

2017

# Rapport d'activités



amahc



## SOMMAIRE

<b><i>La participation : un axe majeur de notre projet associatif</i></b>	<b>6</b>
<b>I. Les 3 comités d'AMAHC :</b>	<b>6</b>
<b>II. Une formation novatrice au sein d'AMAHC :</b>	<b>9</b>
<b><i>Service d'accueil de jour « Clubs voltaire et VAISE ».</i></b>	<b>10</b>
<b>I. L'équipe</b>	<b>11</b>
I - a : Sa composition et ses mouvements	11
I - b : Les formations suivies	11
I - c : L'accueil des stagiaires	12
I - d : Ses partenariats	12
<b>II. Les activités des Clubs au regard des engagements du CPOM</b>	<b>12</b>
II - a : Accueillir chacun dans sa singularité au sein de la collectivité	12
II.- b : Eviter l'isolement et soutenir la solidarité	13
II.- d : Créer du lien social le maintenir et le renforcer	15
II.- e : Soutenir l'inscription citoyenne dans la cité.	15
II - f : Les soirées à thème	16
II.- g : Veiller à la santé de chacun	16
<b>III. Le public accueilli</b>	<b>17</b>
III.- a : La file active	17
III - b : Le profil des personnes inscrites	19
<b>IV. La démarche qualité en lien avec la loi de 2002-2</b>	<b>23</b>
IV.- a : Les actions mises en œuvre afin de garantir le droit des usagers	23
IV.a.1 La mise en place d'un CVS ou toute forme de consultation selon le décret du 25 mars 2004.	23
IV.a.2 Le règlement de fonctionnement de l'établissement	23
IV.a.3 La charte des droits et des libertés	23
IV.a.4 Le projet de service	24
IV.a.5 Le contrat d'accompagnement	24
IV.a.6 Le médiateur	24
IV.a.7 Le livret d'accueil	24
IV.- b : Les actions inscrites dans le plan d'amélioration de l'évaluation interne mises en œuvre :	24
IV.- c : L'évaluation Externe	27
<b>V. Le cœur du métier, un exemple de situation vécue dans les clubs</b>	<b>29</b>
	3

## ***Service d'accueil de jour « la canille »***

**30**

<b>I. L'équipe</b>	<b>30</b>
I - a : Sa composition et ses mouvements	30
I - b : Les formations suivies	31
I - c : Ses partenariats	31
<b>II. Les activités de la Canille au regard des engagements du CPOM</b>	<b>32</b>
II - a : Accueillir chacun dans sa singularité au sein de la collectivité	32
II - b : Eviter l'isolement et soutenir la solidarité	33
II - c : Créer du lien social le maintenir et le renforcer	34
II - d : Soutenir l'inscription citoyenne dans la cité.	34
II - e : Veiller à la santé de chacun	35
<b>III. Le public accueilli</b>	<b>35</b>
III - a : La file active	36
III - b : Le profil des personnes inscrites à la Canille	36
<b>IV. La démarche qualité en lien avec la loi de 2002-2</b>	<b>38</b>
IV a : Les actions mises en œuvre afin de garantir le droit des usagers	38
IV a.1 La mise en place d'un CVS ou toute forme de consultation selon le décret du 25 mars 2004.	38
IV.a.2 Le règlement de fonctionnement de l'établissement	38
IV.a.3 La charte des droits et des libertés	39
IV.a.4 Le projet de service	39
IV.a.5 Le contrat d'accompagnement (Document individuel de prise en charge)	39
IV.a.6 Le médiateur	39
IV.a.7 Le livret d'accueil	39
IV- c : L'évaluation externe	39
<b>V. Le cœur du métier, un exemple de situation vécue à la Canille</b>	<b>40</b>

## ***Service d'Accompagnement à la Vie Sociale***

**43**

<b>I. L'équipe</b>	<b>44</b>
I - a : Sa composition et ses mouvements	44
I - b : L'accueil des stagiaires	46
I - c : Son investissement à l'extérieur et en interne d'AMAHC	46
<b>II. Ses actions communes</b>	<b>49</b>
II - a : Le projet de service	49

II - b : La procédure d'admission	51
II c : les temps collectifs	53
II c 1 Le café liaison	53
II c 2 L'Instance Collective de Parole (ICP)	55
II c 3 Le forum	56
II – d : Rappel sur les outils de la loi 2002-2	57
<b>III. Les personnes accompagnées</b>	<b>58</b>
III - a : Le profil des personnes accompagnées	58
III – b : Le turn-over : les sorties et les admissions	63
III - b : Les motifs de fin d'accompagnement	65
III - d : Les admissions	67
<b>IV. Le traitement des notifications directement adressées par la MDMPH</b>	<b>68</b>
<b>V. Le cœur du métier</b>	<b>72</b>
V - a : 1 <sup>ère</sup> illustration	72
V - b : 2 <sup>ème</sup> illustration	75
V - c : 3 <sup>ème</sup> illustration	76

## ***Service loisirs et vacances accompagnes***

**80**

<b>I. Le service vacances d'AMAHC en quelques mots</b>	<b>80</b>
<b>II. L'EQUIPE DU SERVICE VACANCES</b>	<b>81</b>
II - a : sa composition en 2017	81
II - b : Son investissement dans l'institution et à l'extérieur	81
II b 1-Participation au sein d'AMAHC :	81
II b 2-Participation à l'extérieur d'AMAHC :	82
<b>III. LES ACCOMPAGNATEURS DE SEJOURS</b>	<b>82</b>
III - a : Recrutement	82
III - b : Formation	83
III - c Implication des accompagnateurs	83
<b>IV. L'ACTIVITE DU SERVICE VACANCES</b>	<b>84</b>
<b>V. LES ENGAGEMENTS QUALITE</b>	<b>85</b>
V – a : la charte CNLTA	85
V - b : Les contrôles DDCS (Direction départementale de la Cohésion Sociale).	87

# LA PARTICIPATION : UN AXE MAJEUR DE NOTRE PROJET ASSOCIATIF

La participation des personnes concernées, rendue obligatoire par la déclaration des droits des personnes handicapées de l'ONU de 2006 et par la loi de 2002, se veut effective au sein d'AMAHC. Développée depuis plusieurs années dans les services de l'association, la participation s'est davantage concrétisée durant toute l'année 2017.

Cette volonté collective, ancrée dans le Projet Associatif 2016/2020 encourage largement la participation de tous les acteurs d'AMAHC au sein de différentes instances. Pour l'illustrer nous présentons différents espaces distincts et toutefois bien complémentaires : les comités et les formations.

## I. Les 3 comités d'AMAHC :

### Comité de promotion

- Commission communication
- Groupe technique

### Comité évènementiel

### Comité des personnes concernées

① **Le comité de promotion** chapeaute 2 groupes : la commission communication et le groupe technique. Sa finalité est de faire connaître les différents services d'AMAHC à l'extérieur et d'améliorer la communication :

- **La commission communication** a pour objectif l'amélioration de la communication sur nos services en interne et en externe

- **Le groupe technique** a pour objectif la construction d'outils de communication par les personnes concernées.

② **Le comité évènementiel** : son objectif principal est l'organisation d'événements festifs au sein d'AMAHC.

③ **Le comité des personnes concernées** : Son objectif principal est de prendre la parole pour ses pairs lors de diverses instances associatives.

Le tableau synthétique (ci-dessous) illustre la composition de chaque groupe, le nombre de rencontres qui se sont déroulées au cours de l'année et les réalisations concrètes.

## LA PARTICIPATION : BILAN DE L'ANNEE 2017

	Nombre de personnes concernées	Nombre d'administrateurs	Nombre de professionnels	Nombre de réunions	Réalisations
<b>Comité de promotion</b>	3	2	3	3	Ce groupe chapeaute la commission communication et le groupe technique : veille à la réalisation des objectifs opérationnels fixés à la suite de la rédaction du projet associatif.
<b>Commission communication</b>	1	1	7	11	La feuille de route de la commission communication a été entièrement tenue, par la réalisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Site internet</li> <li>- Plaque et pochette d'AMAHC</li> <li>- Rédaction de la charte éthique</li> </ul> Amélioration de la communication en interne : « amahc minute », répondeurs à jour, annuaires téléphoniques, serveur commun.
<b>Groupe technique</b>	14	0	2	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un jeu de l'oie entièrement construit</li> <li>- Un power point pour présenter AMAHC à l'extérieur</li> <li>- Présentation d'AMAHC au sein de 7 structures</li> </ul>
<b>Comité évènementiel</b>	10	0	6	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construction des 10 ans du site de Voltaire d'octobre à décembre 2017</li> <li>- Journée festive de fin d'année du 15 décembre 2017</li> </ul>
<b>Comité des personnes concernées</b>	6	0	2	A débuté en 06 après AG : 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprendre à se connaître</li> <li>- Comprendre la gouvernance d'une association et y prendre part</li> <li>- Connaître les services d'AMAHC</li> <li>- Comprendre les dispositifs de santé mentale</li> <li>- Connaître le réseau dans lequel AMAHC est inscrit</li> </ul>

## II. Une formation novatrice au sein d'AMAHC :

Une formation innovante intitulée « **Droits, handicap et participation sociale** » animée par P. CHAIZE a mobilisé 12 personnes concernées et 13 professionnels en 2017.

*« Face aux discriminations injustes que vivent les personnes rencontrant des troubles psychiques dans leurs vies, qui sont autant de violations des Droits de l'Homme, AMAHC a souhaité soutenir la pleine participation de ces personnes. Aussi nous avons déployé un dispositif de formation des personnes concernées.*

*Cette formation présente les droits de l'homme et donne la connaissance des outils juridiques internationaux et nationaux qui les garantissent et qui obligent les pouvoirs publics à transformer radicalement leurs systèmes et leurs politiques. Nous formons les personnes à la connaissance des systèmes qui définissent et mettent en œuvre les politiques publiques ainsi qu'aux mécanismes de participation. Enfin, nous les formons pour être capables d'analyser, de proposer, de prendre la parole et de porter la parole au sein de différentes instances »<sup>1</sup>.*

Les premières séances se sont déroulées entre février et mai 2017 avec 12 personnes concernées. Fin décembre 2017, l'association a également formé 13 de ses salariés pour devenir à leur tour formateur.

Grace à ces formations, les personnes concernées reprennent et renforcent leur confiance en elles. Elles intègrent que la situation de handicap est une question sociétale et non individuelle. Elles connaissent davantage les politiques publiques, développent des capacités d'analyse et s'autorisent à agir concrètement. La volonté forte d'AMAHC est que les personnes concernées puissent prendre la parole et puissent agir pour elles-mêmes (et plus largement à l'avenir). Les professionnels accompagnent ce nouveau paradigme et progressent vers la dimension de « l'allié ».

Cette mobilisation novatrice, ces changements de postures augurent de nouveaux horizons pour le secteur de la santé mentale. Nous sommes convaincus que la société se doit de tout mettre en œuvre pour lever tous les obstacles à une pleine participation sociale des personnes et sommes aussi « tous acteurs concernés » par ces transformations en devenir.

---

<sup>1</sup> Témoignage de W.CENILLE et P.CHAIZE lors des journées internationales du CCOMS - « E-santé mentale et empowerment » - les 29 et 30.03.2018.

# SERVICE D'ACCUEIL DE JOUR « CLUBS VOLTAIRE ET VAISE ».

Communément dénommé « club d'activités de Voltaire » ou « club d'activités de Vaise » par ses membres, le Service d'Accueil Collectif de Jour (SACJ) est un espace d'accueil pour les personnes en situation de handicap psychique, basé sur l'humanité, la proximité, la liberté et la temporalité. La convention d'habilitation des clubs a été donnée par le conseil général du Rhône le 6.01.2012.

Le SACJ est une structure qui propose un accueil à la journée, sans notification MDPH. Ce lieu est animé par une équipe pluri-professionnelle, des bénévoles et des stagiaires. Le club s'inscrit dans le parcours de l'utilisateur et représente une des étapes possibles dans son projet de vie. Il favorise une meilleure autonomie de la personne en repérant et en évitant les ruptures éventuelles inhérentes à la maladie.

Les objectifs principaux des clubs d'activités sont :

- Accueillir chacun dans sa singularité au sein d'une collectivité,
  - Eviter l'isolement,
  - Re/créer du lien social, le maintenir et le renforcer,
  - Proposer des ateliers divers,
  - Favoriser l'accès à la culture,
  - Soutenir l'inscription citoyenne,
  - Veiller à la santé de chacun,
  - Favoriser un regard bienveillant, c'est-à-dire sans jugement sur les personnes.
- Développer des projets en partant de la demande des personnes accueillies.

## I. L'équipe

### *I - a : Sa composition et ses mouvements*

L'équipe est composée d'une équipe de 7 professionnels pour 5,15 ETP.

Une responsable de service, à 0,4 ETP (0,4 autre ETP étant consacré à l'accueil de jour « La Canille »), une infirmière mise à disposition par l'hôpital du Vinatier pour 1 ETP, et 3,75 ETP de travailleurs sociaux faisant intervenir des formations et des parcours professionnels variés. Ces professionnels sont communément appelés animateurs des clubs.

A noté, que l'infirmière a été arrêtée pour raison de santé près de 3 mois dans l'année. L'infirmière étant mise à disposition par l'hôpital du Vinatier, elle n'est pas remplacée en cas d'arrêt maladie. Cela a eu un impact important sur l'organisation du service. Un travailleur social a aussi été arrêté pour raison de santé en novembre / décembre et a partiellement été remplacé par Sana MAJERI.

L'équipe est quant à elle stable en 2017 et n'a pas connu de mouvement.

### *I - b : Les formations suivies*

En application du projet associatif, l'équipe a participé à la ½ journée inaugurale de formation sur le thème « Mettre en œuvre la participation : pourquoi et comment ? » proposée par le CCAURA.

L'équipe a aussi participé à deux modules de formation sécurité incendie dispensés par Evincel.

L'équipe a participé à une formation sur l'addiction.

Nicolas Pineau a participé à la formation de formateur animé par Philippe CHAIZE, ancien directeur, afin d'organiser des formations aux droits en direction des personnes concernées par un handicap psychique.

Delphine RANNOU a suivi une formation sur les techniques de relaxation et de respiration dans la relation d'aide et au soin animée par le GERFI à la Rochelle.

L'équipe est par ailleurs appuyée dans ses pratiques grâce à 10 séances annuelles d'analyse de la pratique.

### *I - c : L'accueil des stagiaires*

L'équipe a accueilli une stagiaire pour un stage de 3 mois au printemps pour son diplôme d'AES

Une stagiaire infirmière, Sonia, en deuxième année venant de l'école du Vinatier.

Enfin nous avons participé à la formation de deux stagiaires, en deuxième année de psychologie, pour une durée de 5 et 6 mois à raison d'une journée par semaine.

### *I - d : Ses partenariats*

Le travail d'accueil se nourrit et s'enrichit par des participations à des journées de colloques et à des instances de réflexion avec des partenaires locaux.

## **II. Les activités des Clubs au regard des engagements du CPOM**

### *II - a : Accueillir chacun dans sa singularité au sein de la collectivité*

Les clubs inscrivent chaque année les personnes accompagnées. C'est l'occasion de faire le point sur les attentes des personnes et sur ce que propose les clubs. Pour chaque nouvelle personne une période d'inclusion est proposée afin de vérifier que ce que propose les clubs coïncide avec les attentes de celles-ci. C'est aussi l'occasion par ailleurs, que ce soit lors des animations ou lors de la prise des repas, pour les animateurs de porter une attention particulière à chacun afin d'écouter activement les personnes. A noter que les clubs sont des lieux collectifs, ainsi le travail des animateurs est aussi d'accompagner les personnes à se saisir des outils et animations proposées.

Enfin, à chaque réunion d'équipe, un temps est dédié aux situations particulières des personnes accueillies et des réponses sont apportées collectivement pour favoriser le parcours de ces dernières.

<b>Nombre d'inscriptions</b>	<b>Nombre d'entretiens individuels proposés</b>	<b>Nombre de situations particulières traitées</b>
<b>95</b>	<b>113</b>	<b>19</b>

*Nous entendons par nombre d'inscriptions, le nombre de personnes s'étant inscrites et ayant reçu, la charte, le livret d'accueil et règlement de fonctionnement*

Nous entendons par entretien individuel les personnes ayant été reçu en entretien individuel soit pour l'inscription, soit pour une présentation, soit pour reposer le cadre de l'accueil sur les clubs en fonction des besoins exprimés. En 2018, nous ajouterons à cela les entretiens individuels soutenant et portant sur une ou plusieurs demandes individuelles

Nous entendons par nombre de situation particulières traitées, les situations abordées en réunion d'équipe qui donnent lieu à un suivi particulier dans les actions.

