements de jeunesse, monde associatif ;
- accompagnement dans des demandes visant l'autonomie sociale et par l'intégration professionnelle pour les grand(e)s adolescent(e)s ;
- travail d'analyse et de réflexion avec les autres intervenants scolaires et sociaux du réseau du bénéficiaire ;
- accompagnement dans la recherche de nouvelles orientations, d'un enseignement et/ou d'une formation adaptés en collaboration avec les centres PMS...
- activités extra-scolaires collectives ponctuelles pendant les congés scolaires.

Intégration scolaire :

Itinéraires soutient à la fois un travail direct d'accompagnement scolaire avec présence pendant ou hors heures scolaires dans les structures des écoles et un travail de coordination du projet global d'intégration scolaire. Les objectifs visés sont à la fois de soutenir l'enfant dans ses apprentissages et/ou ses relations sociales dans le cadre de rencontres individuelles, mais également de participer aux réunions essentielles de concertation des différents intervenants partenaires.

Dans ce cadre, des conventions de soutien à l'intégration scolaire sont élaborées afin de définir et d'officialiser les objectifs communs liés au projet du jeune. Cela signifie qu'aucun travail d'accompagnement ne débute sans la nécessaire signature des différents partenaires qui s'engagent dans le projet. Des réunions de concertation sont fixées à raison de trois minimum par an. Elles ont pour objectif l'évaluation du travail accompli en regard à la progression pédagogique du bénéficiaire.

Enfin, il est à noter que les effets d'une telle démarche s'inscrivent dans une double temporalité, à la fois, dans l'immédiateté d'intervention directe auprès du jeune mais également à plus long terme dans l'inscription d'une démarche réflexive des établissements scolaires sur la place des personnes handicapées au sein de la société.

6.5. Organisation du SAI

6.5.1. Infrastructure

La maison sise au 46, rue du Pont à Montignies-sur-Sambre est mise à disposition de l'ensemble des services du pôle « Milieu de vie » du « Soleil Levant-ACIS ».

Dès le premier trimestre de 2017, le pôle « Milieu de vie » de l'institution sera établi au 97, rue de Lodelinsart à Montignies-sur-Sambre.

6.5.2. Accueil du public

Le service est joignable de façon directe ou par téléphone au 071/41.69.85 (au 071/42.28.20 dès l'installation du service à la rue de Lodelinsart).

L'horaire du personnel est fixé sur une base de 38h/semaine. Il est défini dans un horaire de base et est affiché sur le tableau horaire hebdomadaire de l'ensemble des services « milieu de vie ».

Cependant, une souplesse horaire inhérente au projet d'accompagnement est demandée au personnel. En effet, l'accompagnement suppose des interventions lorsque les partenaires professionnels et les parents ne sont pas dans leurs activités habituelles occupationnelles ou professionnelles (notamment les temps de midi, les après quatre-heures...). La flexibilité horaire permet de répondre, de façon la plus opportune possible, à la spécificité de ce travail.

6.5.3. Encadrement de l'accompagnement

Chaque projet d'accompagnement individuel est assuré par deux référents qui interviennent soit séparément, soit ensemble, mais toujours complémentirement. Ce travail en "duo" permet une confrontation des perceptions, évite le risque d'aliénation de la relation duelle "accompagnateur-accompagné" et autorise une plus grande objectivité. Dans chaque situation, l'offre de services est adaptée aux besoins et à la demande du bénéficiaire exprimée par celui-ci et/ou par ses représentants légaux.

Un troisième intervenant peut être mobilisé dans un dossier, mais ce type d'intervention doit rester exceptionnel et ciblé. Notre SAI ne tient pas à se substituer aux services existants dans la région et préfère, lorsque la demande est importante, travailler en partenariat avec d'autres intervenants extérieurs. Cependant, mis face à des situations très précises nécessitant de façon ponctuelle ou non une intervention particulière non définie à priori dans le projet individuel du bénéficiaire telle qu'un suivi éducativo-pédagogique pendant les congés scolaires, une intervention sociale auprès de partenaires ou un soutien thérapeutique supplémentaire peuvent être envisagés. L'équipe se propose dans ces situations toujours analysées en réunion (aucune décision de ce type ne peut être prise de façon individuelle par un seul intervenant), d'accompagner le jeune et/ou ses représentants légaux dans les démarches nécessaires à la résolution de leur demande ponctuelle et ce, dans un temps limité qui sera défini dans l'annexe du projet individuel d'accompagnement.

