

Intégrer les nomenclatures SERAFIN-PH au processus de Projet Personnalisé

Médico-social

Date de publication : 15 mai 2026

Généralités

Objectif :

L'objectif initial était de disposer d'une description de ce qui est fait au sein des services, la description des structures par le seul biais du public qu'elles accueillent ne permettant pas aux personnes et à leurs proches de comprendre les accompagnements proposés. Il était également attendu que l'entrée par les besoins, au sens de la réforme, permette de sortir d'une approche à la fois trop commune pour tous les accompagnements, et qui pouvait avoir tendance à se centrer sur les limitations.
L'objectif principal est d'ancrer la prise en compte des attentes des personnes dans les pratiques organisationnelles et de permettre une évaluation partagée de l'impact de l'accompagnement sur les projets de vie.

Lors d'un nouvel accueil, ou lorsqu'un cycle d'accompagnement se termine (lors du renouvellement du Projet d'Accompagnement Personnalisé, le plus souvent), les premières pages de l'outil de recueil des besoins, ainsi que le jeu de cartes, sont données à la personne accompagnée (ou à ses proches). Elle est invitée à choisir un professionnel qui sera référent de son projet et à préparer la rencontre en se saisissant, ou non, des illustrations du jeu de cartes, pour réfléchir à ce qu'elle souhaite pour elle-même et/ou avec ses proches.

La rencontre est organisée de manière à ce que toute personne accompagnée soit présente, quelle que soit sa capacité à s'exprimer ou à communiquer. Si l'enfant a moins de 7 ans, il est présent au minimum les 15 premières minutes.

Lors de la rencontre, le professionnel recueille le verbatim de la personne.
Si la préparation a été difficile, il accompagne sa réflexion sur ce qui lui convient et ce qu'elle souhaite changer dans sa vie actuelle, à l'appui du jeu de cartes et du complément de recueil de besoins.

Une fois l'expression recueillie, le professionnel, avec la personne et/ou ses proches, transcrit ces attentes dans des tableaux permettant de mettre en évidence la performance actuelle de la personne sur le sujet, ainsi que les facteurs personnels et environnementaux qui peuvent être appréhendés comme des freins ou des moteurs sur le sujet.

L'ensemble de ces éléments est apporté en réunion de projet, lorsque les professionnels se réunissent pour proposer les accompagnements, soins, apprentissages, activités en réponse aux attentes de la personne. Les professionnels s'appuient, durant cette réunion, sur les fiches descriptives des accompagnements qui ont été remplies par toutes les professions. Ils élaborent une proposition d'accompagnements, qui est soumise à la personne, qui peut accepter, amender ou rejeter chaque accompagnement.

Lors de la première séance avec la personne concernée, le professionnel s'assure que sa prestation est bien à même de permettre une avancée de la personne vers son objectif. La personne est invitée à évaluer la distance à laquelle elle se situe de ce même objectif, et à réfléchir, avec le professionnel, aux étapes de cet accompagnement qui lui permettront d'avancer. En fin de cycle, elle est invitée à évaluer à nouveau sa distance au regard de son objectif. Le professionnel produit également une courte évaluation qualitative.

L'ensemble de la démarche a été mené avec des représentants de tous les acteurs : personnes accompagnées, proches, professionnels de l'accompagnement et des soins, cadres, depuis la sensibilisation aux usages qualité des nomenclatures jusqu'à la production des outils.

Etapes de mise en oeuvre

- Deux groupes de pilotage ont été formés successivement.
- Le premier, constitué de personnes accompagnées en situation de handicap physique (jeunes et adultes), de parents (d'enfants, de jeunes et d'adultes) et de professionnels, avait pour mission de travailler à la création d'un outil de recueil des besoins.
- Le second, trois mois plus tard, constitué de professionnels uniquement, avait à charge la création d'un outil de description des accompagnements/soins/apprentissages et de mesure de leur impact sur les projets des personnes.
Les deux groupes ont été sensibilisés à la réforme SERAFIN-PH (sens et nomenclatures) avant le début des travaux.
Il est apparu essentiel de commencer les travaux par les besoins, pour inscrire le travail dans la logique de réponse, sans influence de l'existant institutionnel.
- Le premier groupe a donné naissance à l'outil de recueil ainsi qu'à un jeu de cartes permettant aux personnes accompagnées et à leurs proches de s'interroger sur l'ensemble des champs, sans influence indue des professionnels.
- Le second groupe a créé un outil de description des interventions professionnelles, appropriable par tous les métiers (enseignement, social, sanitaire, rééducatif, éducatif), disposant d'un volet descriptif général et d'un volet évaluatif individuel.
- L'outil de description a été travaillé, quant à son appropriation, en ateliers, puis a été rempli, pour sa partie descriptive, par l'ensemble des professionnels de toutes les équipes. La partie évaluative est en cours d'utilisation et suivra le cours des cycles individuels d'accompagnement.
- L'outil de recueil des besoins est en cours d'utilisation auprès des personnes nouvellement accueillies, ainsi que dans les renouvellements de projets personnalisés.

Essaimage

Les principaux leviers

Le premier groupe de travail du projet s'est appuyé grandement sur le Kit SERAFIN de la CNSA pour s'approprier la nomenclature et en faire un jeu de carte.
Une équipe de cadres engagée et qui suit régulièrement les avancées du projet.
Sur l'ensemble des services, ceux dont les cadres étaient les plus mobilisés sont ceux dont les équipes ont davantage investi à la fois la construction des outils, la phase d'expérimentation et la généralisation.
Il apparaît essentiel de prévoir des temps de RETEX (retours d'expérience), pour permettre d'échanger sur les difficultés rencontrées, adapter encore les outils au besoin, se soutenir dans les pratiques.