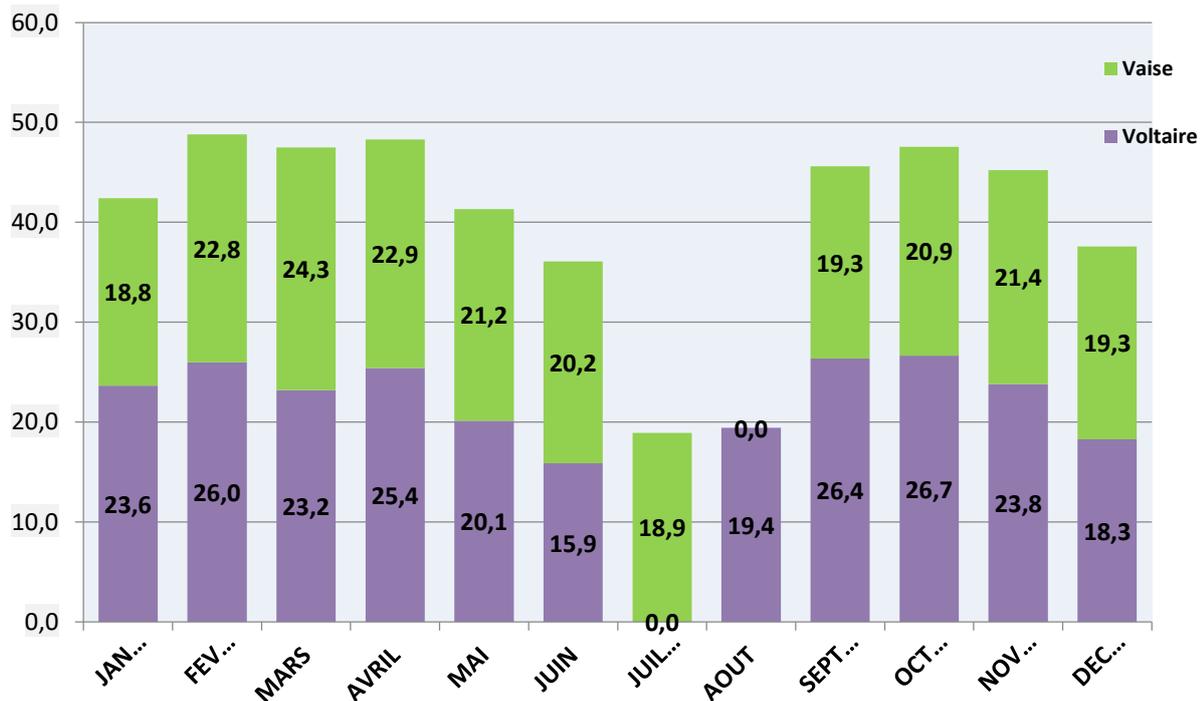
## II.- b : Eviter l'isolement et soutenir la solidarité

Afin, de proposer une ouverture la plus adaptée en fonction des moyens, le Club de Vaise ouvre du Mardi au vendredi de 9h30 à 16h30. Le club de Voltaire a ouvert le mardi de 9h30 à 16h30 du premier janvier 2017 au 15 novembre 2017 puis de 15h00 à 20h00 à partir de novembre 2017 afin de tester une nouvelle formule d'accueil. Le club Voltaire est aussi également ouvert du mardi au vendredi de 9h30 à 16h30 pendant les vacances scolaires.

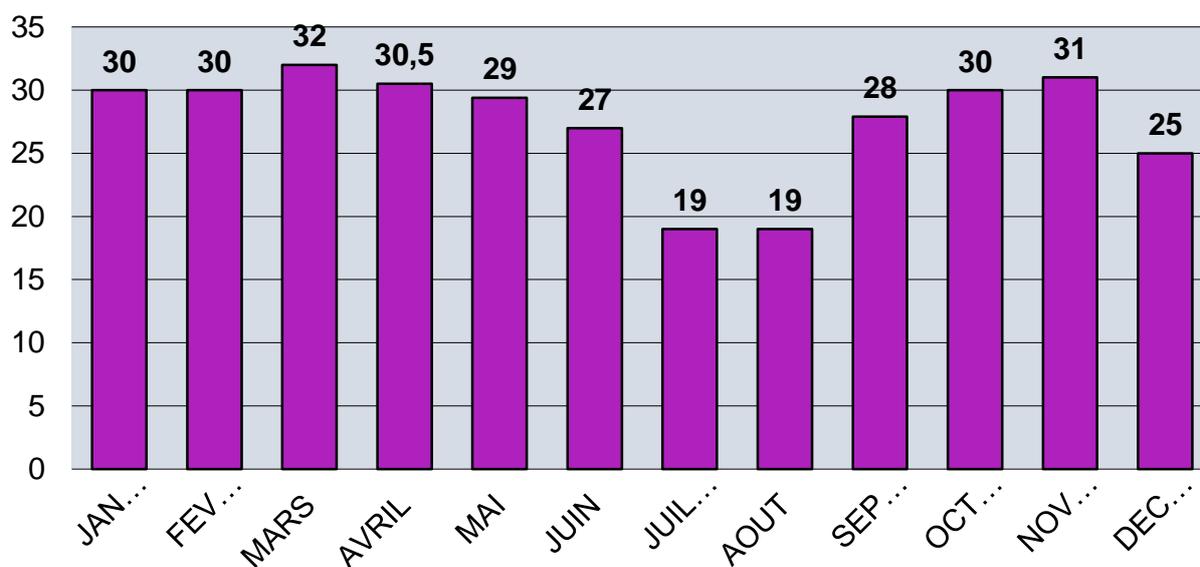
Une fois par trimestre, une soirée à thème est organisée avec les personnes accueillies

Nombre de jours d'ouverture	File active	Nombre moyen de personne par accueil
<b>193</b>	<b>164</b>	<b>22</b>

	<b>77 %</b>
<b>Taux de réalisation par rapport aux ouvertures prévues</b>	A noter que l'ouverture simultanée des 2 clubs représente moins de la moitié des jours d'ouverture contrairement à ce qui est prévue dans l'agrément initial



COMPARATIF PAR CLUB DE LA FREQUENTATION JOURNALIERE MOYENNE – 2017



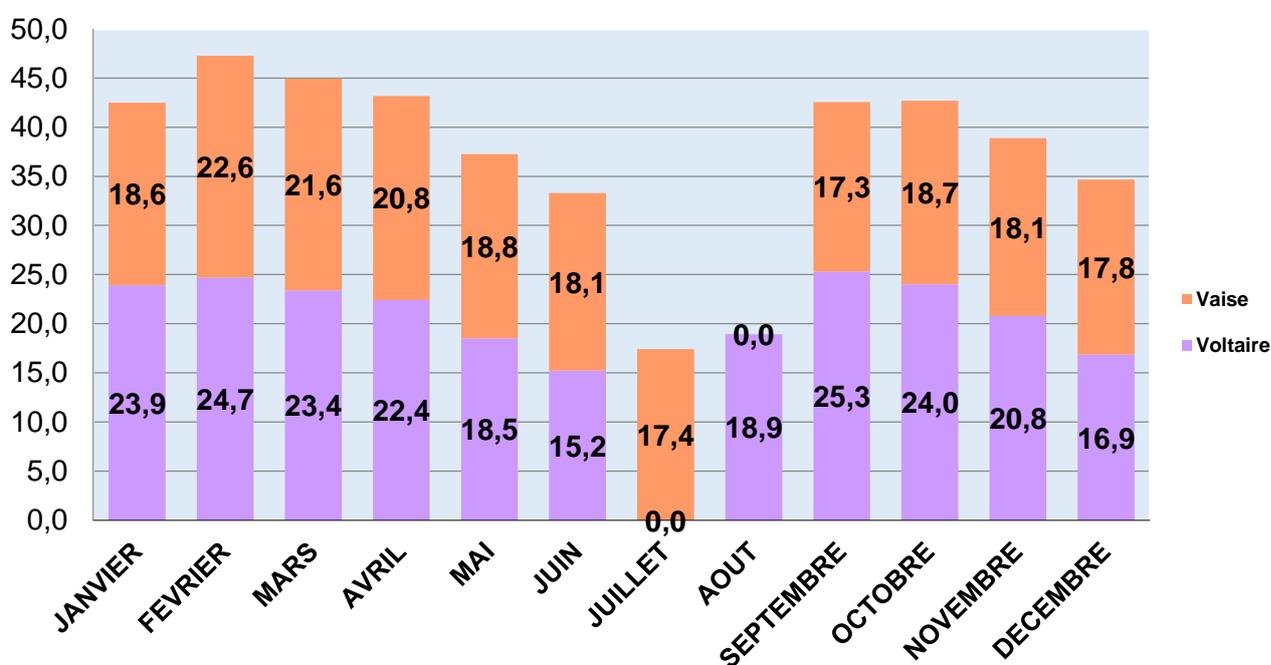
MOYENNE FREQUENTATION DES CLUBS EN 2017

	Jan	Fev	Mar	Avr	Mai	Juin	Juil	Aou	Sep	Oct	Nov	Dec
Fréquentation haute	42	48	42	41	41	38	30	27	44	42	46	37
Fréquentation basse	20	17	21	21	21	18	13	12	18	20	21	13

## II.- d : Créer du lien social le maintenir et le renforcer

Afin d'assurer le développement de soi, les clubs proposent aux adhérents de participer à des activités de l'ordre culturel, artistique et/ou physique. Ces temps, en plus des repas, participent à la création, au renforcement de liens sociaux.

	Animations collectives	Repas conviviaux
<b>Nombre d'animations</b>	340	<b>4916 repas servis</b>
<b>Nombre moyen de participants</b>	8	25 personnes



MOYENNE DES REPAS SERVIS - 2017

## II.- e : Soutenir l'inscription citoyenne dans la cité.

Cet objectif qui est inscrit dans l'objet même d'AMAHC est réalisé à la fois dans :

- les sorties, qui permettent aux personnes que nous accueillons d'appréhender la cité, en groupe et de manière accompagnée vers plus d'autonomie
- Des voyages annuels de deux jours

Ainsi, un groupe composé de douze personnes concernées et de trois professionnels s'est rendu à Strasbourg les 15 et 16 septembre 2017 à l'occasion du voyage annuel. Au-delà du plaisir qu'il n'a pas manqué de susciter, plusieurs objectifs étaient visés :

- Développer les capacités de repérage
- S'ajuster au changement d'environnement
- Evoluer en petits groupes (autonomie guidée)
- Favoriser le lien avec l'extérieur

A ces fins, un mélange d'activités encadrées par les professionnels (découverte du Vieux Strasbourg, visite guidée du quartier de la Petite France) et proposées en semi-autonomie se sont succédées tout au long du séjour. Pour l'année 2018, l'équipe éducative envisage de proposer un séjour à l'étranger, dans un pays francophone, afin d'encourager la démarche partagée d'inscription sur l'extérieur.

### *II - f : Les soirées à thème*

Mises en place depuis deux ans en substitution aux repas à thèmes, les soirées à thème continuent de rythmer la vie nocturne des clubs. Organisées en lien avec le cuisinier, elles permettent d'accueillir un large public (plus de quarante personnes en moyenne) quatre fois par an sur une tranche horaire décalée (17h30-22h). En proposant ce temps spécifique d'accueil, l'équipe poursuit les objectifs suivants :

- Inscrire les personnes accueillies dans une saisonnalité (temps forts partagés)
- Créer un espace de lien privilégié entre les personnes (et l'équipe de professionnels)
- Favoriser les sorties sur l'extérieur en soirée et, le cas échéant, tenter d'alléger les effets de l'angoisse nocturne
- Encourager à la mobilité

La qualité des échanges lors de ces soirées, ainsi que la forte fréquentation, sont pour l'équipe autant d'indicateurs que cet espace est fortement investi par les personnes accueillies ; c'est pourquoi elle envisage de les reconduire sur 2018

### *II.- g : Veiller à la santé de chacun*

La santé, qui, selon l'OMS, est l'absence de maladie d'une part et le bien-être physique, psychologique, social d'autre part, est au cœur de nos préoccupations. Elle passe donc pour notre public par l'accès aux soins psychiatriques mais aussi par les actions visant à améliorer

l'estime de soi, la connaissance de ses compétences dans les domaines, physiques, sociaux et psychologiques.

Les hospitalisations ont été recensées, avant et après l'entrée dans les clubs, et donneront lieu à un rapport spécifique.

La convention qui nous lie avec Coralys – New Rest implique par ailleurs la préparation de repas équilibrés aux normes actuelles.

### III. Le public accueilli

Nous observons une baisse importante du nombre de personnes inscrites dans les Clubs.

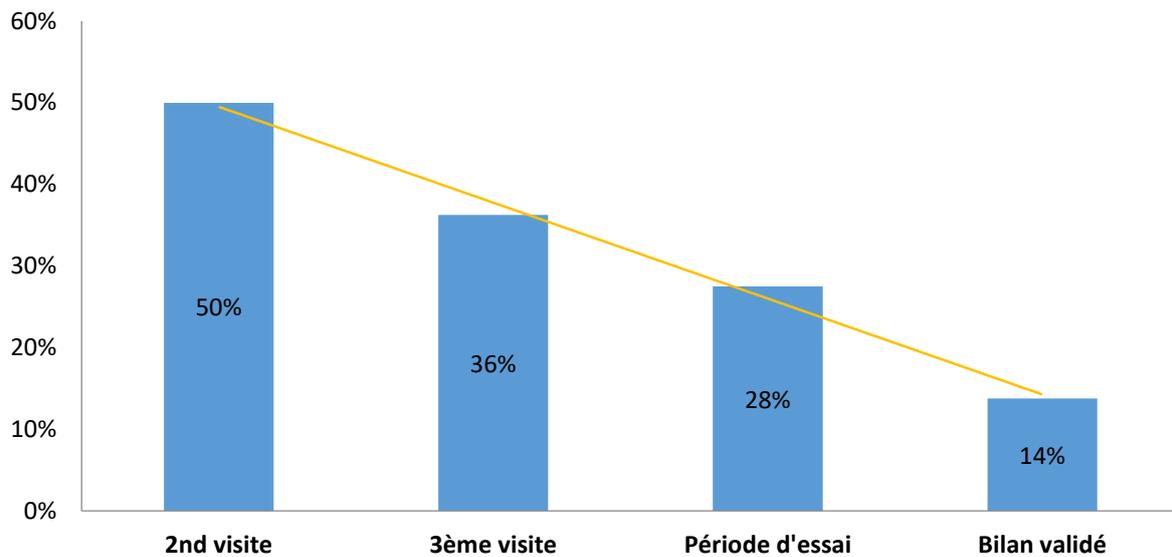
Clubs	2017	2016	2015
<b>File active</b>	<b>164</b>	179	171
<b>Personnes inscrites</b>	<b>95</b>	112	115
<b>Dont femmes</b>	<b>42%</b>	36%	40%
<b>Et hommes</b>	<b>58%</b>	64%	60%
<b>Nb jours d'ouverture</b>	<b>193</b>	202	138
<b>Moyenne d'âge</b>	<b>50</b>	49	49
<b>Nb repas</b>	<b>4916</b>	5562	6489

#### *III.- a : La file active*

La file active se compose de l'ensemble des personnes ayant traversé les clubs en 2017, soit **164** personnes dont **95** d'entre elles qui se sont inscrites.

En 2017, **80 nouvelles personnes** ont été reçues sur les clubs pour **la première fois** : 45 hommes et 35 femmes avec une moyenne d'âge de 42 ans (plus jeune : 18 ans et plus âgé 69 ans).

Sur les 80 personnes accueillies en 2017, seul **14%** sont allées au bout de la procédure d'inscription.



Comme il est montré sur le schéma ci-dessus, nous connaissons une forte différence entre le nombre de personnes accueillies en secondes visites et le nombre de personnes dont l'inscription annuelle est validée. Ce phénomène est en continuelle augmentation ces dernières années, sans que nous ayons à ce jour, trouvé la clef pour comprendre la source de cette baisse. L'équipe a retravaillé, à plusieurs reprises, sa procédure d'inscription : celle-ci a été améliorée, facilitée. Les documents utilisés ont été revus, corrigés et, pour certains, résumés afin de décomplexifier ce temps d'inscription. Malgré tout, nous continuons à perdre des personnes entre le moment de la rencontre et le rendez-vous d'inscription. Il est difficile d'avoir des éléments tangibles auprès des personnes concernées puisqu'elles ne reviennent que rarement nous dire les raisons de l'abandon de la démarche d'inscription. Cependant, les retours des quelques partenaires accompagnant les candidatures sont les suivant :

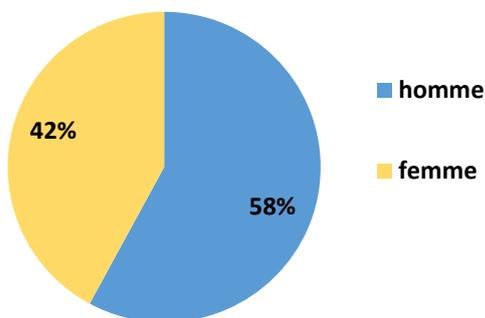
- Réorientation et/ou changement du projet personnalisé rendant l'inscription chez nous obsolète,
- Difficulté à s'inscrire dans un groupe,
- Animations qui ne correspondent pas exactement aux besoins exprimés et impossibilité, pour la personne à cet instant T, de s'essayer à une activité non prévue (ex : « je veux faire de l'informatique, si vous n'en avez pas je ne m'inscris pas »)
- Tranche d'âge non en adéquation avec celle du postulant (raison valable surtout pour les plus jeunes qui ne se retrouveraient pas dans la population que nous accueillons aujourd'hui)

Et d'autres raisons encore qu'il nous reste à étudier et à comprendre afin d'y remédier...

