

Le portail **Internet** de l'accueil temporaire et le système d'information **SARAH**

Lorsque le GRATH s'est constitué en 1997, les constats que l'on pouvait faire faisaient état d'une grande difficulté d'accès à l'information sur l'existence des places d'accueil temporaire et sur leur disponibilité. Le sujet de l'accueil temporaire lui-même faisait l'objet de peu de communications et les initiatives les plus probantes et démonstratives de l'utilité sociale de la formule avaient le plus grand mal à se faire connaître et à disséminer au-delà de leur sphère d'influence locale. Ces constats ont amené les fondateurs de l'association à inscrire dans ses objectifs la volonté de développer le travail en réseau permettant notamment de constituer un espace d'échanges et de faciliter le rapprochement entre l'offre de service et la demande.

1. Le portail Internet de l'accueil temporaire, outil privilégié des échanges sur la problématique de l'accueil temporaire

Au début de l'action du GRATH en 1997, Internet était encore faiblement déployé dans les foyers.

Les connexions par téléphone mobilisaient les lignes des heures entières et généraient des factures conséquentes. Ce n'était pas encore le média universel et quotidien qu'il est en train de devenir aujourd'hui et, de 1997 à 2002, le GRATH a utilisé les supports papier traditionnels.

Ce n'est qu'en 2003 avec le développement des offres ADSL de 1^{ère} génération qu'a été créé le portail Internet de l'accueil temporaire (<http://www.accueil-temporaire.com>) et nous y avons rassemblé les informations que nous jugeons stratégiques pour son développement et son emploi à savoir :

- la réglementation et le suivi des orientations et dispositions particulières retenues par les pouvoirs publics des échelons centraux, décentralisés et déconcentrés ;

- Le relevé des places d'accueil temporaire existantes pour les personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie dans le secteur médico-social, mais aussi dans le milieu dit ordinaire ;

- Les études, enquêtes et dispositions de nature à faciliter la tâche des gestionnaires et des promoteurs de projet

- Le relevé des initiatives innovantes et des expérimentations ;

- Un guide méthodologique à l'usage des porteurs de projets et des exemples de demandes d'autorisation pour les guider.

Nous avons compilé ces éléments pour les mettre à disposition de tous et si nous avons été contraints de conditionner l'accès au guide en ligne des solutions à un abonnement jusqu'en 2008, cette condition a disparu en novembre dernier dans le cadre de la 1^{ère} refonte du site.



15000 structures
sont en mesure de
dispenser de
l'accueil
temporaire.

Grâce au soutien financier de l'AFM et de la DGAS, du Groupe NOVALIS et de la Caisse Centrale de la MSA, nous avons pu en effet mener un remodelage complet du portail courant 2008 pour l'adapter aux nouvelles technologies de l'Internet et pour passer le guide en ligne des solutions d'accueil temporaire en accès libre. Dans sa nouvelle version, l'outil est plus interactif, plus ergonomique, plus documenté et totalement gratuit pour les familles.

2. Une importante opération de recensement des places

Le 1^{er} guide de l'accueil temporaire avait été réalisé sur le seul secteur du handicap et par envoi d'un courrier circulaire aux structures. Cette méthode laissait des places hors de notre champ de connaissances et nous souhaitions effectuer une recherche exhaustive en répondant de plus à une demande qui nous était faite de façon récurrente : recenser aussi les solutions destinées aux personnes âgées.

Parallèlement à la refonte du portail et grâce à un très important soutien financier de l'AFM sur 2008 et 2009, nous avons pu recruter une personne en plus pour mener une vaste opération de recensement par téléphone.

Pour ce faire une idée du travail que cela représente, il faut se rappeler que 15 000

structures peuvent héberger des personnes handicapées ou âgées et sont de par la loi en mesure de dispenser de l'accueil temporaire. Il nous faut les appeler une à une et lorsqu'elles déclarent faire de l'accueil temporaire, il y a ensuite 2 ou 3 échanges par téléphone, mail, courrier, pour décrire le plus justement possible la prestation et recueillir des documents qui permettront de renseigner du mieux possible les internautes en recherche de solution.

