

CAHIER DES CHARGES

Pour la création d'un dispositif de soutien à l'autodétermination et de facilitateurs en région Normandie

Le présent document reprend, le cadre de référence relatif au déploiement de dispositifs de soutien à l'autodétermination et de facilitateurs annexé à l'instruction interministérielle n°DGCS/SD5B/DSS/SD1A/CNSA/DESMS/ 2022/108 du 12 avril 2022, relative aux orientations de la campagne budgétaire des établissements et services médico-sociaux accueillant des personnes en situation de handicap et des personnes âgées pour l'exercice 2022 (Cf. Annexe 4) et y ajoute des éléments de contexte et d'enjeux propres à la région Normandie (en encadrés). Il constitue ainsi le document de cadrage et de référence pour le déploiement du dispositif de soutien à l'autodétermination et de facilitateurs. **Les éléments propres à la région sont à prendre en compte impérativement afin de mieux répondre aux besoins d'accompagnement de la population normande sur les territoires.**

PREAMBULE

Les personnes en situation de handicap, ont comme chaque citoyen, des projets et des aspirations pour leur propre vie. Exercer tel métier plutôt qu'un autre, habiter en autonomie à tel endroit, exercer une activité sportive ou culturelle, vivre en couple... toutes ces dimensions naturelles de la vie de chacun peuvent être rendues difficiles d'accès ou empêchées en raison des conséquences liées à un handicap. Des aides peuvent donc intervenir pour compenser le handicap, rendre accessibles les environnements, faciliter la réalisation de ces projets. Pour faire intervenir ces aides et construire cette vie, il faut formuler ses choix, exprimer ses propres besoins et organiser la réponse à ceux-ci.

Or, pour un certain nombre de personnes, cette étape est empêchée, en raison du handicap d'une part, mais également en raison de phénomènes d'autocensure, de méconnaissance des possibilités, de craintes, ou de non-respect de la part des environnements des choix exprimés. L'offre de réponses spécifiques, adaptées, sécurisantes reste souvent la seule qui détermine le choix des personnes, et la demande est encore trop souvent contrainte de s'adapter à ce qui est possible et proposé. La question du libre-choix ne peut s'affranchir de la nécessité de la multiplication des possibilités offertes aux personnes.

Le mouvement de transformation de l'offre médico-sociale et d'évolution du droit commun, engagé dans plusieurs politiques publiques, auquel vont notamment participer les récentes Communautés 360, doit permettre de rendre l'offre plus modulable et de l'adapter aux choix et préférences des personnes, dans le respect de leurs droits. En complément, il est nécessaire de passer d'un système où l'offre de réponses détermine les parcours de vie, à un modèle où la demande est renforcée, réellement prise en compte et possède un pouvoir d'action plus fort sur le cours de sa propre vie. Le tout dans l'ambition d'apporter à chacun une solution en réponse à ses besoins mais également à ses souhaits.

A partir de ce constat, il est nécessaire de renforcer la capacité des personnes à formuler le projet de vie et faire valoir plus fortement leurs choix, leurs souhaits et leurs préférences, et du besoin qu'elles estiment être prioritaire à couvrir dans le respect de leurs droits fondamentaux notamment consacrés dans la Convention Internationale relative aux Droits des Personnes Handicapées (CIDPH) et dans les textes nationaux.

En somme, les bénéficiaires de la réponse doivent pouvoir être les commanditaires de celle-ci. C'est la demande de la personne formulée au gré de ses choix de vie et des soutiens nécessaires pour la réaliser qui doit déterminer ce qui est mis en œuvre au regard de son propre projet de vie, un des fondamentaux de ce que l'on appelle « l'autodétermination ».

Ce renforcement de la demande par l'expression des choix et le soutien de ceux-ci vis-à-vis de l'offre doit être appuyé par un professionnel spécifique et indépendant, dont c'est l'unique fonction dans le cadre d'une dynamique territoriale.

1. Principes fondamentaux de la démarche et missions concrètes

➤ Principes et philosophie

L'autodétermination est un processus évolutif qui amène chaque personne à développer la capacité de : concevoir, formuler, verbaliser ses souhaits, ses envies, ses préférences, évaluer ses propres besoins. Il s'agit d'aider la personne à développer la capacité à faire des choix qui correspondent à ses propres aspirations en connaissance de ses propres contraintes, et mettre en œuvre les stratégies pour les accomplir. A terme, la personne est autonome ou plus autonome dans la sélection du choix le plus adapté, et affine son projet de vie en connaissance de ses capacités, possibilités, limites, compétences.