Sur 2018, une réflexion sur cette baisse du taux d'inscription est envisagée. Nous souhaitons mettre en place un outil d'évaluation auprès des partenaires et des personnes accueillies en première visite. Une réorganisation des ouvertures est également à réfléchir puisque des fermetures/ouvertures aléatoires sont facteurs de stress et de désorganisation, ce qui pourrait expliquer en partie que les personnes n'arrivent pas à finaliser leur inscription sur nos accueils. Enfin, une meilleure communication sur notre public ainsi que sur notre fonctionnement permettrait également, selon nous, de limiter les « mauvaises orientations ». En résumé, l'équipe est consciente de ces faits et va entreprendre une étude et les changements nécessaires pour correspondre encore mieux aux besoins du public en situation de handicap psychique.

### III - b : Le profil des personnes inscrites

#### Répartition par sexe

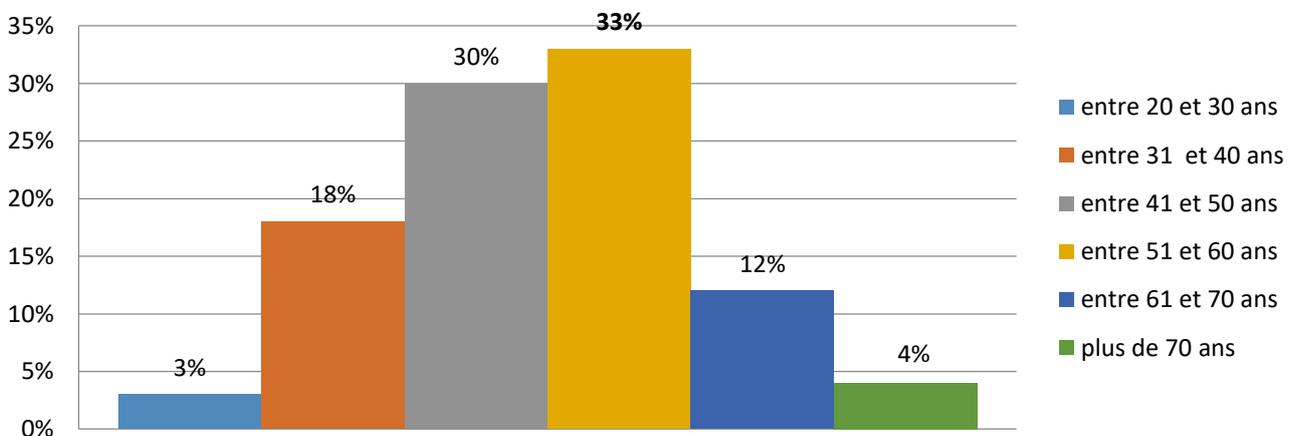


**Moyenne d'âge = 49.9 ans**

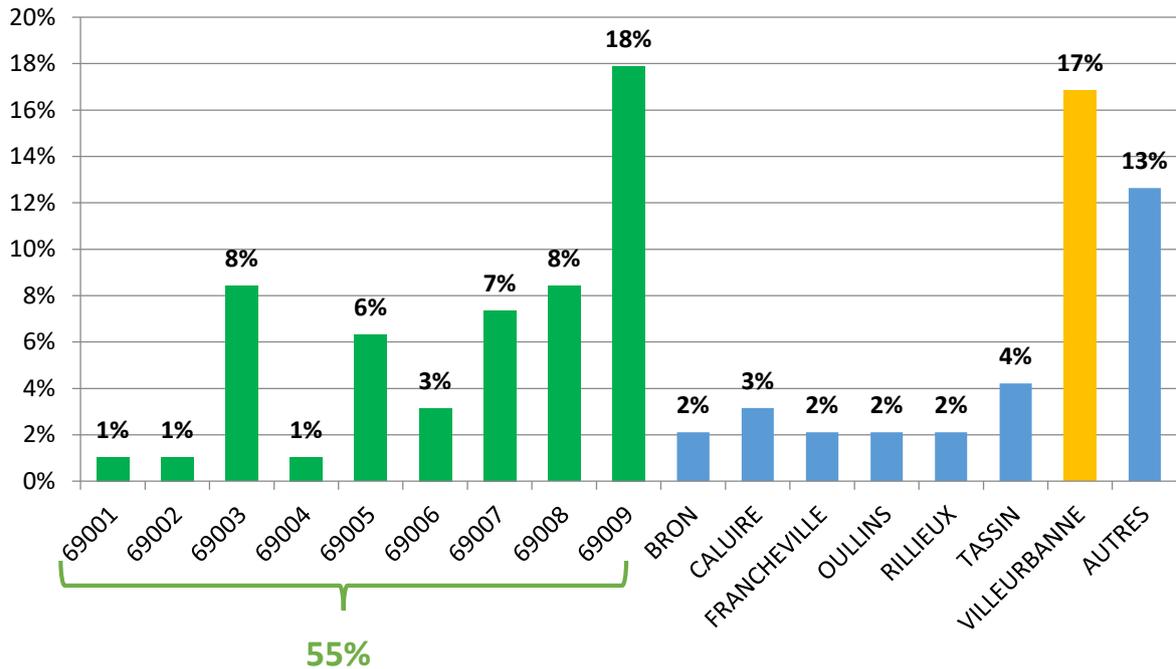
**Plus âgé : 83 ans**

**Plus jeune : 21 ans**

#### Répartition par âge



## Lieu de Vie

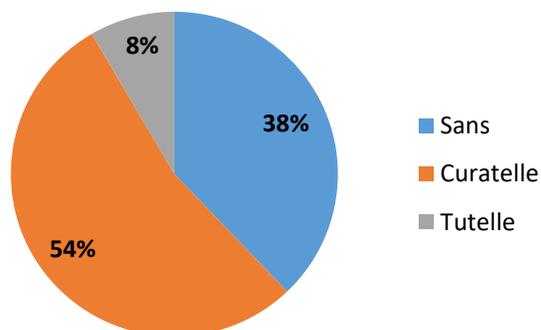


**Autres :** L'Arbresle, St Cyr au mont d'or, Charbonnière, Couzon au Mont d'or, Ecully, Ste Foy les Lyon, St Priest, Dommartin, Pusignan, Ste Consoce, St Genis les Ollieres et, Vaugneray.

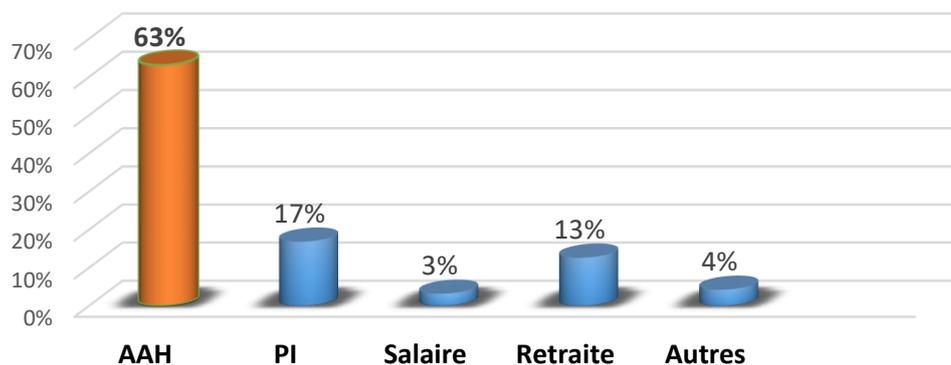
INSCRITS 2017

- Lyon 9<sup>ème</sup>
- Villeurbanne
- Lyon 3<sup>ème</sup> et Lyon 8<sup>ème</sup>

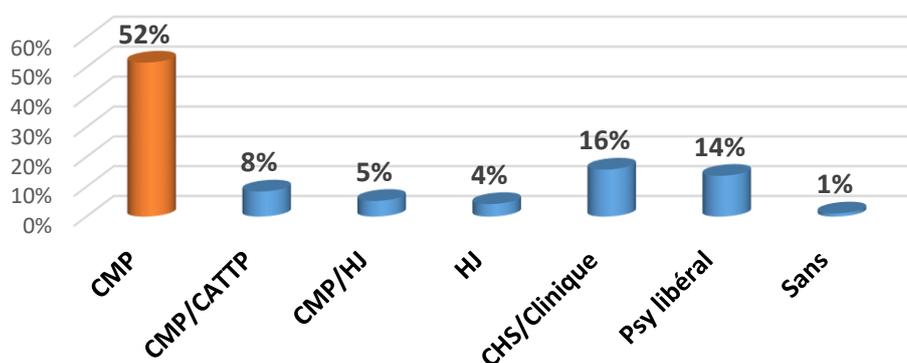
## Protection juridique



## Ressources



## Suivi psychiatrique



A partir de ces différents éléments, nous pouvons dresser le « portrait type » des personnes inscrites sur nos clubs en 2017

**L'utilisateur est un homme de 50 ans, célibataire et vivant dans un logement individuel dans le 9<sup>ème</sup> arrondissement de Lyon. Il perçoit l'AAH et bénéficie d'une mesure de protection de type curatelle. Son suivi psychiatrique est assuré par un CMP. Il a enfin une ancienneté sur les clubs de plus de 10 ans.**

### *Focus sur les nouveaux inscrits : 16 nouveaux inscrits*

**Le nouvel inscrit est aussi bien un homme qu'une femme, âgé de 45 ans, célibataire et vivant dans un logement individuel à Villeurbanne. Il perçoit l'AAH et bénéficie d'une mesure de protection juridique sous forme de curatelle. Son suivi psychiatrique est assuré par un CMP.**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		nouveaux
Inscrits	164	146	136	120	115	112	95	↘	
File active		211	233	199	171	179	164	↘	
Réinscriptions	122	112	100	99	92	91	79	↘	
	<b>74%</b>	<b>77%</b>	<b>74%</b>	<b>83%</b>	<b>80%</b>	<b>81%</b>	<b>83%</b>	↗	
Nouveaux inscrits	42	34	36	21	23	21	16	↘	
	<b>26%</b>	<b>23%</b>	<b>26%</b>	<b>17%</b>	<b>20%</b>	<b>19%</b>	<b>17%</b>	↘	
Hommes	<b>54,5%</b>	<b>56%</b>	<b>61%</b>	<b>57%</b>	<b>60%</b>	<b>64%</b>	<b>58%</b>	↘	<b>50%</b>
Femmes	<b>45,5%</b>	<b>44%</b>	<b>39%</b>	<b>43%</b>	<b>40%</b>	<b>36%</b>	<b>42%</b>	↗	<b>50%</b>
Age moyen	<b>46,5</b>	<b>46</b>	<b>45,5</b>	<b>47.4</b>	<b>49.2</b>	<b>49</b>	<b>49.9</b>	↗	<b>45</b>
Hébergement individuel	68%	62%	62%	61%	62%	55%	56%	↗	75%
Familial	13%	16%	16%	13%	14%	16%	13%	↘	6%
Foyer	11%	16%	15%	19%	12%	13%	14%	↗	13%
Hôpitaux / Cliniques	4%	6%	2%	5%	3%	4%	2%	↘	0%
Résidence						9%	11%	↗	6%
Autres	4%	0%	5%	2%	9%	4%	4%	=	0%
Célibataire	79%	79%	82%	78%	75%	79%	75%	↘	87%
Marié	5%	8%	8%	6%	5%	4%	5%	↗	0%
Divorcé	13%	12%	7%	14%	16%	11%	14%	↗	13%
Veuf	1%	1%	2%	1%	2%	2%	2%	=	0%
Vie maritale	2%	0%	1%	1%	2%	4%	4%	=	0%
AAH	64%	62%	68%	67%	67%	64%	63%	↘	74%
PI	18%	16%	16%	12%	11%	12%	17%	↗	13%
RSA	1%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	=	0%
Salaire	10%	12%	9%	5%	5%	8%	3%	↘	0%
Retraite	7%	9%	6%	13%	14%	13%	13%	=	0%
Autres				3%	2%	3%	4%	↗	13%
Sans				1%	0%	0%	0%	=	0%
Sans	54%	56%	51%	52%	48%	46%	38%	↘	31%
Curatelle	36%	34%	42%	40%	44%	47%	54%	↗	56%
Tutelle	10%	10%	7%	8%	8%	7%	8%	↗	13%

## IV. La démarche qualité en lien avec la loi de 2002-2

### *IV.- a : Les actions mises en œuvre afin de garantir le droit des usagers*

#### *IV.a.1 La mise en place d'un CVS ou toute forme de consultation selon le décret du 25 mars 2004.*

3 groupes d'expression collective (GEC) sont organisés chaque année.

La moyenne de participation est de **14 personnes** accueillies par GEC. Ces temps d'expression s'organisent toujours de la même façon :

- Un temps institutionnel lors duquel le directeur ou la responsable du service annonce les changements au niveau de l'association, les travaux d'écritures en court (ex : évaluation externe, projet de service...)
- Les réponses en attente du GEC précédent sont données / retour sur les changements opérés suite aux demandes précédentes
- Une lecture des remarques et questions faites par un ou deux représentants des personnes accueillies (une préparation est faite en amont avec l'appui d'un professionnel : une personne accueillie et un professionnel passe auprès de chacun en cas d'indisponibilité le jour du GEC)
- Un temps de questions diverses, et de libres échanges entre les acteurs présents

A la suite de chaque GEC, un affichage et une lecture commune sont organisés dans les quinze jours qui suivent. Les personnes peuvent à tout moment demander à être accompagnées dans la compréhension du compte rendu et faire des remarques qui seront notées et abordées au GEC suivant.

#### *IV.a.2 Le règlement de fonctionnement de l'établissement*

Le règlement de l'accueil a été mis en place et est donné à chaque nouvelle inscription. Il a ainsi été distribué 95 fois en 2017. Lors de sa réécriture, il a été expliqué et lu en petits groupe afin que chaque personne accueillie puisse se l'approprier. Il est de même relu lors de chaque inscriptions / réinscriptions. Il est également affiché dans les locaux.

#### *IV.a.3 La charte des droits et des libertés*

La charte des droits et libertés est, tout comme le règlement de fonctionnement, distribuée lors de l'inscription. Nous avons élaboré un résumé de ce document très difficile de compréhension

afin que les personnes accueillies puissent en prendre connaissance. Le document dans sa totalité est, lui, seulement distribué. Il est également affiché dans les locaux

#### *IV.a.4 Le projet de service*

Le projet de service a été écrit en 2016 pour la période 2017-2021. Cependant il va être retravaillé dans le cadre d'un travail sur la mise en place d'un agrément commun des Services d'accueil de jour d'AMAHC.

#### *IV.a.5 Le contrat d'accompagnement*

Il n'y a pas de contrat d'accompagnement ou outil équivalent mis en place actuellement. Il existe un DIPEC qui ne contient pas l'ensemble des dispositions législative de l'article L 314 du code de l'action sociale et des familles.

#### *IV.a.6 Le médiateur*

Quel que soit l'établissement ou service social ou médico-social d'accueil, si un litige intervient entre un usager et la structure d'accueil, il existe des procédures internes de gestion des réclamations et des possibilités de médiation avant tout autre recours qui permet de ne pas entrer dans un conflit ouvert difficile à vivre pour l'usager accueilli au sein de la structure.

Le préfet, le Président de la métropole et le directeur général de l'ARS fixe conjointement par arrêté la liste des personnes qualifiées.

#### *IV.a.7 Le livret d'accueil*

Il n'existe pas de livret d'accueil actuellement sur les clubs comme l'entend la loi de 2002. Cependant, l'équipe utilise un planning d'activités largement renseigné.

Aussi, il devra être mis en place un livret d'accueil conforme à cette loi, à la suite du travail autour d'un agrément commun avec la Canille.