Ce recensement révèle à ce jour les enseignements suivants :

	Adultes handicapés	Enfants handicapés	Personnes âgées	Total Ets/Dpt
Nombre moyen d'établissements contactés par département	36	21	92	149

	Adultes handicapés	Enfants handicapés	Personnes Âgées
Nombre moyen d'établissements disposant d'accueil temporaire	2/9	2/31	1/3

	Adultes handicapés	Enfants handicapés	Personnes Âgées
Nombre moyen de places d'AT par établissement qui en dispose	2,36	4,27	3,52

Il est achevé pour le secteur du handicap et fait état des résultats suivants :

Secteur	Départements traités	Etablissements contactés	Etablissements avec accueil temporaire	Places disponibles
Adultes handicapés	Tous	3 496	739	1834
Enfants handicapés	Tous	2 021	115	523

Il reste en cours dans le secteur gérontologique et fait apparaître les résultats suivants :

Secteur	Départements traités	Etablissements contactés	Etablissements avec accueil temporaire	Places disponibles
Personnes âgées au 28/02	34	3 136	979	3 450
Personnes âgées (Projection)	Tous	8 855	2 764	9 741

Si nous faisons cette projection dès à présent c'est pour rapprocher ces chiffres des objectifs affichés en la matière par le Ministère dont nous saluons le volontarisme en matière d'accueil temporaire, mais pas l'objectivité ni le réalisme. Afficher la création sur 5 années de places par dizaines de milliers pour les personnes autistes, poly-handicapées ou malades d'Alzheimer est sûrement sympathique à entendre mais totalement impossible à réaliser et nous n'avons cessé de rappeler nos gouvernants à plus de pragmatisme. On ne fera pas en 5 ans ce que l'on n'a pas réussi à faire sur des dizaines d'années et qui ne fonctionne pas toujours très bien, notamment dans le secteur gérontologique où la situation est très différente du secteur du handicap faute d'avoir levé un certain nombre de freins qui y persistent.

Nous souhaitons que cette opération contribue à éclairer les décideurs et à lever ces freins.

3. SARAH®, pour faciliter le rapprochement de l'offre et de la demande et la gestion des places

Trouver LA solution adaptée et voir si elle est disponible est toujours une grande aventure pour les personnes concernées. Le GRATH souhaite les y aider et aider les professionnels qui le font pour eux comme ceux des MDPH et CDAPH et ceux des établissements et services.