Le processus d'autodétermination est indissociable d'un renforcement du pouvoir d'agir. La capacité à faire ses propres choix doit être complétée par la capacité à les défendre et faire évoluer ses environnements dans le mouvement de son propre choix.

Dans certains cas, la personne doit être accompagnée et défendue dans la légitimité et le respect de sa parole pour garantir que les environnements n'interfèrent pas de manière indue ni dans le processus décisionnel, ni dans l'exercice de ses droits. La famille, reconnue comme environnement le plus proche, doit également être accompagnée dans le soutien de l'autodétermination de la personne, l'émergence de ses choix et le respect de ses droits.

La personne est la plus légitime à exprimer ce qu'elle souhaite, la plus à-même de savoir ce qu'elle veut ou non, d'identifier son besoin et la ressource la plus pertinente pour y répondre.

Pour certaines personnes, cette capacité à décider et agir peut-être en partie empêchée. Elles peuvent ressentir le besoin d'être soutenues dans leurs choix éclairés et la construction de leurs projets de vie. Ces personnes doivent donc pouvoir recourir, **au plus près de leur lieu de vie**, à des ressources diverses en termes d'appui à l'autodétermination, comme l'intervention de pairs par exemple mais également la sollicitation de facilitateurs, formés spécifiquement à cet appui. Ces différentes ressources, pairs, facilitateurs, doivent être mises à disposition de tous les citoyens sur un territoire à travers un dispositif de soutien à l'autodétermination.

L'appui à l'autodétermination a pour objectifs de :

- Soutenir l'exercice des droits fondamentaux des personnes ;
- Décentrer les acteurs des besoins de la personne au profit d'un recentrage sur ses choix de vie qui constituent son « projet de vie », seul objet de la coopération de la personne avec l'ensemble des acteurs ;
- Se positionner à côté de la personne et du côté de la personne ;
- **Garantir l'équité de la coopération entre la personne et ses environnements en prenant en compte les contraintes de chacun des acteurs ;**
- Compenser la posture de « vulnérabilité », qui induirait des incapacités, qui nécessiterait d'être dans des espaces surprotecteurs, sécurisants.

L'autodétermination est composée de quatre caractéristiques interdépendantes : l'autonomie, l'empowerment psychologique, l'autorégulation et l'autoréalisation :

- L'autonomie correspond à « l'ensemble des habiletés d'une personne : indiquer ses préférences, faire des choix et amorcer une action en conséquence »,
- L'empowerment est, pour une personne, « la croyance en sa capacité d'exercer un contrôle sur sa vie »,
- L'autorégulation est la capacité de l'individu à analyser son environnement et ses possibilités personnelles avant de prendre ses décisions et d'en évaluer les conséquences,
- L'autoréalisation est la capacité d'un individu à connaître ses forces et à agir en conséquence.

Ainsi, l'autodétermination doit être considérée comme un principe selon lequel nul ne devrait se prononcer sur les (in)capacités d'une personne tant que celle-ci n'a pas essayé, testé, expérimenté ce qu'elle souhaite dans des conditions environnementales adéquates.

Ces appuis doivent avoir une approche populationnelle, ils ne s'adressent à aucun public spécifique en particulier. Toute personne qui estime en avoir besoin peut y recourir, quels que soient son âge ou sa situation, que ce soient des personnes en situation de handicap ou des familles et proches-aidants.

Éléments propres à la région – à prendre en compte impérativement

L'équipe de facilitateurs devra concentrer son action sur l'appui des personnes qui se retrouvent dans une situation de rupture faute de réponse adaptée à leurs besoins et/ou dont la situation se dégrade faute d'accompagnement ; qu'il s'agisse d'enfants en rupture de scolarité ou d'adultes en besoin d'hébergement ou de logement. Ces publics ainsi que toutes les situations individuelles identifiées par l'ARS seront à intégrer prioritairement dans la file active pour suivi et accompagnement ; et ce avec leur consentement.