6.5.4. La formation

La participation à des formations et colloques est encouragée en vue d'améliorer sans cesse la qualité des prestations. Elles s'avèrent d'autant plus nécessaires vu l'hétérogénéité des handicaps rencontrés et la diversité des demandes.

En outre, chaque membre du personnel peut bénéficier des avantages de la politique institutionnelle de formation.

Des contacts avec d'autres services semblables sont entrepris en vue d'échanger les pratiques quotidiennes notamment via les journées organisées par l'ASAI (Association des SAI).

6.5.5. Les traces

L'encodage des données d'informations et d'intervention représente une part importante du travail de chaque intervenant.

Il est organisé à plusieurs niveaux :

- 1) toutes les interventions sont consignées dans le dossier individuel du jeune ;
- 2) agenda individuel de chacun des intervenants ;
- 3) rapports des réunions pluridisciplinaires hebdomadaires ;
- 4) rapport d'activités annuel comprenant des éléments statistiques : nombre de dossiers, types de demandes, catégories de handicap, origine socio-économique et culturelle, situation géographique, évolutions, etc. ;
- 5) rapport d'intégration à la scolarité.

De plus, des rapports d'évaluation sont rédigés de façon semestrielle afin d'assurer un temps d'arrêt nécessaire dans le travail au quotidien. Ces temps sont effectifs en réunion.

La fiche MEMO, les projets individuels, les rapports d'évaluation, les rapports de concertation, les conventions scolaires ainsi que tous les documents émanant des professionnels du réseau propre à chaque bénéficiaire sont conservés dans le dossier informatique de la personne. Les notes des réunions de concertation peuvent également prendre place dans ce même dossier.

Afin de permettre au personnel de rédiger les rapports obligatoires, des temps administratifs sont fixés pour chacun.

6.5.6. Dimension quantitative

Le nombre de 23 dossiers minimum est fixé par l'AViQ dans le cadre de l'application de l'arrêté spécifique au SAI et de la décision d'agrément du 17 décembre 2015.

6.5.7. Partenariat et réseaux

Le service d'accompagnement « Itinéraires » ne peut concevoir son travail en indépendant et en solitaire.

Un élément important de la méthodologie s'ancre dans la nécessité d'une approche des problématiques en partenariat avec d'autres acteurs ou services. Dans ce sens, les intervenants du SAI « Itinéraires » doivent garder à l'esprit l'importance de passer le relais vers d'autres structures lorsque cela s'avère possible ou nécessaire. La dimension du réseau au centre duquel vit le jeune handicapé est primordiale.

Des conventions spécifiques de soutien à la scolarité sont signées avec les partenaires scolaires. Au-delà du cadre légal, le SAI veut centrer le travail d'intégration scolaire sur le mode du partenariat.

Ainsi, au début de chaque projet individuel (ou année scolaire), une réunion est organisée avec les acteurs des écoles (enseignant et direction) et les intervenants d'Itinéraires. Le centre PMS peut y occuper une place essentielle dans l'analyse de la problématique du jeune et son éventuelle orientation vers d'autres structures scolaires. L'objectif de cette première réunion est de cerner les difficultés du jeune, de donner les motifs de la collaboration et de co-définir les moyens d'action. Ceux-ci seront évalués trimestriellement dans le cadre de nouvelles réunions de concertation. Les parents sont invités à y participer, mais ils restent seuls maîtres de la décision d'y être présents ou pas.

6.6. Ressources humaines

6.6.1. Direction et administration

Le service bénéficie de quelques heures de direction et du secrétariat de l'ensemble de l'institution « Soleil levant-ACIS ».

6.6.2. Intendance et entretiens

Les locaux mis à disposition par l'institution sont entretenus par les services techniques de celle-ci.