#### *IV.- b : Les actions inscrites dans le plan d'amélioration de l'évaluation interne mises en œuvre :*

Le plan d'action suivant est le fruit d'un travail collectif inhérent à l'évaluation interne menée sur l'année 2014. Dans le tableau suivant, nous notons les nouvelles actions que nous allons prioriser au cours des deux années à venir, tout en poursuivant les actions évoquées dans le PS que nous n'avons pas encore finalisées à ce jour :

Objectifs 2012/2016	Actions	Taux de réalisation au 31 décembre 2017
<b>Axe N° 1 du Projet de Service :</b>		
<b>Soutenir la professionnalisation de l'accueil entreprise depuis 2005 en s'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue de nos pratiques</b>		
1.1 Adapter notre organisation et nos outils au regard du projet de service.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintenir la notion d'accueil « portes ouvertes » : poursuivre notre mission première d'accueil, poursuivre le projet d'accueil d'un plus jeune public</li> <li>- Rédiger la procédure d'accueil en 2 parties (éducative et administrative)</li> <li>- Poursuivre la mise en œuvre concrète de la procédure d'accueil</li> <li>- Faciliter la compréhension des outils de la loi de 2002 au sein des clubs et continuer à les intégrer dans le quotidien des usagers</li> <li>- Veiller à privilégier la notion d'accueil collectif tout en respectant la singularité de chaque usager</li> <li>- Soutenir collectivement l'investissement possible des usagers au sein des clubs</li> </ul>	<p>L'accueil est maintenu, l'accueil du jeune public n'est pas effectif, mais nous participons à une commission avec les couleurs de l'accompagnement</p> <p>Ils sont utilisés lors de GEC, remis aux personnes. Des améliorations possibles sont notés dans l'évaluation externe.</p> <p>Un travail sur le projet personnel doit être réalisé.</p> <p>L'investissement des personnes est particulièrement soutenu, un travail de co-élaboration des animations pourrait être approfondi</p>
1.2 Affiner la notion de « parcours » de l'utilisateur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place des outils spécifiques permettant de renseigner, spécifier la notion de « parcours » de la personne</li> </ul>	
1.3 Approfondir notre réflexion sur la bientraitance et évaluer la manière dont nos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construire un référentiel bientraitance</li> <li>- Evaluer nos pratiques à partir de ce référentiel</li> <li>- Travailler sur l'organisation des sites pour maintenir une ouverture régulière du service</li> </ul>	<p>Il n'est pas construit à ce jour</p> <p>Ce travail est réalisé perpétuellement mais reste une nos principales préoccupations.</p>

<p>pratiques y concourent.</p> <p>1.4 Optimiser les ressources à notre disposition, aussi bien en termes de RH que de ressources matérielles.</p> <p>1.3 Répondre, dans la mesure de nos moyens, à des demandes nouvelles des usagers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réfléchir aux fermetures des sites en proposant des alternatives</li> <li>- Reprendre l'ensemble des demandes des usagers (au 3.12.2014), vérifier la faisabilité des demandes, mettre en place un groupe de suivi (salariés, usagers, bénévoles)</li> </ul>	
<p><b>Axe N° 2 du Projet de Service :</b></p> <p><b>Favoriser, au sein des clubs, les échanges avec des personnes qui ne sont pas en souffrance psychique en renforçant l'engagement bénévole</b></p>		
<p><b>Objectifs 2012/2016</b></p>	<p><b>Actions</b></p>	
<p>2.1 Augmenter le nombre de bénévoles au sein des clubs</p> <p>2.2 Soutenir l'engagement des bénévoles au sein des clubs.</p> <p>2.3 Valoriser l'engagement bénévole au sein de l'Association.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien collectivement la stratégie de communication</li> <li>- Développer la formalisation de l'accueil des nouveaux bénévoles</li> <li>- Poursuivre conjointement l'application des engagements énoncés dans la Charte</li> <li>- Continuer d'associer les bénévoles à l'élaboration des projets de l'Association</li> </ul>	<p>Au cours de l'année 2017, nous avons commencé à développer une stratégie spécifique au bénévolat : 2 professionnelles ont préparé des pochettes d'accueil pour les bénévoles, un classeur de renseignements sur ces derniers à disposition des professionnels et elles ont commencé à préparer un module d'intégration. Ceci sera poursuivi en 2018.</p>

<b>Axe N° 3 du Projet de Service :</b>		
<b>Accompagner la participation des usagers à la vie de la cité en développant des partenariats avec des associations de proximité</b>		
<b>Objectifs 2012/2016</b>	<b>Actions</b>	
3.1 Faire connaître la spécificité des clubs d'activités dans le réseau de proximité et plus largement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser un site internet accessible à un large public</li> <li>- Développer une stratégie de communication pour faire connaître les clubs de la nouvelle association AMAHC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le site internet a ouvert en novembre 2017</li> <li>- Un comité de promotion a été mis en place et présente régulièrement l'association</li> </ul>
3.2 Améliorer notre connaissance des services et associations existants dans notre environnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuivre la concrétisation des 4 actions notifiées dans le PS</li> <li>- Soutenir l'inscription citoyenne des usagers sur l'extérieur par le renouvellement d'expériences (Bric à Brac, la Guill' en fête...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cet objectif doit être retravaillé dans le cadre du projet de fusion des agréments des SAJ en 2018.</li> </ul>
3.3 Renforcer des partenariats avec quelques associations locales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuivre le travail entamé depuis plusieurs années avec nos partenaires principaux (bibliothèque, Coup de pouce, CS Bonnefoi...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ce travail est poursuivi, cependant le manque de personnel, et l'enjeu de maintenir les ouvertures freine.</li> </ul>

#### *IV.- c : L'évaluation Externe*

Les Evaluations Externes des accueils collectifs de jour se sont déroulées simultanément de juin à novembre 2017. Elles ont mobilisé 13 personnes accueillies, la Présidente d'AMAHC, 1 stagiaire et 16 professionnels. Elles ont été réalisées par M.KOUNINEF d'Athis Phalène.

Deux rapports d'évaluation distincts ont été rédigés car les clubs et le café animation sont issus d'associations différentes et font l'objet d'autorisation distinctes. Cependant de nombreux constats et analyses se retrouvent dans les deux rapports car les deux structures partagent le même contexte institutionnel, le même encadrement, la même méthodologie d'élaboration de projets de service et de réalisation des évaluations internes, les mêmes orientations stratégiques et le même contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens.

Dans la dynamique de l'évaluation interne réalisée en 2014, du projet associatif en 2016 et du projet de service en 2017, l'évaluation externe est venue renforcer le travail commun entamé au sein des équipes des accueils collectifs de jour.

Selon le cahier des charges de l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des ESSMS l'ensemble des domaines qui traversent les accueils de jour a été questionné, évalué. Les tableaux des préconisations et les appréciations globales de l'évaluateur externe confortent les clubs et La Canille dans la mission pour laquelle ils sont autorisés. Chacun avec un caractère atypique et un positionnement intermédiaire offrant un service au croisement de l'animation, de la prévention et de l'accompagnement.

Cependant des améliorations sont vivement recommandées et seront travaillées, selon leur degré de priorités, au cours des mois et des années à venir :

- La formalisation des accompagnements individuels,
- La poursuite de l'effort de mise en conformité au regard de la loi du 2 janvier 2002,
- Une meilleure structuration et un meilleur pilotage de la dynamique d'amélioration,
- Une meilleure appropriation des RBPP...

Nos priorités sont de stabiliser l'organisation des accueils de jour, de trouver une adéquation entre les objectifs du CPOM et les moyens des services, de mettre en œuvre une transversalité efficace des pratiques, des outils avec une harmonisation des projets et des fonctionnements au bénéfice des personnes accueillies. Aussi au cours de l'année 2018 nous élaborerons collectivement, personnes accueillies, administrateurs, stagiaires et professionnels, un agrément unique pour les accueils collectifs de jour d'AMAHC.

## V. Le cœur du métier, un exemple de situation vécue dans les clubs

Agé de 61 ans, Pierre est d'un naturel réservé, mais jovial. Il a connu le club il y a une dizaine d'années, un médecin psychiatre de son CMP de rattachement l'ayant orienté vers notre structure. Pierre a dû cesser brutalement son activité de chauffeur poids-lourds suite à une décompensation : en proie à des problèmes d'addiction, Pierre a alors sombré dans une dépression mélancolique, qui a eu pour conséquence de profondément altérer ses liens sociaux. Enfant carencé, Pierre n'a pas eu la chance de disposer d'une figure d'attachement pérenne pour se construire : la rencontre -à l'âge de 15 ans- de celle qui allait devenir sa femme lui aura certes permis de développer une assise affective, mais qui reste fragile car mono-centrée.

Régulier dans ses visites, il fréquente d'abord le club une à deux fois par semaine, sans partager les repas ni pratiquer d'activités en groupe. Discret et un peu à l'écart, il paraît se contenter de cet accueil minimal, qu'il considère comme un « complément d'activités » à un emploi du temps par ailleurs bien rempli (marche pédestre avec sa femme, vie de famille, etc.).

Au fil des ans, la manière qu'à Pierre de fréquenter notre structure évolue : il prend parfois les repas avec nous, participe de loin à certains ateliers et partage même certains temps festifs (sorties, soirées). Lors d'une sortie en car à Annecy, c'est lui qui assiste la jeune conductrice débutante en confirmant son itinéraire et rassure le reste du groupe, angoissé par ce manque de maîtrise professionnelle.

Son rapport avec l'intérieur semble s'être apaisé : le principe portes-ouvertes du club, avec la possibilité constante d'un départ, le reconforte et l'encourage à rester entre les murs : « un pied dedans, un pied dehors », comme il nous l'avait jadis signifié, sourire aux lèvres. L'adage ne semble plus se vérifier, et Pierre semble avoir passé un cap ; il ne campe plus sur le seuil, et il a investi durablement le club, dans toute sa dimension symbolique de lieu d'attachement.

# SERVICE D'ACCUEIL DE JOUR « LA CANILLE »

En novembre 2004, le café animation « La Canille » a reçu un agrément pour l'ouverture d'un service d'accueil de jour sans hébergement par le département du Rhône.

Ce lieu atypique, situé dans le quartier historique de la Croix Rousse, dans le quatrième arrondissement de Lyon accueille chaque jour de 10h30 à 16h30/17h00 selon les jours avec une ouverture de 5 jours par semaine (lundi, mercredi, jeudi, vendredi et dimanche) les personnes en situation de handicap psychique sans condition. Nous proposons également une fois par mois, une sortie en journée le samedi et une ouverture en soirée le jeudi jusqu'à 20h tous les 15 jours.

Sous le design d'un café typiquement Croix-Roussien, « La Canille » accueille les usagers autour de boisson chaudes ou fraîches à prix modérées et d'un repas servi sur les tables du café.

Ce lieu se veut ouvert sur le quartier et reçoit parfois aussi des habitants du quartier. Il organise également des moments de partage tel que des vernissages, soirées débats...

Des animations quotidiennes, dans le café ou dans la cité sont organisées afin de favoriser le développement de l'autonomie des personnes accueillies.

Le café animation la « Canille » a donc pour finalité de :

- Renforcer la mixité sociale dans le but de faciliter l'insertion sociale dans la Cité et limiter la stigmatisation de son public.
- Favoriser la citoyenneté des personnes et leur engagement dans la Cité par le biais de la culture et des loisirs.
- Encourager la création des liens et la solidarité entre eux.
- Développer des projets en partant de la demande des personnes accueillies.

## I. L'équipe

### *I - a : Sa composition et ses mouvements*

La « Canille » est composée d'une équipe de 8 professionnels pour 4,7 ETP.

Une responsable de service, à 0,4 ETP (0,4 autre ETP étant consacré aux accueils de jours les « Clubs »), Une monitrice-éducatrice appelée « Maîtresse de maison », pour 0,9 ETP, un agent polyvalent, pour 1 ETP et 5 animateurs pour 2,4 ETP.

A noter, de nombreux départs intervenus en 2017, puisque Xavier DEPAULY, Annick TESTUD, et Margit ROSER ont quitté l'association. Céline BONDAZ, a rejoint en CDI l'association en septembre 2017, elle remplace une partie du temps partiel d'Annick et le congé parental de Vanessa DE FILIPPIS depuis Avril 2017. Par ailleurs, Vanessa de FILIPPIS a son retour de congé a eu son temps de travail augmenté en remplacement le mi-temps qu'occupait Annick TESTUD à partir de septembre.

Des recrutements ont été lancés fin 2017 et ont abouti en 2018.

### *I - b : Les formations suivies*

En application du projet associatif, l'équipe a participé à la ½ journée inaugurale de formation sur « Mettre en œuvre la participation : pourquoi et comment ? » proposée par le CCAURA.

Céline BONDAZ a participé à une formation de formateur à la participation animée par l'ancien directeur, Monsieur Philippe CHAIZE en Décembre.

L'équipe a aussi participé à deux modules de formation sécurité incendie dispensés par Evincel.

Céline BONDAZ a participé à un module de formation aux premiers secours.

Margit ROSER a participé à la formation addiction.

L'équipe est par ailleurs appuyée dans ses pratiques grâce à 10 séances annuelles d'analyse de la pratique. (5 séances pour 2017)

### *I - b : L'accueil des stagiaires*

L'équipe n'a pas accueilli de stagiaires en 2017.

### *I - c : Ses partenariats*

Le travail d'accompagnement se nourrit et s'enrichit par des participations à des journées de colloques et à des instances de réflexion avec des partenaires locaux. Pour ce faire, les professionnels ont participé à :

Réseau en santé mentale

Assemblée plénière du CLSM de la mairie de Lyon 4<sup>ème</sup>.

Visite des partenaires qui accompagnent des personnes : ATMP, SAVS Valentin Haüy, présentation du service à St Jean de Dieu, ESAT la Roue à Rillieux, SAVS AMAHC en lien avec la

culture vous balade et les soirées du jeudi, association Orloges, Hôpital de jour de Gerland, FRAPNA, Hôpital du Vinatier

Et les partenaires d'animations : Léthé Musicale, Biennale d'Art Hors Normes (BHN), Association De Condate à Lyon Confluence, FRAPNA, Ciné Débat L'Aquarium, Ludothèque, Association des Jardins de la rue Artaud.

## II. Les activités de la Canille au regard des engagements du CPOM

### *II - a : Accueillir chacun dans sa singularité au sein de la collectivité*

La Canille est un espace de vie atypique dans lequel peut s'alterner un accueil collectif et un accueil individuel. Il s'en dégage une atmosphère conviviale et sereine, ce qui permet à chacun d'être accueilli dans sa singularité au sein de la collectivité.

La Canille inscrit chaque année les personnes accueillies (si elles le souhaitent). C'est l'occasion de faire le point sur les attentes des personnes et sur ce que propose le café animation « La Canille ».

Par ailleurs, que ce soit lors des animations, ou lors de la prise des repas, les animateurs portent une attention particulière à chacun afin d'écouter activement les personnes. A noter que le café animation est un lieu collectif, ainsi le travail des animateurs est aussi d'accompagner les personnes à se saisir des outils et animations proposées.

Enfin à chaque réunion d'équipe, un temps est dédié aux situations particulières des personnes accueillies et des réponses sont apportées collectivement à ses situations particulières.

Nombre d'inscriptions	Nombre d'entretiens individuels proposés	Nombre de situations particulières traitées
<b>83</b>	Environ <b>120</b>	Environ <b>260</b> (soit 5 situations par réunions)

Nous entendons par nombre d'inscriptions, le nombre de personnes s'étant inscrites et bénéficiant de tarifs réduits d'une part et ayant reçu, la charte, le livret d'accueil et les règles de vie d'autre part.

Nous entendons par entretien individuel les personnes ayant été reçues en entretien individuel soit pour l'inscription, soit pour une présentation, soit pour reposer le cadre de l'accueil de la Canille en fonction des besoins exprimés.

Nous entendons par nombre de situations particulières traitées, les situations abordées en réunion d'équipe qui donnent lieu à un suivi particulier dans les actions.

### *II- b : Eviter l'isolement et soutenir la solidarité*

Afin, d'éviter l'isolement, le Café animation « La Canille » ouvre toute la semaine sauf le Mardi qui est consacré aux réunions d'équipe, au travail administratif et à la rencontre de partenaires à l'extérieur.

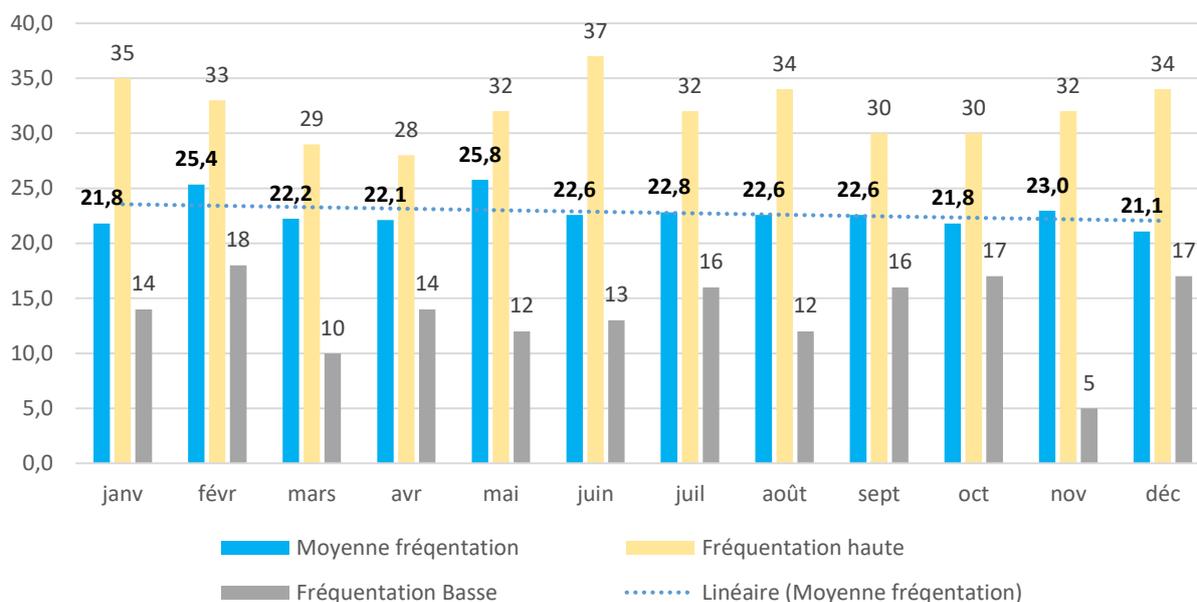
Le jeudi, deux fois par mois, l'accueil est décalé afin d'offrir un temps de repas partagé en soirée.

Une fois par mois, les animateurs de la « Canille » proposent le samedi en journée, des sorties culturelles ou sportives afin de permettre aux personnes accueillies de s'ouvrir sur l'extérieur.

Le dimanche est consacré à un temps de rencontres et d'échanges autour d'un repas dans une ambiance plus détendue.