➤ Rôle et missions fondamentales

Le rôle principal et essentiel d'un dispositif de soutien à l'autodétermination est de veiller et de s'assurer que la personne a la possibilité, ou à défaut que tout est mis en œuvre pour développer la capacité :

- D'être auteur et acteur de ses propres projets, à court, moyen ou long terme ;
- De concevoir, formuler et exprimer ses demandes, en partant des envies, souhaits, attentes et besoins liés à ses projets ;
- De mettre en œuvre un parcours répondant à son projet ;
- D'avoir confiance en soi et ses capacités, d'évaluer ses besoins, de prendre des décisions, de demander un appui quand c'est nécessaire et d'identifier les ressources les plus pertinentes ;
- De connaître les ressources existantes et toutes les possibilités qui répondent aux attentes visées, même celles n'étant pas les plus habituelles ou expertes ;

- De s'appuyer sur l'expertise des environnements pour anticiper et prévenir une éventuelle rupture dans le parcours, éviter une réponse non-pertinente ;
- De s'autoreprésenter vis-à-vis des différents acteurs et environnements, de savoir que sa propre parole doit être entendue et de défendre ses choix ;
- De réclamer un égal accès aux possibles, de favoriser l'inclusion avec l'objectif d'améliorer la qualité de sa vie grâce à ses propres choix ;
- De s'émanciper en toute connaissance de cause.

Pour ce faire, le facilitateur de choix de vie se positionne aux côtés de la personne, à sa demande, pour :

- Garantir le respect des choix de la personne et préserver son autonomie décisionnelle ;
- Reconnaître la présomption d'aptitudes et de compétences de la personne ; et être dans une dynamique de renforcement de celles-ci ;
- Intervenir aux côtés de la personne et auprès des environnements pour faciliter l'échange en position neutre de tiers ;
- Garantir que la relation avec les environnements s'établit directement avec la personne et que son expression est première et prioritaire ;
- Garder une vision systémique, de la personne au sein de son environnement en valorisant l'expertise de chacun d'entre eux, leur apporter un étayage, être à l'écoute des enjeux de chacun ;
- De se positionner en :
 - Défenseur, de la personne d'abord, de ses droits, de sa voix et de ses choix ;
 - Assistant, de la maîtrise d'ouvrage des projets et de la mise en œuvre du parcours ;
 - Facilitateur, vis-à-vis des environnements, médiateur quand c'est nécessaire ;
- Soutenir la personne dans sa confiance en elle et de la mobiliser dans une dynamique de renforcement de ses capacités ;
- Assurer un lien avec plusieurs acteurs du droit commun en priorité, et du milieu spécialisé quand c'est nécessaire ;
- Garantir que la coopération des acteurs est équitable et au service des projets de la personne ;
- Soutenir l'implication de l'environnement proche dans une dynamique de co-construction et de projection vers l'autodétermination de la personne ;
- Faciliter un lien avec la famille et les proches-aidants si la personne le souhaite, en soutien de ses projets. L'implication de la famille est nécessairement plus importante si la personne présente un handicap empêchant la personne dans sa communication ou verbalisation.

2. Portage et modalités d'indépendance du dispositif garantissant l'autodétermination

➤ Objectif :

Garantir le maintien du dispositif de soutien à l'autodétermination et des facilitateurs de choix de vie dans leur rôle, leur posture et l'effectivité de l'appui à l'autodétermination des personnes : éviter les conflits de fonctionnement ou de loyauté entre ses missions et les objectifs d'un employeur, de la hiérarchie, ou autres injonctions qui peuvent dévoyer l'essence du dispositif.

➤ L'articulation dans le paysage actuel :

Des crédits fléchés pour ces dispositifs se trouvent dans l'enveloppe des Communautés 360 afin d'offrir à tous les territoires un appui à l'autodétermination et à la demande.

Au sein d'une Communauté 360, la coordination des acteurs de l'offre doit impérativement être complétée d'un renforcement de la demande par un appui à l'autodétermination. Le dispositif de soutien à l'autodétermination s'articule avec les Communautés 360. Positionné du côté de la demande et du projet de vie, le dispositif d'appui à l'autodétermination est proposé à la personne et intervient à sa demande. La Communauté 360 quant à elle vise à coordonner les différents prestataires pour garantir la réponse demandée par la personne et générer, si cela relève des choix faits par la personne, des solutions nouvelles d'accompagnement.