6.6.3. Fonctions pédagogiques et thérapeutiques (cfr cadastre de l'emploi)

Responsable du service

Le/la responsable des services « Milieu de vie » est chargé(e) de l'organisation générale du SAI, du SAC et du LEN. Il/elle coordonne l'équipe d'intervenants et garantit la cohérence pédagogique entre les services.

- gestion de la communication externe des services (aux familles, partenaires etc...) : courriers, visites, présentations ... ;
- suivi de la mise à jour de tous les documents officiels internes des services (conventions individuelles, folders, ...) ;
- gestion des listes d'attente et des admissions ;
- dynamisation, évaluation et actualisation des projets de services ;
- gestion des budgets pédagogiques en fonction des lignes directrices définies par le CoDir (demandes du personnel, validation des factures ...) ;
- participation à l'élaboration du budget général des services (investissements, inventaire des besoins en matériel,...) ;
- gestion de la cohérence des informations transmises au service administratif pour la facturation individuelle des usagers (présences, activités,...) ;
- interlocuteur privilégié des audits médico-pédagogiques des pouvoirs subsidants ;
- application des dispositions réglementaires des pouvoirs subsidant concernant les dossiers des usagers (missions des services, admissions et sorties, échéances, renouvellement d'agrément, dossiers individuels, fréquentation du service, rapports d'activités, conventions d'intégration scolaire, ...) ;
- organisation et développement de la cohérence pluridisciplinaire entre les services (méthodologie, groupes de travail, philosophie,...) ;
- participation aux réunions de staff ;
- application des dispositions légales et réglementaires internes et externes (règlement de travail, loi sur le bien-être au travail, ROI, mission, vision, valeurs,...) ;
- élaboration, avec le CoDir (comité de direction), des objectifs et de la stratégie du service ;
- mise en œuvre des décisions prises.

Gestion des ressources humaines :

- établissement de l'inventaire permanent des besoins du service ;
- organisation et participation aux recrutements du service, accueil des nouveaux collaborateurs ;
- coordination et contrôle du travail du personnel, réalisation des Entretiens d'évaluation annuelles ;
- planification des prestations (horaires, pointages, permanences,...) ;
- organisation et/ou animation des différentes réunions internes du service ;

- élaboration de la politique de formation du personnel du service et de sensibilisation au handicap, en lien avec le plan de formation institutionnel ;
- organisation de la communication interne entre les services ;
- dynamisation de l'équipe.

Psychologue

Le/la psychologue accompagne, au sein d'une équipe pluridisciplinaire, les usagers du service dans leur projet individuel. Il assure un soutien et une intervention thérapeutique en individuel, au service et /ou dans la structure scolaire.

Concrètement :

- entretiens individuels à visée thérapeutique avec les bénéficiaires ;
- rencontres familiales pour la rédaction et l'évaluation des projets individuels des bénéficiaires ;
- travail en réseau : organisation, coordination et participation aux réunions de concertations avec les partenaires des services généraux et spécialisés (écoles, PMS, aide à la jeunesse,...) ;
- participation aux réunions (pluridisciplinaires, organisationnelles, projets individuels, projet de service, supervisions,...) ;
- travail administratif (rapports, permanences administratives, accueil téléphonique,...) ;
- formation permanente (conférences, séminaires, lectures,...) ;
- analyse de demandes, élaboration et évaluation des projets individuels, mise en œuvre de moyens pour atteindre les objectifs définis, gestion des dossiers,...

Assistant Social

L'assistant(e) social(e) accompagne, au sein d'une équipe pluridisciplinaire, les usagers du service dans leur projet individuel.

Il (elle) assure de façon privilégiée une guidance familiale sur le plan éducatif, administratif, mais également thérapeutique avec les parents (ou représentants légaux) du bénéficiaire.