Nombre de jours d'ouverture	File active	Nombre moyen de personnes accueillis (journée)
<b>237</b>	<b>244</b>	<b>23</b>

## Fréquentation journalière



### *II- c : Créer du lien social le maintenir et le renforcer*

« La Canille » pour promouvoir le développement de soi propose aux adhérents de participer à des activités culturel ou physique. Ces temps, en plus des repas participent à la création et au renforcement de liens sociaux.

	Animations collectives culturelles et physiques	Repas conviviaux (tous les jours) + dimanche et soirées
<b>Nombre d'animations</b>	13 (différentes)	365
<b>Nombre moyens de participants</b>	6	20

### *II - d : Soutenir l'inscription citoyenne dans la cité.*

Cet objectif qui est inscrit dans l'objet même d'AMAHC est réalisé à la fois dans :

- **les sorties**, qui permettent aux personnes que nous accueillons d'appréhender la cité, en groupe et de manière accompagnée vers plus d'autonomie

- Mais aussi par la configuration même de « la Canille » ouverte sur la cité. Ainsi des habitants du quartier peuvent venir ponctuellement sur le café pour consommer mais aussi à l'occasion d'invitations lors d'évènements organisés.

<b>Nombre de sorties organisées</b>	<b>50 environ</b>
<b>Nombre moyen de participants à ces sorties</b>	<b>6</b>
<b>Nombre d'évènements ouverts organisés</b>	<b>1 (fête de la Canille)</b>
<b>Nombre moyen de participants à ces évènements</b>	<b>35</b>

### *II - e : Veiller à la santé de chacun*

La santé, qui est l'absence de maladie d'une part et le bien-être physique, psychologique, social d'autre part selon l'OMS, est au cœur de nos préoccupations. Elle passe donc pour notre public par l'accès aux soins psychiatriques mais aussi par les actions visant à améliorer l'estime de soi, la connaissance de ses compétences dans les domaines, physiques, sociaux et psychologiques.

Les hospitalisations ont été recensées, avant et après l'entrée à la Canille et donneront lieu à un rapport spécifique.

La convention qui nous lie avec Messidor pour la fourniture des repas, implique par ailleurs la livraison de repas équilibrés aux normes actuelles.

### III. Le public accueilli

	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>File active</b>	<b>244</b>	222	189
<b>Personnes inscrites</b>	<b>83</b>	80	102
<b>Dont nouveaux inscrits</b>	<b>18</b>	19	
<b>Dont femmes</b>	<b>28%</b>	31%	32%
<b>Et hommes</b>	<b>72%</b>	69%	68%
<b>Nb jours d'ouverture</b>	<b>237*</b>	226	229
<b>Moyenne d'âge</b>	<b>55</b>	52.4	53
<b>Nb repas</b>	<b>4431</b>	3600	4048

*\* dont 38 dimanches et 7 samedis*

Nous observons un vieillissement du public accueilli et un masculinisation. Si le nombre de jours d'ouverture augmente cela est aussi au détriment de l'information des partenaires sur nos actions et impacte sur le renouvellement de la file active.

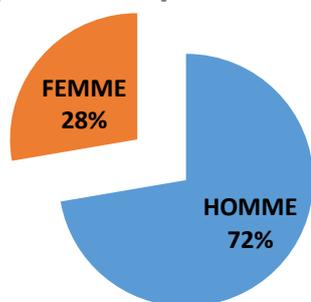
### III - a : La file active

**244** personnes ont composé la file active de la Canille en 2017. Cette file active se répartie de la manière suivante :

- **83** personnes inscrites bénéficiant ainsi de tarifs préférentiels et de services ou activités spécifiques.
- **84** personnes qui se sont présentées une ou plusieurs fois sur le site de la Canille pour découvrir les services proposés mais qui n'ont jamais procédé à leur inscription.
- **117 extérieurs** : il s'agit ici de personnes se présentant sur le site pour bénéficier des services proposés par le café (boisson et restauration). Ce sont des habitants du quartier (parents avec leurs enfants, des voisins, des ouvriers...) ou des personnes de passage sur Lyon.

### III - b : Le profil des personnes inscrites à la Canille

#### Répartition par sexe

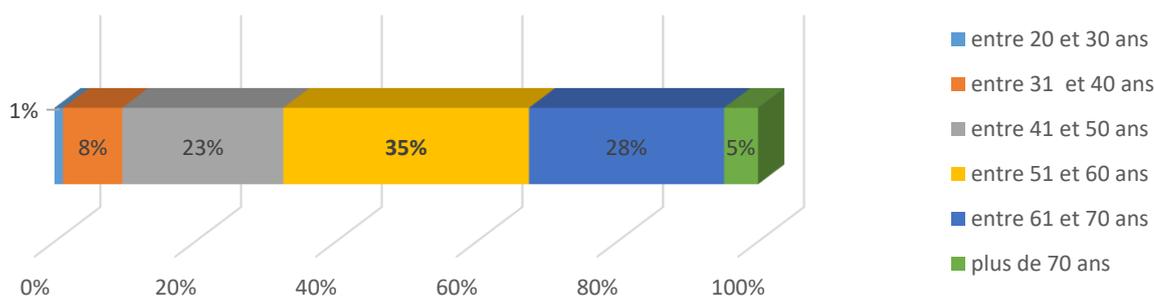


**Moyenne d'âge = 55 ans**

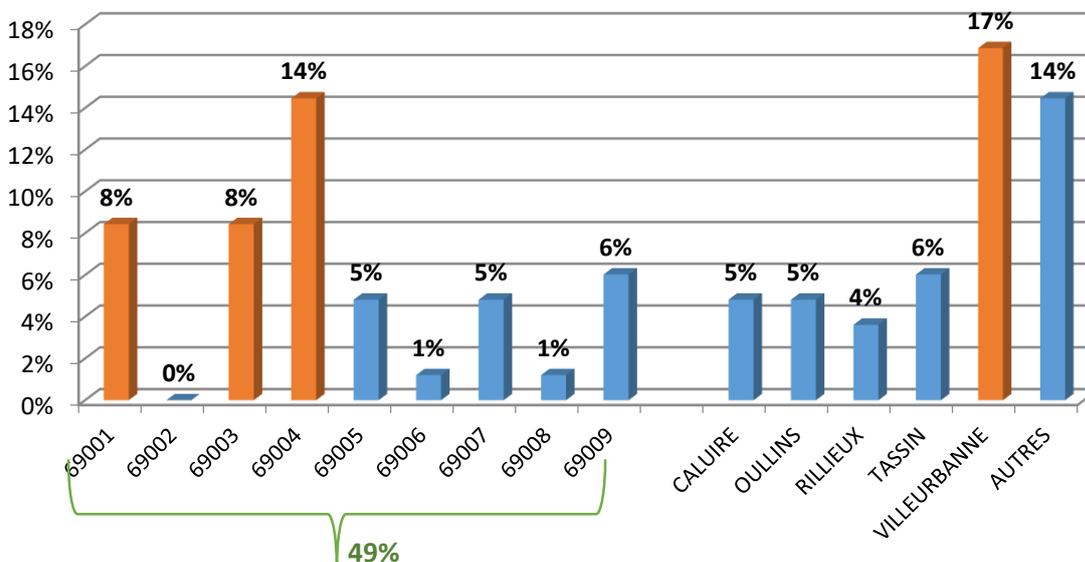
**Plus âgé : 76 ans**

**Plus jeune : 24 ans**

#### Répartition par âge



## Lieu de vie

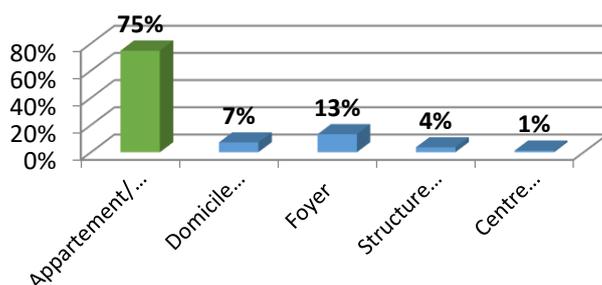


**Autres :** Bron, Dardilly, Fontaines s/Saône, Genas, Jonage, Sathonay camp, Ste Foy les Lyon, St Genis laval, St genis les ollieres, St Priest, Vaulx en velin, Vénissieux

INSCRITS 2017

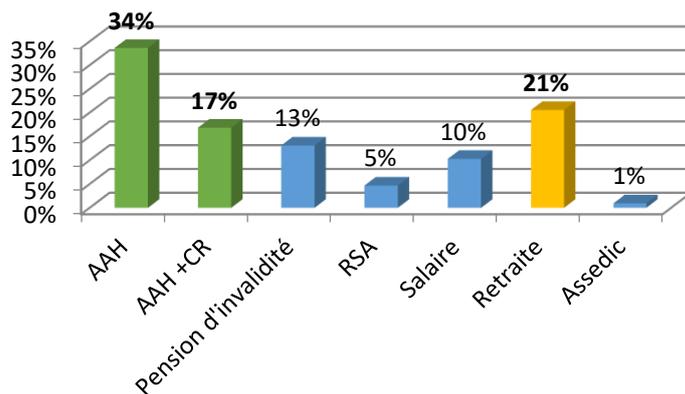
- Villeurbanne
- Lyon 4
- Lyon 1<sup>ème</sup> et Lyon 3<sup>ème</sup>

## Type de logement



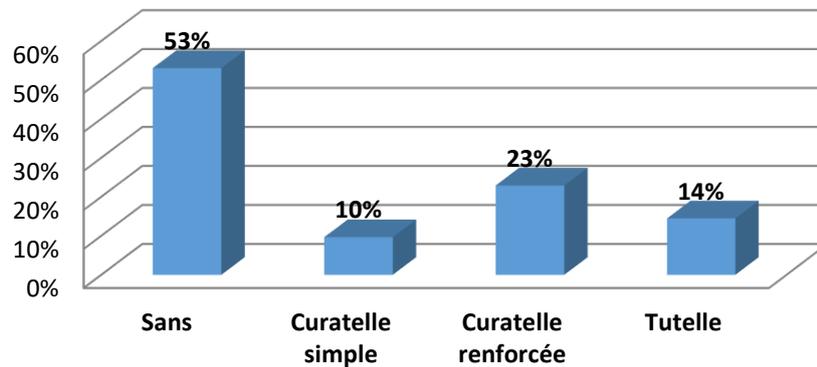
**75%** vivent dans un logement individuel, dont 16% de propriétaires.

## Ressources



**64 %** des personnes inscrites perçoivent des ressources liées au handicap (AAH et pension d'invalidité)

## Mesure de protection



A partir de ces différents éléments, nous pouvons dresser le « portrait type » des personnes inscrites sur La Canille en 2017

**L'utilisateur est un homme de 55 ans, célibataire et vivant dans un logement individuel sur la commune de Villeurbanne. Il perçoit l'AAH et ne bénéficie pas d'une mesure de protection.**

## IV. La démarche qualité en lien avec la loi de 2002-2

### IV a : Les actions mises en œuvre afin de garantir le droit des usagers

*IV a 1 La mise en place d'un CVS ou toute forme de consultation selon le décret du 25 mars 2004.*

Un groupe d'expression collectif est mis en place au sein de la Canille. Il est à l'image des directives de la loi de 2002. Il se déroule 3 fois par an au sein de la Canille. Il représente un temps d'échange collectif avec le recueil des demandes des personnes accueillies. Un compte rendu de ce temps est affiché sur site.

### *IV.a.2 Le règlement de fonctionnement de l'établissement*

Des règles de vie sont distribuées et affichées. Cependant l'évaluateur externe précise qu'elles ne sont pas conformes aux attentes de la loi de 2002-2. En effet, elles ne précisent pas assez le fonctionnement ni les recours possibles des personnes accueillies.

#### *IV.a.3 La charte des droits et des libertés*

La charte est distribuée lors des inscriptions et affichée sur site. Au cours de l'année 2017, la charte a été lue par l'équipe lors de différents ateliers.

#### *IV.a.4 Le projet de service*

Il a été écrit en 2016 en même temps que celui des clubs.

#### *IV.a.5 Le contrat d'accompagnement (Document individuel de prise en charge)*

L'association a mis en place un DIPEC au sein des accueils de jours. Cependant l'évaluateur externe souligne qu'il ne respecte pas toutes les dispositions législatives de l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles et les prescriptions du décret conformément au décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au DIPC. En particulier il ne contient pas d'objectif d'accompagnement et n'informe pas des voies de recours des personnes en cas de désaccord.

#### *IV.a.6 Le médiateur*

Quel que soit l'établissement ou service social ou médico-social d'accueil, si un litige intervient entre un usager et la structure d'accueil, il existe des procédures internes de gestion des réclamations et des possibilités de médiation avant tout autre recours qui permet de ne pas entrer dans un conflit ouvert difficile à vivre pour l'usager accueilli au sein de la structure.

Le préfet, le Président de la métropole et le directeur général de l'ARS fixe conjointement par arrêté la liste des personnes qualifiées.

#### *IV.a.7 Le livret d'accueil*

Le livret d'accueil est remis aux personnes lors de l'inscription. En revanche il n'est pas mis à jour régulièrement et contient donc des informations erronées.

### *IV- c : L'évaluation externe*

Les Evaluations Externes des accueils collectifs de jour se sont déroulées simultanément de juin à novembre 2017. Elles ont mobilisé 13 personnes accueillies, la Présidente d'AMAHC, 1 stagiaire et 16 professionnels. Elles ont été réalisées par M.KOUNINEF d'Athis Phalène.

Deux rapports d'évaluation distincts ont été rédigés car les clubs et le café animation sont issus d'associations différentes et font l'objet d'autorisations distinctes. Cependant de nombreux constats et analyses se retrouvent dans les deux rapports car les deux structures partagent le même contexte institutionnel, le même encadrement, la même méthodologie d'élaboration de projets de service et de réalisation des évaluations internes, les mêmes orientations stratégiques et le même contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens.

Dans la dynamique de l'évaluation interne réalisée en 2014, du projet associatif en 2016 et du projet de service en 2017, l'évaluation externe est venue renforcer le travail commun entamé au sein des équipes des accueils collectifs de jour.

Selon le cahier des charges de l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des ESSMS, l'ensemble des domaines qui traversent les accueils de jour a été questionné, évalué. Les tableaux des préconisations et les appréciations globales de l'évaluateur externe confortent les clubs et La Canille dans la mission pour laquelle ils sont autorisés. Chacun, avec un caractère atypique et un positionnement intermédiaire offrant un service au croisement de l'animation, de la prévention et de l'accompagnement.

Cependant des améliorations sont vivement recommandées et seront travaillées, selon leur degré de priorités, au cours des mois et des années à venir :

- La formalisation des accompagnements individuels,
- La poursuite de l'effort de mise en conformité au regard de la loi du 2 janvier 2002,
- Une meilleure structuration et un meilleur pilotage de la dynamique d'amélioration,
- Une meilleure appropriation des RBPP...

Nos priorités sont de stabiliser l'organisation des accueils de jour, de trouver une adéquation entre les objectifs du CPOM et les moyens des services, de mettre en œuvre une transversalité efficace des pratiques, des outils avec une harmonisation des projets et des fonctionnements au bénéfice des personnes accueillies. Aussi au cours de l'année 2018 nous élaborerons collectivement, personnes accueillies, administrateurs, stagiaires et professionnels, un agrément unique pour les accueils collectifs de jour d'AMAHC.

## V. Le cœur du métier, un exemple de situation vécue à la Canille

Madame E. fréquente la Canille depuis de nombreuses années. C'est une femme qui réclame une grande attention, celle-ci se manifeste sous plusieurs formes :

-Par l'apparence, en montrant qu'elle prend soin d'elle, notamment en ce qui concerne la tenue vestimentaire et son hygiène corporelle. Elle nous interroge d'emblée sur son rapport à son corps et sa féminité.

-Par des discours, parfois en décalage dans la manière de raconter des événements difficiles.

Madame E. peut parler haut et fort au milieu du collectif et raconter des événements intimes et parfois violents. Elle demandera également des moments plus privilégiés avec un-e professionnel-le afin d'évoquer des éléments qui la préoccupent et ainsi solliciter une attention particulière.

-Par des symptômes manifestes du corps. En effet il semblerait que son besoin d'attention, et ses angoisses se manifestent par des essoufflements (crises d'asthme), puis des étouffements (en avalant quelque chose) pouvant aller jusqu'aux crises d'épilepsie auxquelles nous avons pu assister.

Il y a aussi des événements de son histoire intime qui peuvent « provoquer » des attitudes tout autant symptomatiques, qui semblent lui laisser une sensation d'abandon, de perte, de deuil infaisable.

Pendant plusieurs mois les crises se sont multipliées et son besoin d'attention devenait de plus en plus envahissant, quelque chose ne pouvait plus être contenu et sa souffrance devait être visible, montrée et manifeste, comme un appel à l'aide.

Notre position a été dès lors de l'orienter vers des accompagnements médicaux spécialisés (neurologue, sexologue, psychiatre) qui peuvent la soutenir sur ses problématiques et crises manifestes.

En tant que professionnels il s'agit aussi de contenir ce « vide », ses angoisses, notamment par le biais des différentes médiations que nous proposons.

Par exemple, l'activité Piscine semble lui offrir un espace sécurisant (en petit groupe), contenant (rapport à l'enveloppe de l'eau) et aussi un espace où le lien au corps a pu être expérimenté avec douceur, autour de l'accompagnement et des notions de bien-être.