Dans ce cadre, il est impératif de mettre en place un certain nombre de modalités d'indépendance entre le dispositif et la Communauté 360 qui auraient, dans certains cas, le même employeur. L'étanchéité entre coordination de l'offre de réponse et l'appui à la demande doit faire l'objet d'une vigilance accrue, mais également au profit d'une meilleure visibilité et lisibilité des différents dispositifs. Tout en garantissant une parfaite articulation des dispositifs.

Éléments propres à la région – à prendre en compte impérativement

Le scénario retenu en Normandie pour structurer le dispositif (par rapport aux trois scénarios prévus dans le cadre de référence national) est le suivant :

- **Création d'un dispositif régional complémentaire** à l'action des communautés 360 par mobilisation de 380 901 € sur l'enveloppe ONDAM et 250 000 € par redéploiement de moyens des établissements et services médico-sociaux (ESMS) gérés par le candidat, soit un **financement à hauteur globale de 630 901 €/an**.
- Toute autre institution pourra décider de financer un dispositif de soutien à l'autodétermination en s'appuyant sur des structures faisant preuve d'innovation, qu'elles soient gestionnaires ou non d'établissements et services médico-sociaux (ESMS) sur le territoire. Le dispositif sera invité à conventionner avec la Communauté 360.

Dans ce cadre, **un protocole de coopération devra être travaillé avec chaque Communauté 360** en vue de positionner le dispositif régional :

- Sur l'expression et la formalisation par la personne de ses besoins et attentes,
- Sur le suivi de la cohérence entre les réponses proposées et les attentes exprimées.

Ce protocole positionnera les missions des communautés 360 sur l'agencement de réponses d'accompagnement. **Le dispositif devra respecter ce référentiel.**

Une organisation régionale du service sera proposée en vue de faciliter le travail en proximité avec les équipes de chaque communauté 360 (antennes par exemple ou toute autre modalité de travail).

➤ Pour se faire :

- Le dispositif de soutien à l'autodétermination qui porte les facilitateurs doit :
 - Être porté et/ou financé par différents acteurs d'un territoire, identifiés par les financeurs comme acteurs respectant les principes de ce présent cadre de référence ; ces acteurs sont employeurs des facilitateurs et les mettent à disposition du territoire via le dispositif ;
 - Être gouverné et piloté par une instance *ad hoc* qui réunit des personnes et des familles ayant bénéficié du dispositif, les organismes employeurs des facilitateurs ;
 - Être physiquement installé en dehors des offreurs de services spécialisés, idéalement au sein d'un organisme de droit commun de proximité : Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Maison France Services... ;
 - Être indépendant de la logique médico-sociale et de ses impératifs, notamment en termes d'orientation des personnes par les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH) ;
 - Être en lien avec d'autres ressources sur le territoire pouvant appuyer les personnes (pairs en situation de handicap, parents-experts...) ; à ce titre, des conventions

peuvent être prévues avec les dispositifs issus de la démarche EPoP¹ (Empowerment and participation of persons with disability), mais aussi les Groupes d'Entraide Mutuelle (GEM) ;

- Bénéficier d'une supervision extérieure et d'une communauté de pratique (Cf. point 4). Cette supervision sera organisée par le porteur en lien avec l'ARS.

3. Coopération avec les environnements de la personne sur un territoire

➤ Objectif :

- Avoir une légitimité territoriale pour pouvoir agir avec les environnements de droit commun d'abord et du milieu spécialisé quand c'est nécessaire ;
- Être connu par les personnes et familles, et reconnu par les différents acteurs sur un territoire ;
- Être indépendant des acteurs de l'offre.