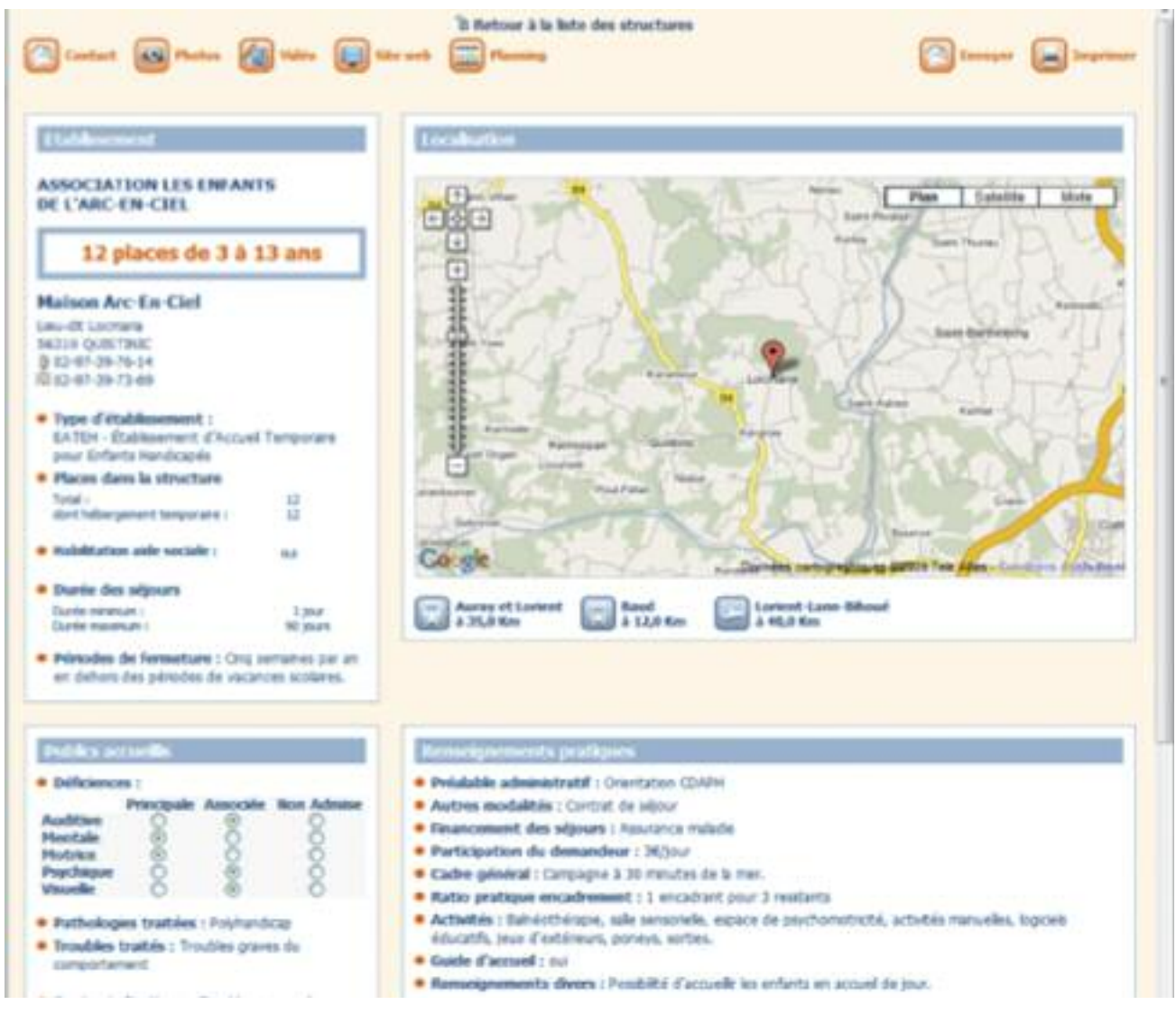
C'est la raison pour laquelle le système d'information SARAH® (*Système d'Aide à la Recherche et la réservation d'Accueil temporaire pour les personnes en situation de Handicap*) a été développé par le GRATH avec le soutien de la Fondation des Caisses d'Épargne pour la solidarité. Le développement a commencé en 2005 avec son implantation à titre expérimental à la Maison de Pierre, 1^{ère} maison d'accueil temporaire tous âges tout handicap de France (<http://www.la-maison-de-pierre.com>).



Le système repose tout d'abord sur la base de données des places d'accueil temporaire constituée par le GRATH et accessible depuis son portail. A droite de la page, se situe un requêteur signalé par le texte "Places disponibles" que les internautes peuvent renseigner. Un conseil : ne pas mettre trop de critères à la fois car on peut ne plus rien trouver. C'est qu'il n'y en a pas tant de solutions que cela !

L'idéal est de concentrer sa recherche sur 2 ou trois critères essentiels. La liste des structures qui apparaît permet alors de consulter des fiches signalétiques comprenant des renseignements généraux à partir desquels un choix plus précis peut être fait et des contacts pris avec les responsables des structures.