Nous remarquons aussi que lorsque Madame E est mobilisée sur un projet personnel, elle le fait bien volontiers, avec le souci de bien faire et elle s'y engage pleinement. C'est dans ses moments

qu'elle parvient à se valoriser et laisser pour un temps ses angoisses. Elle donne elle-même en exemple la mise en œuvre et la réussite de certains projets comme des événements positifs et valorisant, l'arrêt du tabac, la pratique du vélo, etc...

Alors, il s'est agi pour nous de l'accompagner et de la soutenir sur un projet personnel mobilisateur et valorisant.

Il y avait bien un projet qui l'animait, mais ses crises répétées avaient un peu pris le dessus et avaient, de fait, ébranlé sa confiance en elle et ses capacités.

Madame E avait commencé à écrire des lettres de motivations ayant le désir de travailler en ESAT. Nous l'avons donc remobilisé sur ce projet et soutenu dans ses capacités à être à la recherche d'un emploi en milieu protégé.

Elle a donc repris la rédaction de ses lettres avec bonne volonté, mais ce fut malgré tout assez difficile, réclamant sans cesse à être soutenu et valorisé. Ce que professionnels, nous nous sommes appliqué à faire. Madame E a donc pu rédiger ses lettres de motivation sur la Canille, ce qui suscita plusieurs questionnements de la part des personnes accueillies. « Tu fais quoi ? tu veux travailler ? tu as déjà travaillé ? » en répondant aux questionnement des autres elle a dû se positionner, s'ancrer et expliquer son projet. Ce qui fut un exercice intéressant, l'obligeant à montrer que son projet était « sérieux », qu'il tenait et était justifié quant à ses compétences.

Les lettres furent donc envoyées à différents ESAT et une réponse ne tarda pas, un ESAT souhaitait la rencontrer et lui proposa un entretien. Elle annonça la nouvelle haut et fort à La Canille, chacun pouvant alors se réjouir pour elle et ainsi répondre à son besoin d'attention et de reconnaissance.

Notre accompagnement se poursuivait donc pour l'aider à dépasser certaines angoisses face à l'inconnu et ses questionnements autour de savoir si elle serait capable.

Elle a finalement décroché un emploi en ESAT et nous avons pu fêter ça tous ensemble à la Canille car elle avait apporté des boissons à partager avec les autres.

Au moment où nous écrivons ses lignes elle réalise sa deuxième semaine de travail, elle ne tardera sans doute pas à venir nous raconter.

# SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT A LA VIE SOCIALE

## *UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE POUR UNE MEILLEURE AUTONOMIE ET QUALITE DE VIE AU QUOTIDIEN*

En début d'année 2017, Philippe CHAIZE, directeur, a annoncé à l'équipe que le SAVS Voltaire et le SAVS Croix-Rousse sont désormais communément désignés sous l'entité : **SAVS AMAHC**. En effet, La Métropole, notre financeur, a confirmé l'agrément du service pour 114 places à compter du 3 janvier 2017 pour une durée de 15 ans.

Il se décline, pour rappel, de la manière suivante :

*Le SAVS est destiné à l'accompagnement d'adultes âgés de 18 à 65 ans au moment de l'admission. Il s'adresse à des personnes en situation de handicap psychique dont les troubles sont stabilisés. Elles doivent bénéficier d'un suivi psychiatrique ou, à défaut, adhérer à un projet de soins. Leurs difficultés d'adaptation sociale requièrent un étayage social pour vivre au mieux leur quotidien. Elles résident sur la métropole de Lyon en logement individuel ou autre (habitat collectif, domicile familial...). Elles sont en situation de travail ou non.*

Le SAVS a pour finalité :

*Accompagner et soutenir, de manière singulière, des adultes en situation de handicap psychique, vers plus d'autonomie dans leur quotidien pour maintenir ou améliorer leur qualité de vie.*

<b>Directeur</b>		
Philippe CHAIZE jusqu'au 31/08/2017		
Thierry TRILLES depuis le 23/10/2017		
<b>Responsable de service</b>		<b>Appui qualité et projets</b>
Hélène FOREST		
Hélène FOREST		Géraldine SANCHEZ
<b>Equipe Voltaire</b>	<b>Equipe Croix-Rousse</b>	
<b>Equipe Voltaire</b>	<b>Equipe Croix-Rousse</b>	
Mimeline BASTIEN	Sophie AGAR	
Delphine RANNOU	Valérie DECLERCK	
Christelle PIEGAY	Maryline GUILLIER	
Clémence LICHTIG	Evelyne PELLET	
	Catherine PERRIN	
	Julie ZERBIB	

## I. L'équipe

### *I - a : Sa composition et ses mouvements*

Le SAVS est composé d'une équipe de 10 travailleurs sociaux de formations différentes<sup>2</sup> représentant **7,2 ETP**<sup>3</sup> et de la responsable de service (1 ETP). Le service se répartit sur deux sites : Croix-Rousse à Lyon 4<sup>ème</sup> (6 professionnelles) et Voltaire à Lyon 3<sup>ème</sup> (4 professionnelles).

#### *L'équipe à la Croix-Rousse*

En réponse à la demande de Catherine PERRIN de réduire son temps de travail de 0,1 ETP en vue d'un départ progressif à la retraite, Julie ZERBIB a augmenté son temps de travail sur le service et travaille, depuis le 1er janvier 2017, à 0,8 ETP et Catherine PERRIN à 0,9 ETP.

<sup>2</sup> 4 Assistantes de Service Social, 2 Conseillères en Economie Sociale et Familiale, 2 Educatrices Spécialisées, 1 Monitrice Educatrice, 1 Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale

<sup>3</sup> Emploi Temps Plein

Valérie DECLERCK a poursuivi sa formation DHEPS<sup>4</sup> qui se termine le 30 juin 2018 avec un allègement sensible de sa charge de travail compensé au sein de l'équipe.

Pour des raisons médicales, Sophie AGAR et Julie ZERBIB ont été respectivement absentes 1 mois (du 6 mars au 6 avril inclus) et 4 mois (du 5 mai au 1<sup>er</sup> septembre inclus). L'arrêt de travail de Julie ZERBIB a été très partiellement compensé par l'attribution d'un temps de travail supplémentaire (+ 0,2 ETP) à Valérie DECLERCK sur le mois d'août.

### L'équipe à Voltaire

Nous avons accueilli Mimeline BASTIEN, de retour de son congé parental, le 1<sup>er</sup> juillet 2017. Par conséquent, Clémence LICHTIG a repris son poste initial à 0,5 ETP.

Nous terminons l'année avec l'annonce du départ de Christelle PIEGAY.

L'équipe SAVS secondée par la responsable de service a pallié les absences de personnels une fois de plus dans un esprit de solidarité affirmé, dans le souci de la qualité du service rendu, en se montrant disponible et réactive auprès des personnes accompagnées et partenaires concernés. Ces derniers savent également à ce moment-là faire preuve d'une grande compréhension et indulgence à l'égard du service. Que tous en soient ici remerciés.

L'équipe continue à être aidée dans sa pratique professionnelle par 10 séances annuelles d'une 1h30' chacune d'un temps de supervision, auprès d'un psychologue clinicien, pour les professionnelles de la Croix-Rousse et d'une analyse de la pratique, auprès d'un psychanalyste, pour les professionnelles de Voltaire. Sur chaque site, est animée par la responsable du service une réunion hebdomadaire permettant d'évoquer le suivi des situations individuelles et des questions inhérentes au fonctionnement et à l'activité du service.

Enfin, sur la période estivale nous avons mis en place, sur chaque site (une première pour l'équipe Croix-Rousse), une permanence hebdomadaire téléphonique et d'accueil physique. Tenue à tour de rôle par les professionnelles, elle a pour objectif d'assurer une continuité du lien entre le service et les personnes accompagnées pendant les congés de leur accompagnatrice sociale référente. Chaque personne accompagnée a été informée par courrier de la possibilité de joindre le service sur des plages horaires définies sur juillet et août (du 6 juillet au 31 août pour l'équipe Voltaire et du 20 juillet au 31 août pour l'équipe Croix-Rousse). Dans les faits, peu de personnes accompagnées ont sollicité la permanence.

---

<sup>4</sup> Diplôme des Hautes Etudes des Pratiques Sociales

### *I - b : L'accueil des stagiaires*

L'équipe a participé à la formation des futurs travailleurs sociaux en accueillant les stagiaires suivants :

- Camille BERNARDIN en formation de 3<sup>ème</sup> année d'Educateur Spécialisé a terminé son stage le 10 février 2017 auprès de l'équipe Croix-Rousse et plus particulièrement de Julie ZERBIB. En cours d'année, nous avons appris sa réussite à l'examen.
- Lucie DESCHAMPS en formation 2<sup>ème</sup> année d'Assistant de Service Social a terminé son stage le 7 avril 2017 auprès de l'équipe Voltaire. Clémence LICHTIG et Christelle PIEGAY ont assuré son suivi de stage.
- Depuis le 2 octobre 2017 et jusqu'au 6 avril 2018, Louise DACOURY-TABLEY en formation 2<sup>ème</sup> année d'assistant du service social est accueillie sur le site de la Croix-Rousse. Son suivi de stage est assuré par Sophie AGAR et Evelyne PELLET.

En fin d'année, l'équipe Voltaire a accepté d'accueillir une stagiaire 1<sup>ère</sup> année d'Assistant de Service Social qui débutera son stage le 8 janvier 2018.

L'équipe est attachée à la qualité de l'accueil que nous réservons aux stagiaires. Pour cela, nous avons convenu d'accueillir seulement un(e) stagiaire par an, sur chaque site, sur des périodes différentes. Nous privilégions des stages longs non gratifiés (4-5 mois) en alternant les formations d'Assistant de Service Social, Conseiller en Economie Sociale et Familiale, Educateur Spécialisé voire Technicien d'Intervention Sociale et familiale en lien avec Delphine RANNOU et les clubs. La double référence par deux professionnelles est retenue car elle facilite l'accueil, le suivi, les rendus écrits du stage et présente aussi l'intérêt de porter un double regard sur la situation du (de la) stagiaire.

### *I - c : Son investissement à l'extérieur et en interne d'AMAHC*

Le travail d'accompagnement se nourrit et s'enrichit par des participations à des journées de formation et à des colloques nationaux ainsi qu'à des instances de réflexion avec des partenaires locaux. Pour ce faire, les professionnelles ont participé à :

- Colloque du MAIS (Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale) à Nîmes sur le thème « De l'intervention au domicile à l'accompagnement de « l'être chez soi » ». Il a été question de la complexité du rôle du travailleur social au domicile et des enjeux et perspectives de l'accompagnement à domicile.

- Colloque de Santé Mentale France (SMF) à Rennes : « Le projet territorial de santé mentale : quel bénéfice pour le parcours des usagers ? ». Il en ressort une sensible amélioration du partenariat entre le sanitaire et le social même si « le sanitaire a peur d’être sous le contrôle social du social ».
- « Un chez soi d’abord » à Lyon, réunion organisée par la Métropole pour prioriser le logement de personnes en situation précaire. Le champ de la psychiatrie a sa place dans ce projet financé sur 15 ans par l’Agence Régionale de la Santé (ARS).
- « De la défiance à la confiance » à Lyon, journée organisée par l’Université Catholique de Lyon (UCLY). La réflexion a porté sur le monde du travail et le modèle de travail à recréer avec des nouvelles manières de manager.
- « Isolement et/ou contention : quelles perspectives cliniques ? » à Lyon, journée organisée dans le cadre des 3èmes rencontres soignantes en psychiatrie. Ont été évoqués les soins sans consentement, les pratiques d’isolement et de contention et leurs conséquences.
- 7èmes journées « Cinéma et psychiatrie » à la ferme du Vinatier à Bron. Une manière singulière de porter un regard sur la psychiatrie à travers des films, avec cette année, à l’honneur, le cinéaste Raymond DEPARDON.
- « Comment gérer la problématique addictive dans l’accompagnement des personnes en vulnérabilité psychique ? », formation dispensée à l’ensemble de l’équipe par des professionnels du CSAPA de Villeurbanne. Il a été question de la posture professionnelle, des ressources mises à disposition des professionnels de l’accompagnement social pour faire face aux situations difficiles, de notions clés sur l’entretien motivationnel.
- Une demi-journée d’information donnée par le service tutélaire du GRIM, dans ses locaux à Lyon, sur les mesures de protection de biens.

Le SAVS est représenté à plusieurs Conseils Locaux de santé Mentale (CLSM) et notamment aux commissions portant sur les questions de l’hébergement et du logement et sur l’accès aux soins : CLSM Caluire, CLSM Lyon 1<sup>er</sup> CLSM Lyon 3<sup>ème</sup>, CLSM Lyon 8<sup>ème</sup>.

Depuis cette année, nous participons aux CLSM de Vaulx en Velin et Villeurbanne.

Il est également présent à :

- Commission logement hébergement de Coordination 69,
- Comité de suivi de La Maison Relais Baraban gérée par Habitat et Humanisme,
- Comité de suivi de la Maison Relais Villebois Mareuil gérée par ADOMA,
- Ateliers Santé Ville de Lyon 3<sup>ème</sup>,
- Rencontres inter SAVS du Rhône sur des thématiques ciblées. Cette année, des professionnelles ont participé à un groupe sur « Comment accompagner les personnes en prise avec une problématique addictive ? ».

Nous avons organisé des rencontres dans nos locaux avec :

- L'assistante sociale du CSAPA de Villeurbanne,
- L'équipe du SUR en présence du Professeur Nicolas FRANCK,
- L'équipe du Club House nouvellement installé à Lyon.

Ces rencontres ont eu chaque fois pour objectifs de présenter nos missions respectives mais aussi d'envisager des partenariats possibles dans l'intérêt des personnes accompagnées.

Pour permettre aux personnes accompagnées d'accéder à des loisirs culturels, Sophie AGAR et Delphine RANNOU ont continué à être référentes pour « Culture pour tous ». Julie ZERBIB est restée référente dans le cadre du Programme d'Aides aux Projets Vacances de SMF<sup>5</sup> pour permettre aux personnes accompagnées et accueillies sur le SAVS et le SACJ<sup>6</sup> de bénéficier d'une aide financière aux vacances ; secondée par la responsable de service, pour la constitution des dossiers avant les départs en vacances de l'été.

Sur proposition d'AMAHC et en partenariat avec UNAFAM, il a été également organisé, sur le dernier trimestre 2017, des manifestations sur le site de Voltaire pour marquer ses 10 ans d'existence. Les locaux sur 2 étages sont partagés par l'UNAFAM, un des clubs et le SAVS. Plusieurs manifestations ont eu lieu sous des formes différentes auxquelles l'équipe du SAVS a pris part dans une moindre mesure en fonction de sa disponibilité et ses centres d'intérêt.

Tout comme, les professionnelles du service se sont investies à différents comités ou commissions issus du projet associatif dont le comité de promotion et la commission de communication, à la tenue des Permanences Administratives et d'Orientation (PAO), à la gestion de la documentation, ...

Elles ont également pu suivre une formation évacuation-incendie et une formation « premiers secours » dispensées par EVINCEL.

---

<sup>5</sup> Santé Mentale France

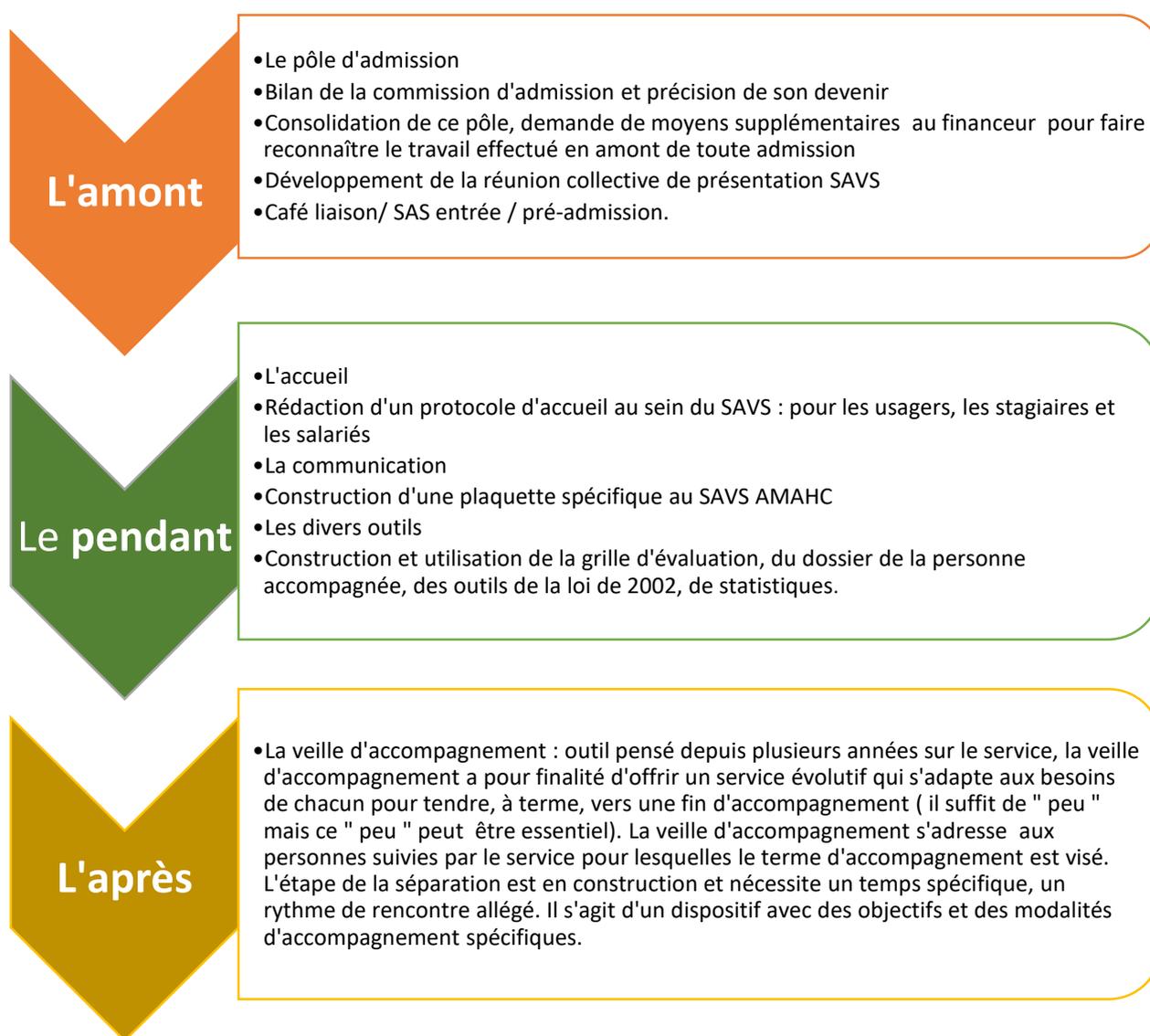
<sup>6</sup> Service Accueils Collectifs de Jour

Enfin, en lien avec le projet associatif, l'équipe a participé à la ½ journée inaugurale de formation sur « Mettre en œuvre la participation : pourquoi et comment ? » proposée par le CCAURA<sup>7</sup>.