➤ Points importants :

- La légitimité de l'existence et de la présence des facilitateurs est garantie par le libre choix de la personne d'y recourir ;
- Le dispositif de soutien à l'autodétermination justifie son existence par la défense des droits de la personne et la compensation de l'inégalité d'accès au droit commun, et peut l'appuyer par des conventionnements ou partenariats locaux avec des acteurs de la défense des droits (le délégué du Défenseur des Droits, des associations représentatives des personnes...) ;
- Le facilitateur contribue à la constitution d'un système de coopération équitable entre les différents acteurs et la personne ;
- Le dispositif de soutien à l'autodétermination fonde sa légitimité et sa reconnaissance par la qualité du service fourni aux personnes ;
- Le dispositif de soutien à l'autodétermination et ses missions doivent être reconnues par les autorités locales : un travail d'information par le dispositif et les facilitateurs, ainsi qu'une information des ministères concernés seront déployés ;
- Le facilitateur garantit sa légitimité par les liens de coopération établis avec les acteurs de droit commun et spécialisés.

Coopération avec l'existant :

- Le dispositif de soutien à l'autodétermination n'est pas systématiquement en lien avec les secteurs sanitaire, social ou médico-social. Le lien est le même qu'avec n'importe quel autre acteur, malgré le rattachement fonctionnel et financier. Toutefois, des conventionnements peuvent être faits garantissant le positionnement du facilitateur du côté de la demande et

¹ Empowerment and Participation of Pairs : démarche de soutien aux dispositifs d'accompagnement par les pairs, portée par la Croix-Rouge française et d'autres associations pilotes.

dans l'appui au projet de vie pour des personnes accompagnées ou hébergées par les milieux spécialisés.

- Le dispositif de soutien à l'autodétermination s'articule avec les Communautés 360 : les facilitateurs appuient la demande et le projet de vie de la personne, la Communauté 360 quant à elle visant à coordonner pour garantir la réponse et générer, si cela relève des choix faits par la personne, des solutions nouvelles d'accompagnement.
- Le facilitateur n'a pas vocation à constituer un réseau d'acteurs locaux à mettre à disposition des personnes : il accompagne la personne à constituer son propre réseau et peut la conseiller dans ce sens. La personne constitue son réseau en conviant aux réunions sur son projet les acteurs qu'elle juge utiles à son élaboration et à son opérationnalisation.

4. Accompagnement du changement et acculturation des environnements

➤ Objectif :

Un appui aux dispositifs d'appui à l'autodétermination ainsi qu'aux facilitateurs est nécessaire pour pouvoir atteindre les objectifs qui sont fixés. La pleine réussite de l'action des facilitateurs et donc la pleine réalisation des choix de vie de la personne dépend de l'appropriation territoriale des principes et modalités concrètes de renforcement de l'autodétermination et du pouvoir d'agir.

➤ Pour se faire :

Le renforcement de l'acculturation, les environnements doit passer par :

- La présentation du dispositif explicitant la démarche, les enjeux, le rôle et les missions aux différents partenaires potentiels, publics et privés, des milieux ordinaire ou spécialisé ;
- La sensibilisation voire la formation des agents des administrations concernées directement par la démarche ainsi que les acteurs de droit commun : Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), Départements, Agence Régionale de santé (ARS), Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Pôle Emploi... ;
- Le renforcement de la formation et la sensibilisation des cadres et des professionnels des établissements et services médico-sociaux (ESMS) du territoire à la valorisation des rôles sociaux et à l'autodétermination : les informer et les sensibiliser sur la démarche d'appui à l'autodétermination ;
- La participation aux événements du territoire, colloques, réunions 360... pour se faire connaître ;
- Le développement des outils de marketing de service (présentations, plaquettes, communications internet...).

Auprès des professionnels, il s'agit de mettre en place :

- Un groupe d'analyse de pratiques mensuel réunissant les facilitateurs d'un territoire, en présence d'un tiers superviseur (spécialiste reconnu des questions liées à l'autodétermination, universitaire, formateur) ;
- Un groupe d'échanges entre facilitateurs par région ;
- Un groupe pilote national de suivi et régulation visant à harmoniser le déploiement. Ce groupe réunira :
 - o Secrétariat Général du Comité Interministériel du Handicap (SGCIH),
 - o Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS),
 - o Caisse Nationale de la Solidarité pour l'Autonomie (CNSA),
 - o Secrétariat Général des Ministères des Affaires Sociales (SGMAS),
 - o Le Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM),
 - o Un représentant du Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPPH),
 - o Les Agences Régionales de Santé (ARS) qui le souhaitent.
- Une animation régionale assurée par l'ARS qui s'articulera avec la supervision structurée par le porteur et le groupe d'analyse des pratiques