Les principaux freins

La démarche est longue et le recueil des besoins sous cette forme peut être contre-intuitif pour des professionnels habitués à être les initiateurs de ce qui pourra être travaillée avec la personne. C'est un changement de paradigme dont l'intégration peut être initié par une sensibilisation fine à la transformation de l'offre et au sens de la nomenclature SERAFIN-PH.

Témoignages

> *Cette méthode permet de balayer de façon exhaustive les éventuels besoins des usagers et leur permet d'oser s'aventurer dans des domaines plus délicats, sans filtre, domaines dans lesquels ils n'auraient pas pensé pouvoir exprimer des demandes. Elle devrait aussi permettre une meilleure évaluation et un meilleur suivi. Cependant, elle prend plus de temps, demande un travail important de relance du référent de projet auprès de ses collègues.*
>
> **Anouk NERVET, Psychologue**

> *C'est plus facile pour faire ses demandes, les cartes donnent des idées qu'on n'aurait peut-être pas eues seul. C'est intéressant de voir la progression d'une année à l'autre. J'ai trouvé que c'était plus simple et intuitif.*
>
> **Usager Anonyme**

Contact

Une question ? Besoin d'informations ? Contacter l'établissement :

philippe.durietz@apf.asso.fr

L'établissement

Date de mise en œuvre : 1 septembre 2023

Durée du projet : 15 mois

Pôle Enfance Adultes "Christian Dabbadie" 59650

Type de structure : Médico-social

Obligation réglementaire : Oui

Le projet s'inscrit dans la loi 2002-2 et la loi de 2005. Il s'inscrit pleinement dans la logique attendue de transformation de l'offre médico-sociale.
De plus, il entre aujourd'hui complètement dans les attendus du rapport de l'IGAS de mars 2025.

Déclenchement
Le pilotage de l'activité souffrait de l'absence de description, et donc d'attendus, ce qui rendait difficile une évaluation fine de la qualité de l'accompagnement, et rendait impossible une mesure de l'impact de celui-ci sur les projets des personnes.

La mise en oeuvre

Facilité de mise en oeuvre

9/10

Remplace une pratique existante

Les impacts

Sur l'environnement : Non évalué

Sur les professionnels : Impacts positifs

Les ressources

Temps

La mise en place est chronophage mais le temps pris pour l'écriture des projets diminue avec le temps et la pratique. Il faut considérer que le démarrage prend du temps.

Beaucoup

Personnel (équipe projet, déploiement...)

Cette méthode ne nécessite pas de professionnel supplémentaire ni de recrutement nécessaire. Néanmoins une coordination est à mettre en place.

Peu

Des compétences en interne

Il faut former les cadres et les professionnels de terrain à la méthodologie pour lancer la mise en place du projet.

A considérer

Des compétences externes (prestations externes)

Une professionnelle consultante externe a aidé fortement à la mise en place de la méthodologie. Désormais, il faut suivre la méthode proposée. Cependant, cela peut être initié par un professionnel en interne formé à SERAFIN PH.

Peu

Des équipements, du matériel

Les cartes ont été créées avec des feuilles imprimées et une plastifieuse. Pas d'équipement particulier à avoir.

Peu

Des financements (internes et externes)

Du temps de formation des professionnels.

Peu

Les professionnels parviennent à identifier plus finement les besoins de la personne accompagnée et osent évoquer des sujets sensibles tels que la vie intime par exemple. Grâce aux fiches descriptives des accompagnements proposés, les professionnels ont mieux conscience des actions menées par les autres quand l'accompagnement est pluridisciplinaire. Cela permet une vision plus holistique de la personne. Enfin, les professionnels disposent d'outils qui leur permet d'évaluer l'impact de leur action sur la personne.

Sur les usagers : Impacts positifs

Les bénéficiaires peuvent réfléchir à leur projet en amont de la rencontre avec les professionnels. Le support des cartes facilite l'expression des besoins et permet d'évoquer des sujets délicats plus facilement. Le bénéficiaire peut mieux comprendre le détail des étapes à mener pour arriver à un résultat final.
Cette nouvelle méthode du recueil des besoins permet de réduire la liste d'attente des établissements : par une prise en charge efficace et l'identification d'éléments tangibles pour clôturer des accompagnements où il n'y a plus de besoin grâce à l'évaluation des impacts.

Sur l'organisation : Impacts négatifs

Les étapes pour arriver à un projet personnalisé finalisé sont nombreuses et nécessitent l'action de tous les acteurs de l'accompagnement. Ainsi, la question de la coordination est importante pour assurer une fluidité dans l'organisation.

Sur le médico-économique : Non évalué

Parties prenantes associées

- [x] Direction
- [ ] Administration
- [ ] Services techniques
- [x] Professionnels
- [x] Bénéficiaires
- [ ] Tutelles
- [x] Autres : Proches aidants

Conditions de succès

Projet inscrit dans la politique de l'établissement

Le projet prend toute sa place dans le cadre du nouveau projet de pôle, dont un axe précise la volonté de décrire l'activité, d'une part, et un autre de s'assurer que l'accompagnement part des attentes des personnes, d'autre part.