## II. Ses actions communes

### *II - a : Le projet de service*

L'écriture du projet de service a marqué la phase finale de la réflexion collective menée en 2016. Le projet de service (2017-2021) a été validé par le bureau d'AMAHC le 6.02.2017 et transmis à la Métropole le 8.02.2017. Il a permis de décliner un état des lieux de l'existant et de définir un plan d'actions pour les 5 années à venir en privilégiant plusieurs axes.



<sup>7</sup> Crédit Coopératif Auvergne Rhône Alpes

Nous avons appris en cours d'année par la voix de Philippe CHAIZE que la Métropole n'a pas répondu favorablement à notre demande d'octroi de moyens supplémentaires (1 ETP) pour optimiser « le pôle admission » et mettre en œuvre « une veille d'accompagnement ». Il s'agissait de :

- Valoriser la préadmission (traitement des notifications CDAPH adressées par la MDMPH, procédure d'admission, liste attente),
- Proposer « une veille d'accompagnement » comme une alternative avant une fin d'accompagnement.

Malgré la déception, la direction, la responsable de service et l'équipe, convaincues du bien-fondé de cette expertise et de ces préconisations en matière d'accompagnement, vont réitérer leur demande auprès de la Métropole pour trouver une solution recevable de part et d'autre.

L'équipe, la chef de service chargée des projets et de la qualité et la responsable de service ont poursuivi les séances de travail autour de la mise en place du projet de service à savoir 11 séances sur l'année de 4 h chacune. Sur chaque séance de travail, un temps d'1H30 en moyenne est consacré à la commission d'admission (étude de 2 à 3 situations individuelles).

Nous avons avancé sur :

- L'harmonisation et la construction d'outils avec notamment l'élaboration :
  - ① d'une trame comme guide pour la rédaction croisée du bilan annuel de l'accompagnement social. Il s'agit d'associer dans la mesure du possible la personne concernée à l'écriture de son bilan annuel avec l'idée de faire émerger les moments forts de l'année écoulée, les points de fragilités, les objectifs d'accompagnement atteints ou non et ceux qui restent à mener,
  - ② de la plaquette du service et de la partie SAVS sur le site internet,
  - ③ de tableaux informatisés (avec l'aide précieuse de Mélanie HIGUERO) pour une meilleure lisibilité quantifiée du temps consacré à chaque personne accompagnée. Cet outil sera efficient dès janvier 2018.
- Le contenu du dossier de chaque personne au cours de son accompagnement et au moment de sa sortie,
- La commission d'admission (lire paragraphe suivant).

Nous avons abordé les notions de :

- *Transversalité* entre les services mais aussi au sein de l'association à travers les différents commissions et comités issus du projet associatif,

- *éthique* qui a donné lieu à la rédaction de la charte éthique portée par les professionnelles et diffusée désormais à chaque personne accompagnée.

Il reste à affiner la question du *droit de recours* pour les personnes accompagnées en cas de contestation d'une décision de la commission d'admission ou de désaccord au cours de l'accompagnement. Nous terminons l'année 2017 en prévision de l'évaluation interne du service à mener sur 2018.

### *II - b : La procédure d'admission*

Cette année encore, l'accent a été mis sur la procédure d'admission pour la rendre plus efficiente. Le nombre élevé de demandes d'accompagnement à traiter nous pousse à trouver une organisation des plus performantes.

En début d'année 2017, en présence de Philippe CHAIZE et de Géraldine SANCHEZ, un bilan qualitatif et quantitatif du fonctionnement de la procédure d'admission a été effectué. L'équipe a opté pour la poursuite des commissions élargies (présence de l'équipe et de la responsable de service) à l'instar des commissions restreintes (présence des professionnelles qui ont mené l'entretien d'admission et de la responsable de service et le cas échéant de l'intervenante sociale qui travaille en binôme avec possibilité d'un passage en commission élargie pour des situations suscitant des interrogations de par leur complexité) pour l'étude de chaque situation individuelle. L'équipe a privilégié la collégialité décisionnaire.

Au vu du nombre de dossiers en attente d'un passage en commission d'admission (il restait 23 dossiers à étudier au 31 décembre 2016), nous proposons d'organiser des commissions dites intermédiaires (en plus de celles prévues 1 fois / mois) ce qui a porté à 18 le nombre de commissions sur l'année (3 fois plus qu'en 2016).

En 2017, nous avons reçu 56 fiches de candidature (46 en 2016).

45 fiches de candidature ont été étudiées dont 4 ont été classées sans suite car les personnes ne se sont pas présentées aux rendez-vous dans le cadre de la procédure d'admission.

- 41 situations individuelles ont été traitées en commission d'admission :
- 3 personnes ont été refusées : 1 personne a été orientée vers la MDM<sup>8</sup> et l'association « Les petits frères des pauvres » ; 1 personne a été orientée vers un autre SAVS car elle

---

<sup>8</sup> Maison De la Métropole

avait déjà par le passé été accompagnée par notre service et formulait les mêmes demandes ; 1 personne a été incitée à privilégier et renforcer ses soins psychiques.

- 38 personnes ont obtenu une réponse favorable dont 1 personne avec des préconisations très précises à savoir un engagement dans la régularité de ses soins psychiques et la mise en place d'une mesure de curatelle dans l'intervalle de son admission effective.

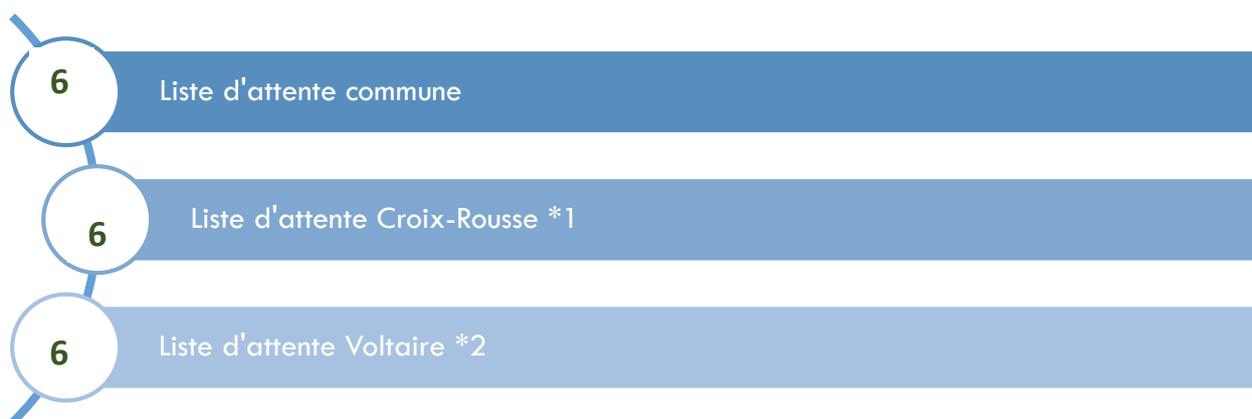
Au final, 36 personnes sont susceptibles d'être accueillies, 2 d'entre elles n'ont pas donné suite : 1 pour cause de déménagement sur un autre département et 1 pour non-respect des conditions énoncées ci-dessus.

Au 31 décembre 2017 :

- 34 fiches de candidature restent à étudier,
- 18 personnes sont en attente d'une place.

En fin d'année 2017, devant le nombre de fiches de candidature restant à étudier et en prévision de celles qui seront réceptionnées en 2018, nous avons convenu de limiter à 15 le nombre à enregistrer sur 2018. Il s'agit non seulement de réduire la charge de travail portée en grande partie par Catherine PERRIN que représente le traitement de chaque demande d'accompagnement mais aussi de diminuer les délais d'attente pour le confort des personnes concernées.

Nous avons instauré 3 listes d'attente : une liste commune et deux listes respectant les critères spécifiques de chaque site sur lesquelles sont réparties les 18 personnes en attente.



\*1 (proposition d'un suivi en binôme, proximité géographique du domicile de la personne, personnes connues de l'équipe de Voltaire par l'intermédiaire des clubs)

\* 2 (personnes en situation de travail, proximité géographique du domicile des personnes).

Pour les 18 personnes sur la liste d'attente, le délai moyen entre l'envoi de leur fiche de candidature et le 31 décembre 2017 se situe autour de 9 mois (délai le plus long : 15 mois ; délai le plus court 5 mois). S'ajoute à cela le délai d'attente de leur notification de la CDAPH qui avoisine à minima 6 mois.

Pour les personnes admises en cours d'année 2017 la durée moyenne d'attente a été de 9,2 mois (délai le plus long : 19 mois ; délai le plus court : 5 mois).

### *Il c : les temps collectifs*

Ces temps collectifs proposés par le SAVS sont traversés par la démarche participative souhaitée et portée par AMAHC en incitant dans la mesure de ses possibilités et de ses envies chaque personne accompagnée à prendre part et à agir sa participation à sa manière, aussi singulière soit elle.

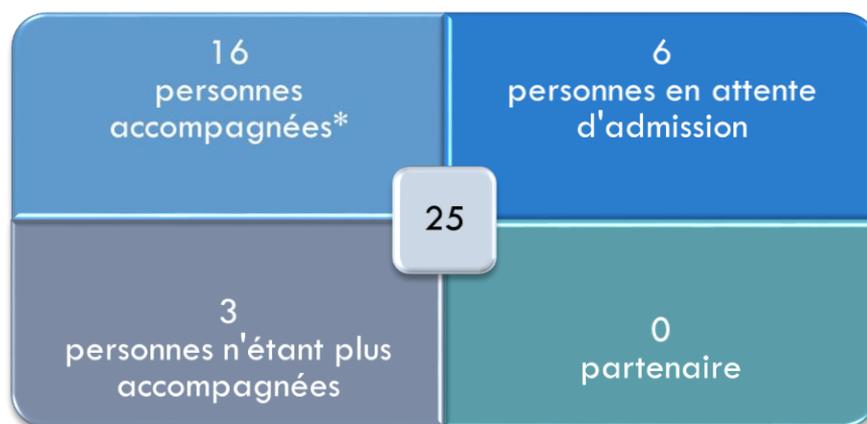
#### *Il c 1Le café liaison*

« Un espace collectif de rencontre permettant de créer du lien social entre les personnes présentes, autour d'un café ».

Pour rappel, le café liaison s'adresse aux 114 personnes accompagnées, aux personnes sur la liste d'attente et aux personnes ayant quitté le service.

L'équipe du SAVS a poursuivi la co-animation (une professionnelle de Voltaire et une professionnelle de Croix-Rousse) du café liaison qui a eu lieu le premier jeudi de chaque mois. L'année 2017 a permis aux professionnelles de se familiariser avec ce temps collectif, de faire connaissance avec les personnes accompagnées et celles en attente d'être admises. Nous constatons que les personnes accompagnées par l'équipe de Voltaire restent majoritaires ce qui peut s'expliquer par le fait qu'elles connaissent déjà les locaux contrairement aux personnes accompagnées par l'équipe de la Croix-Rousse. Depuis novembre 2017 et après concertation en équipe, une seule accompagnatrice sociale anime le café liaison (en présence du stagiaire le cas échéant). Aussi, une co-animation a pu être pensée autrement en s'appuyant sur une « personne ressource » parmi les personnes présentes pour rechercher une participation active du groupe et ainsi mettre en pratique par ce biais, la notion « d'empowerment » (pouvoir d'agir) portée par AMAHC à travers ses services.

En moyenne, 5 personnes sont venues au café liaison chaque mois, notamment avec un pic de 10 personnes au mois de décembre et un creux sur la période de l'été. Nous remarquons une nouvelle fois la diversité des personnes qui viennent profiter de ce temps collectif.



\* avec une participation majoritaire des personnes accompagnées par l'équipe de Voltaire (11/16)

Nous comptabilisons 11 personnes venues une seule fois, 10 personnes entre 2 et 3 fois, et 4 personnes plus de 4 fois. Cette diversité dans la rythmicité et la représentativité reflète la volonté de l'équipe que le café liaison soit une proposition assez large pour être accessible au plus grand nombre.

Le café liaison de mars a proposé la présentation du service vacances d'AMAHC et de son catalogue 2017. La chef de service en charge de la qualité et des projets est venue au café liaison d'avril à la rencontre des personnes présentes pour les interroger sur leurs représentations du handicap psychique. « L'invitation à la convivialité » a été au centre des autres cafés liaisons de l'année mais aussi l'occasion d'évoquer des projets individuels, la vie de l'association, des loisirs et des vacances...

Nous notons une fréquentation moindre par rapport à 2016. Aussi dans une volonté de correspondre au mieux aux attentes du public accueilli, les personnes accompagnées et les personnes ayant fréquenté le café liaison sur l'année 2016 et 2017 ont reçu, en fin d'année 2017, un questionnaire pour évaluer « si les personnes interrogées avaient connaissance de l'existence du café liaison, de connaître les raisons qui les motivaient à y assister ou, au contraire, les freins qui les empêchaient d'y participer ». La synthèse de ces questionnaires sera un support à l'échange 8 février 2018, date à laquelle nous avons prévu un bilan du fonctionnement du café liaison pour en définir les perspectives à venir. D'ores et déjà, nous

pouvons en dégager les grandes lignes issues du dépouillement des 39 réponses reçues (71% des répondants connaissent le café liaison pour l'avoir fréquenté au moins une fois ; 29% ne le connaissent pas ou pas encore).

Les points forts recensés qui motivent la fréquentation du café liaison :

- La convivialité,
- Le contenu des échanges.

Les points énoncés qui freinent la fréquentation du café liaison :

- L'horaire proposé,
- L'appréhension de se retrouver en groupe,
- Le lieu géographique.

Tous ces points seront repris avec les personnes concernées de manière à rendre ce temps collectif attractif et fédérateur.

A travers l'animation du café liaison, l'équipe du SAVS remarque l'attachement des personnes à ce temps, le plaisir qu'elles trouvent à venir. Le café liaison reste aussi un outil pour les personnes sur liste d'attente. En effet, il permet d'appréhender cette attente de manière plus sereine en rencontrant des professionnelles et des personnes accompagnées. Le café liaison pallie l'isolement, sachant que la demande de lien social est caractéristique du public qui demande à être accompagné.

### *II c 2 L'Instance Collective de Parole (ICP)*

« Un espace de parole permettant à chaque personne accompagnée de donner son avis sur le fonctionnement du service ».

Conformément à la loi 2002.02, « l'instance d'expression et de participation des usagers » a été instaurée sous la forme d'ICP. Elle est organisée, en présence d'un administrateur (ce qui n'a pas été possible en 2017), par la chef de service en charge des projets et de la qualité, la responsable de service et/ou le directeur, avec une animation partagée avec les membres de l'équipe.

L'ICP a eu lieu deux fois. Une ICP a été annulée à cause de la canicule en juin.

- **L'ICP n°1** du 30 mars (16 personnes accompagnées présentes) a porté sur :
  - la présentation du projet de service et de la pochette d'accueil AMAHC qui a été remise aux personnes présentes,

- un échange sur la manière de communiquer et de présenter le SAVS à l'extérieur via le comité de promotion d'AMAHC,
- un recueil de l'avis des personnes accompagnées sur la conception et le contenu du site internet d'AMAHC.

Le degré d'investissement des personnes présentes a montré une fois de plus leur attachement au service.

➤ **L'ICP n°2** s'est déroulée le 30 novembre et a abordé la question des modes d'accompagnement proposés par le SAVS : les visites à domicile, en passant par les rendez-vous au bureau ou à l'extérieur, jusqu'aux déplacements accompagnés.