5. Formations et certification des facilitateurs

➤ Objectif :

- Développer les compétences des futurs professionnels vers l'appui à l'autodétermination et à la maîtrise d'ouvrage du projet et parcours de vie ; les adapter à l'évolution des métiers et leur permettre d'accéder aux fonctions de facilitateur de vie ;
- Positionner le facilitateur dans la constellation des métiers existants et renforcer sa légitimité sur le terrain ;
- Orienter la mobilité professionnelle et engager la transition vers la facilitation à l'autodétermination et à la maîtrise d'ouvrage du projet et parcours de vie ;
- Constituer et faire vivre/animer un réseau de facilitateurs basé sur les échanges de pratiques ;
- Garantir une qualification adaptée au mouvement de transformation du panorama socio-professionnel du secteur social et médico-social, en préparant les professionnels à une mutation d'activité et à un changement de paradigme d'intervention : de la prescription à l'appui à l'autodétermination et à la maîtrise d'ouvrage du projet et parcours de vie.

➤ Pour se faire :

Le Conservatoire National des Arts et métiers (CNAM) propose une trame de référentiel du métier de « facilitateurs de choix de vie ». Dans le cadre de la création d'un dispositif, il est recommandé aux professionnels « facilitateurs » d'obtenir le certificat d'aptitudes délivré par le CNAM (voir [Annexe 4](#)). Le CNAM travaille en parallèle à diffuser des formations de facilitateurs à travers la certification d'organismes proposant des formations certifiantes.

Une formation spécifique et l'obtention du certificat délivré par le Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM) ou un équivalent affilié aux modèles de « facilitateurs de choix de vie » sont recommandés pour occuper le poste de facilitateurs (ou justifier d'une démarche en cours de formation et certification) pour ainsi garantir la qualité du service rendu par ces professionnels et le respect dans leur pratique des recommandations de bonne pratique professionnelle de la Haute Autorité de Santé.

La parcours de formation doit être choisi par les professionnels ou la structure qui les embauche. L'entrée en formation doit se faire par le volontariat. La sélection des candidats n'a pas de prérequis.

Il est recommandé aux porteurs des dispositifs, en plus de donner accès aux professionnels facilitateurs à une formation dédiée, qu'ils confirment les acquis décrits plus haut devant un jury expert lié aux organismes proposant la formation afin d'exercer le métier de facilitateur de choix de vie.

Il est prévu que le titulaire de la certification de facilitateurs puisse compléter son portefeuille de compétences en suivant des formations certifiantes complémentaires et ce, afin d'intégrer les spécificités liées au public ciblé (différentes situations de handicap, protection de l'enfance, personnes âgées...) ou d'accompagner la mobilité de ce professionnel vers des terrains d'intervention différenciés.

Parallèlement à la formation et à la certification, il sera constitué un observatoire au Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM), dont les objectifs seront de :

- 1- Tracer les pratiques liées à l'exercice du métier de facilitateurs et les mutualiser (mise à disposition d'un espace de ressources national),
- 2- Discuter et faire évoluer le référentiel métier en fonction des besoins émergents au travers de comités de pilotages,
- 3- Réunir la communauté de praticiens via notamment des colloques, du réseau social...

6. Evaluation et indicateurs de l'activité du dispositif

Le candidat devra proposer une structuration des modalités de pilotage du projet intégrant les attendus du cahier des charges en termes, d'analyse de pratiques des facilitateurs, de supervision et de pilotage avec l'ARS.

Egalement le candidat devra proposer les indicateurs qu'il envisage afin de donner une visibilité sur l'évolution de l'activité par exemple :

- Suivi du nombre de personnes accompagnées par chaque facilitateur (genre, âge etc...),
- Suivi et caractérisation des besoins et attentes exprimées par la personne accompagnée,
- Suivi des interventions et types d'interventions engagées pour la personne,
- Le nombre d'heures d'accompagnement mobilisées pour chaque personne

Il revient au promoteur, dans le cadre de l'appel à projet, de proposer une liste d'indicateurs complète et exhaustive permettant de mesurer d'une part l'activité du service et son évolution ; d'autre part de qualifier la population des personnes accompagnées et leurs attentes et besoins.