Concrètement :

- guidance familiale (entretiens familiaux à visée thérapeutique) ;
- entretiens familiaux et suivi des familles sur le plan éducatif et/ou administratif ;
- participation aux réunions de concertation avec les collègues et les partenaires du réseau ;
- participation aux réunions (pluridisciplinaires, organisationnelles, projets individuels, projet de service, supervisions,...) ;
- travail administratif (rapports, permanences administratives, accueil téléphoniques...) ;
- formation permanente (conférences, séminaires, lectures,...) ;
- analyse de demandes, élaboration et évaluation des projets individuels, mise en œuvre de moyens pour atteindre les objectifs définis, gestion des dossiers,...

Educateur, logopède et psychopédagogue

L'intervenant éducativo-pédagogique accompagne, au sein d'une équipe pluridisciplinaire, les usagers du service dans leur projet individuel. Il assure un suivi individuel dans le cadre de l'enseignement ordinaire ou spécialisé, en vue de renforcer leurs capacités d'intégration sociale et leur épanouissement personnel.

Concrètement :

- accompagnement pédagogique dans le cadre des apprentissages scolaires, en classe ou hors classe (l'objectif n'est pas la réussite scolaire mais l'apprentissage et l'acquisition de compétences pour le jeune) ;
- accompagnement éducatif dans le cadre d'une relation bienveillante et stimulante ;
- rencontres familiales pour la rédaction et l'évaluation des projets individuels des bénéficiaires ;
- travail en réseau : organisation, coordination et participation aux réunions de concertation avec les partenaires des services généraux et spécialisés (écoles, PMS, aide à la jeunesse,...) ;
- organisation occasionnelle d'activités collectives internes ou extérieures ;
- participation aux réunions (pluridisciplinaires, organisationnelles, projets individuels, projet de service, supervisions,...) ;
- travail administratif (rapports, permanences administratives, accueil téléphonique,...) ;
- analyse de demandes, élaboration et évaluation des projets individuels, mise en œuvre de moyens pour atteindre les objectifs définis, gestion des dossiers,...

La liste de toutes ces tâches définies pour les différents intervenants, à savoir psychologue, assistant social, éducateurs et logopède, n'est pas exhaustive. Elle pourra être élargie en fonction des différentes demandes auxquelles l'équipe aura à répondre.

Les interventions se feront en équipe (psychologue-assistant social; psychologue-éducateur ; assistant social-éducateur ; éducateur-éducateur ; logopède-psychologue ; logopède-assistant social ; logopède-éducateur), en fonction des demandes et projets définis lors des réunions pluridisciplinaires.

6.7. Mode d'évaluation de la pertinence du projet de service

6.7.1. Evaluation des suivis

Le projet individuel d'accompagnement est fixé avec chacun des bénéficiaires et de ses représentants légaux pour une période déterminée. Au terme de celle-ci, un temps d'évaluation est pris afin de pouvoir entendre chacun quant à sa satisfaction ou non dans le travail de collaboration. Il est alors décidé, d'arrêter, de suspendre, de modifier ou de prolonger la collaboration. Dans ces deux cas de figure, un nouveau projet sera alors redéfini, résigné par tous et fixera une nouvelle échéance.

6.7.2. Evaluation du service

Cette évaluation a lieu au moins à chaque fois qu'un renouvellement du projet est sollicité et/ou qu'une visite d'audit est programmée.

De plus, une fois par année, l'équipe s'arrête en journée pédagogique et évalue les fondements du projet et mises en œuvre concrètes pour la réalisation des objectifs généraux.

6.7.3. Evaluation du personnel

En ce qui concerne les professionnels, une « entre'vues d'évaluation » a lieu de façon annuelle entre la responsable de service et chacun des membres du personnel.

Elle a pour objectif d'améliorer la qualité du travail au sein des services, de mettre chacun en situation de réussite, et de cultiver un état d'esprit tourné vers la progression, au bénéfice des personnes handicapées. Il s'agit d'un moment de rencontre et d'échanges permettant de faire le point sur la période écoulée et de définir ensemble les objectifs de la période suivante.

ANNEXES :

- 1. Dépliant**
- 2. Fiche d'identification**
- 3. Contrat d'accompagnement individuel**
- 4. Projet individuel d'accompagnement**
- 5. Convention de soutien à l'intégration scolaire**
- 6. Réunion de concertation**
- 7. Canevas dossiers**