La 2nde partie du système d'information est composée de l'appliquatif SARAH





Structure® que l'établissement doit acquérir et renseigner au jour le jour pour que la disponibilité des places soit connue des internautes.

Les structures qui en disposent sont repérées par un logo et le texte "planning consultable" sur le portail Internet. Elles apparaissent toujours en tête dans les listings résultant des sélections effectuées par les Internaute. En cliquant sur le logo du planning, ceux-ci peuvent visualiser sur la période choisie la disponibilité de places ou non et ils peuvent aussi directement lancer une demande de réservation de séjour depuis Internet. Le gestionnaire de la structure reste bien entendu maître de l'admission effective, mais dans une structure comme la Maison de Pierre où le système est en fonction depuis plus de trois années, les familles utilisatrices ont appris à utiliser cet outil pour lancer leurs demandes de séjours tout au long de l'année.

Pour les gestionnaires, SARAH permet d'optimiser l'emploi des places et d'évaluer l'activité.

Il les aide à (non exhaustif) :

- Rendre plus visible leurs places d'accueil temporaire et favoriser le rapprochement offre/demande
- Planifier l'emploi de leurs places et suivre le compte des séjours des personnes accueillies
- Produire instantanément des états individuels et collectifs (liste de présence, repas, prévisions...)
- Fournir des comptes-rendus d'activités détaillés et des états de présence sur toutes périodes

L'établissement doit acquérir l'appliquet SARAH Structure® et le renseigner au jour le jour pour que la disponibilité des places soit connue des internautes.

- Établir des rapports analytiques de son accueil temporaire (âges, handicap, zones de recrutement, prescripteurs, motifs de l'accueil temporaire,...)

- Évaluer leur activité d'accueil temporaire et suivre son évolution

SARAH facilite la tâche du gestionnaire et lui permet de passer l'institution plus facilement à une culture de services souples et réactifs pour l'adapter aux nouvelles demandes du corps social.

4. La mise en réseau des applicatifs SARAH® pour une plus grande efficacité

Un dispositif de mise en réseau des applicatifs SARAH est en expérimentation dans le département de l'Allier grâce au soutien financier de la

Fondation Auvergne-Limousin des Caisses d'Épargne pour la solidarité. Toutes les structures disposant de places d'accueil temporaire ont installé l'appliquet SARAH et un module réseau a été mis en place au niveau d'une cellule répit créée au sein de la MDPH. Grâce à cet applicatif réseau, la MDPH et la CDAPH peuvent :

- Connaître à tout moment la disponibilité des places d'accueil temporaire pour en faire la proposition aux personnes qui en exprime la demande et pour traiter plus efficacement les demandes d'accueil d'urgence ;
- Assurer un suivi des parcours individuels en accueil temporaire

Des réseaux peuvent être conçus au niveau d'un département, mais aussi au niveau d'une association ou d'un groupe national disposant d'établissements sur toute la France par exemple.

5. L'extension de l'appliquet SARAH au suivi de toutes formes d'accueil

Lorsque l'appliquet SARAH est mis en œuvre dans une structure, les utilisateurs expriment très souvent la demande d'extension de ses fonctionnalités au suivi de l'accueil des publics qu'ils reçoivent sur le long terme.

Le suivi des parcours individuels dans le cadre de l'appliquet Réseau aurait par ailleurs une forte valeur ajoutée si de telles fonctionnalités étaient permises.

Grâce au soutien de la CNSA, une extension de l'appliquet visant à lui donner ces fonctionnalités nouvelles a été mise en développement et elle devrait être disponible dans sa version de test d'ici le mois de novembre.

Faciliter le rapprochement entre l'offre et la demande et la tâche des gestionnaires sont des moyens de faire se développer l'emploi et les solutions d'accueil temporaire. Avec le Système d'Information SARAH®, avec sa base de données des places d'accueil temporaire et avec son portail Internet, le GRATH veut y contribuer fortement et affirmer également sa fonction de "tête de réseau" sur ce sujet. ■