16 personnes accompagnées sont venues. Voici quelques extraits des échanges :

- « Peu importe le lieu de rencontre, l'important c'est la régularité du lien. »
- « Ce qui est bien c'est que le rythme et le lieu ne sont pas imposés. »
- « Peu importe le mode d'accompagnement, cela permet à la personne d'évoluer. »
- « C'est comme un escalier dont le SAVS serait la rampe »
- « C'est du sur-mesure »

### *Il c 3 Le forum*

« Un espace convivial de rencontre permettant de créer du lien social entre les personnes accompagnées autour d'une question particulière d'intérêt général qu'elles choisissent d'une fois à l'autre. »

Un forum a eu lieu le 14 septembre 2017 avec la présence de 22 personnes accompagnées sur le thème :

« Comment se mettre ou se remettre en mouvement ... en douceur ? »

Le forum s'est déroulé en trois temps :

**1 /** l'intervention d'un infirmier du centre sportif de l'hôpital du Vinatier pour présenter les activités de ce lieu et les modalités d'accès,

**2 /** des échanges entre les participants pour partager des exemples d'exercices physiques du quotidien à faire sans trop d'efforts et qui contribuent à garder la forme ! Un des participants a parlé du programme « Move eat »<sup>9</sup> proposé par le CH Saint Jean De Dieu,

**3 /** l'intervention de Delphine RANNOU pour proposer des exercices de respiration pour se détendre, faciles à reproduire pour soi et chez soi.

Tous les temps collectifs se terminent par « une pause gourmande » pendant laquelle les discussions se poursuivent et des liens se renforcent entre les participants. Certains s'attendent pour prendre, sur leur retour, le bus ou le métro ensemble. D'autres se projettent sur la prochaine occasion de se revoir : la fête de fin d'année, la prochaine ICP ou le prochain forum.

### *II – d : Rappel sur les outils de la loi 2002-2*

L'esprit de la loi 2002-2 favorise la place de l'utilisateur (terme utilisé) au centre de son projet personnalisé. Pour ce faire, la loi a défini sept outils pour garantir et respecter les droits fondamentaux des personnes accompagnées et prioriser leur participation à des projets individuels et collectifs qui les concernent. Ces outils ont été instaurés au SAVS et finalisés en début d'année 2017. Ils se déclinent ainsi :

**Le projet de service** rédigé pour la période 2017-2021,

**Le livret d'accueil** remis à chaque personne au moment de son admission,

**Le contrat de séjour** intitulé « le contrat d'accompagnement social initial » et « le contrat d'accompagnement social annexe » signé pour le premier à l'admission et pour le suivant à échéance du premier contrat et au moment de renouvellements,

**Le règlement de fonctionnement du service** remis à chaque personne au moment de son admission,

**L'instance d'expression et de participation des usagers** sous la forme de l'Instance Collective de Parole (lire ci-dessus),

**La charte des droits et libertés de la personne accueillie** remise à chaque personne au moment de son admission,

---

<sup>9</sup> Programme d'activités physiques et éducatives visant à aider les personnes à mieux se sentir dans leur corps et à mieux contrôler leur surcharge pondérale.

## La personne qualifiée.

Toutes les personnes accompagnées ont en leur possession (dans une pochette cartonnée aux couleurs d'AMAHC créée par sa commission communication) ces différents outils et ont connaissance de leur action. Les professionnelles peuvent être amenées à la demande et selon les besoins de chaque personne à accompagner la compréhension de ces outils et leur appropriation. Seul le dernier outil qui concerne la personne qualifiée nécessite une meilleure communication.

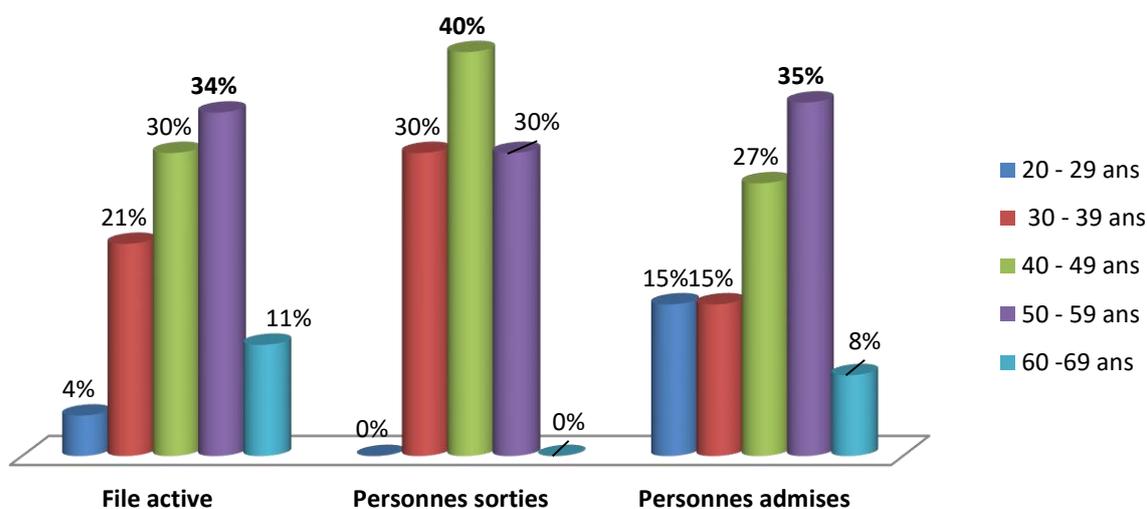
### III. Les personnes accompagnées

Nous entendons par file active le nombre de personnes accompagnées sur l'année 2017 soit **134** pour 114 places.

	Voltaire	Croix-Rousse	SAVS AMAHC
<b>Nombre de places</b>	42	72	114
<b>File active</b>	53	81	134
<b>Dont femmes</b>	36	37	73
<b>Et hommes</b>	17	44	61

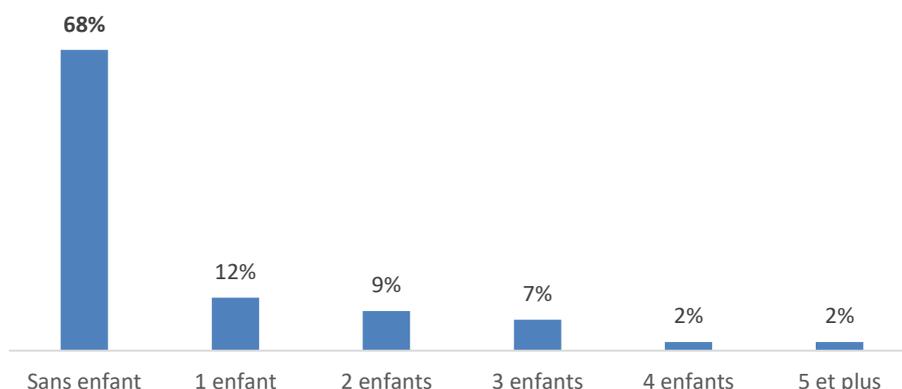
#### III - a : Le profil des personnes accompagnées

##### L'âge



Nous notons, dans la file active, une grande proportion (74%) de personnes accompagnées se situer dans la tranche d'âge : 40-59 ans. La moyenne d'âge avoisine 47 ans (tout sexe confondu).

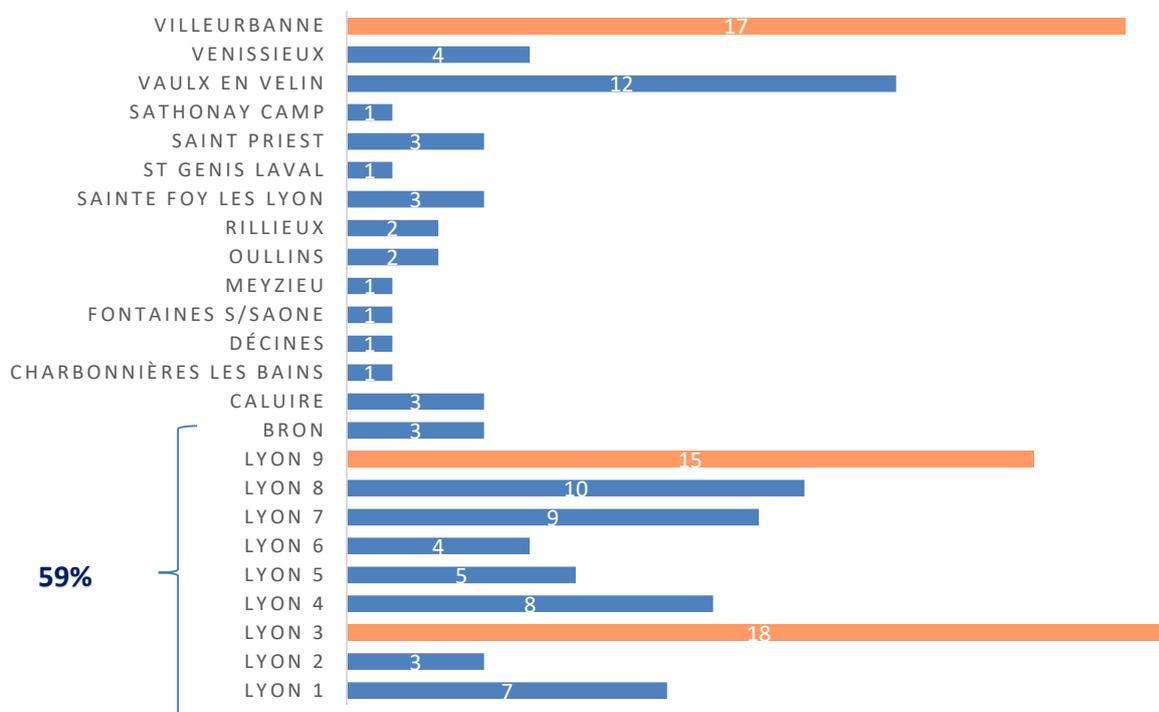
### La situation parentale



La majorité des personnes accompagnées n'a pas d'enfant. A noter une situation assez exceptionnelle cette année : nous avons accompagné une future maman qui a donné naissance à son premier enfant en juillet.

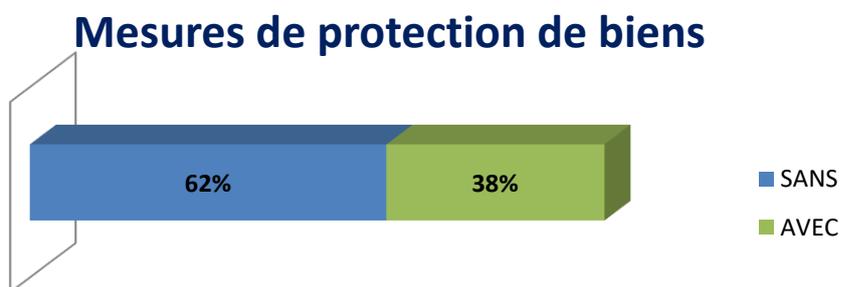
### Le lieu de résidence

## LIEU DE RESIDENCE - FILE ACTIVE

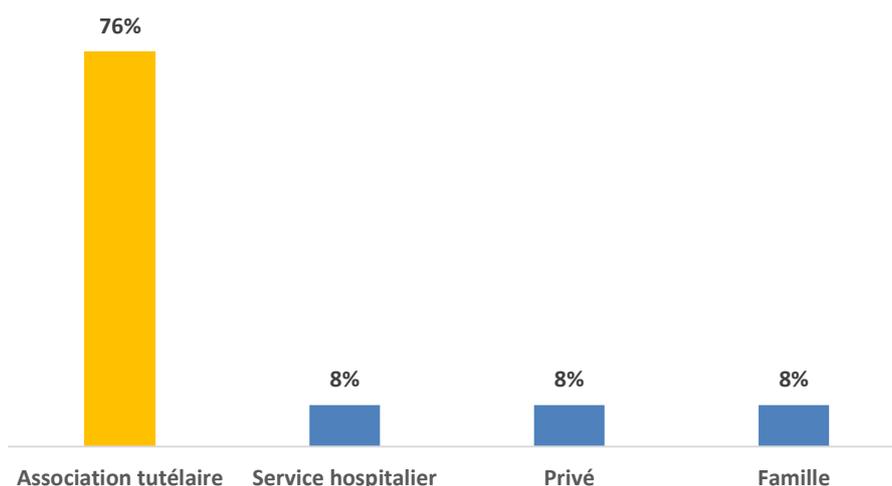


La répartition sur le territoire métropolitain est de 59% pour Lyon et 41 % pour les autres communes avec une forte représentation de Villeurbanne et Vaulx en Velin. Pour Lyon, les arrondissements du 3<sup>ème</sup> et du 9<sup>ème</sup> arrivent largement en tête suivis du 8<sup>ème</sup>, 7<sup>ème</sup>, 4<sup>ème</sup> et 1<sup>er</sup>. Ce sont des localités proches du site central qu'offre Voltaire à Lyon 3<sup>ème</sup> et du site de la Croix-Rousse. Cette répartition s'explique aussi par la résultante de liens partenariaux étroits avec certaines MDM et équipes médico-sociales issues du CH Le Vinatier, CH de Saint Cyr au Mont d'Or et dans la moindre mesure du CH Saint Jean De Dieu.

### Les mesures de protection de biens et les mandataires judiciaires



Une majorité de personnes accompagnées ne bénéficie pas de mesure de protection de biens ; preuve d'une certaine autonomie dans leur gestion administrative et budgétaire. Toutefois, il arrive que l'accompagnement porte sur la mise en place d'un mandataire judiciaire pour des situations jugées fragiles.



Nous notons une forte proportion de mandats judiciaires exercés par des associations de tutelle. Arrivent aussi dans le paysage des mandataires judiciaires, des membres de la famille désignés par les juges de tutelle.

		Entrées	File active	Sorties
Ratio homme femme	Homme	54%	46%	44%
	Femme	46%	54%	56%
Age	Age moyen	44.6	46.9	44.3
	+ jeune	24	24	31
	+ âgé	61	66	58
Situation Familiale	Célibataire	65%	74%	91%
	Séparé	8%	7%	4%
	Vie en couple	4%	2%	4%
	Divorcé	23%	15%	0%
	Veuf	0%	2%	0%
Ressources	AAH	61%	75%	83%
	Retraite	0%	3%	0%
	Salaire	20%	11%	13%
	Pension d'invalidité	11%	7%	4%
	IJ	4%	1%	0%
	Autres	4%	3%	0%
Mesure de protection	Sans	70%	62%	57%
	Avec	30%	38%	43%
Situation de travail		5	14 / 134	3

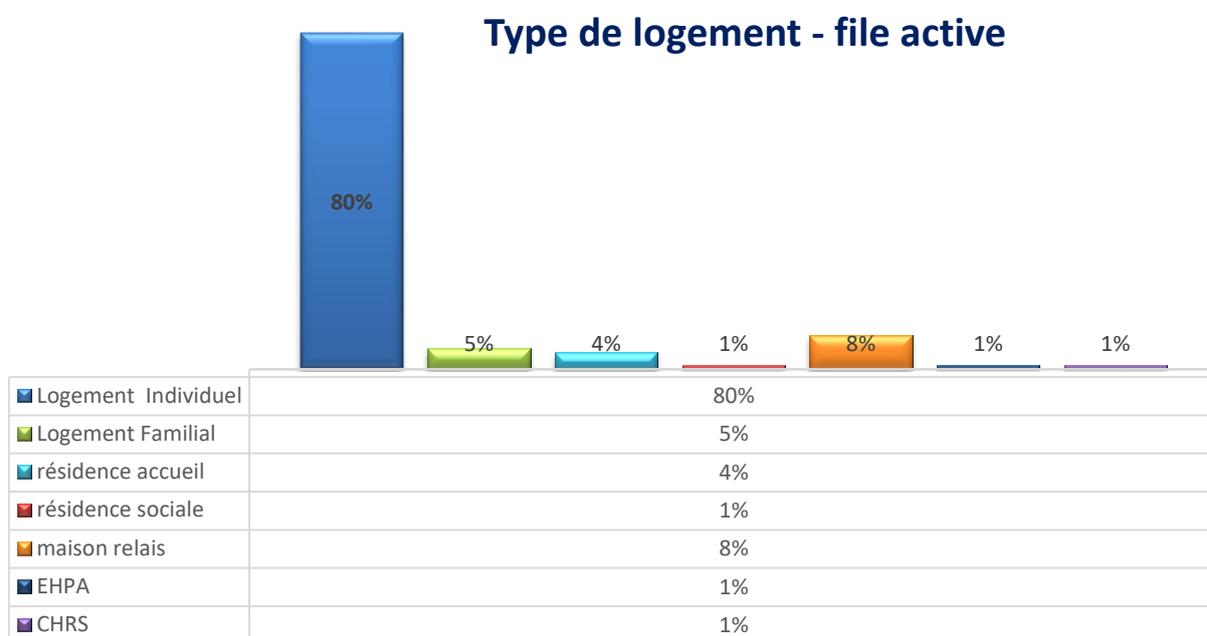
Le SAVS accueille une grande proportion de femmes (54%). Les personnes accompagnées sont majoritairement célibataires, bénéficiaires d'une AAH, sans mesure de protection de biens et leur âge moyen se situe autour de 47 ans avec variation entre 24 ans (+ jeune) et 66 ans (+ âgée).

### La situation de travail

10% de notre effectif sont en situation de travail :

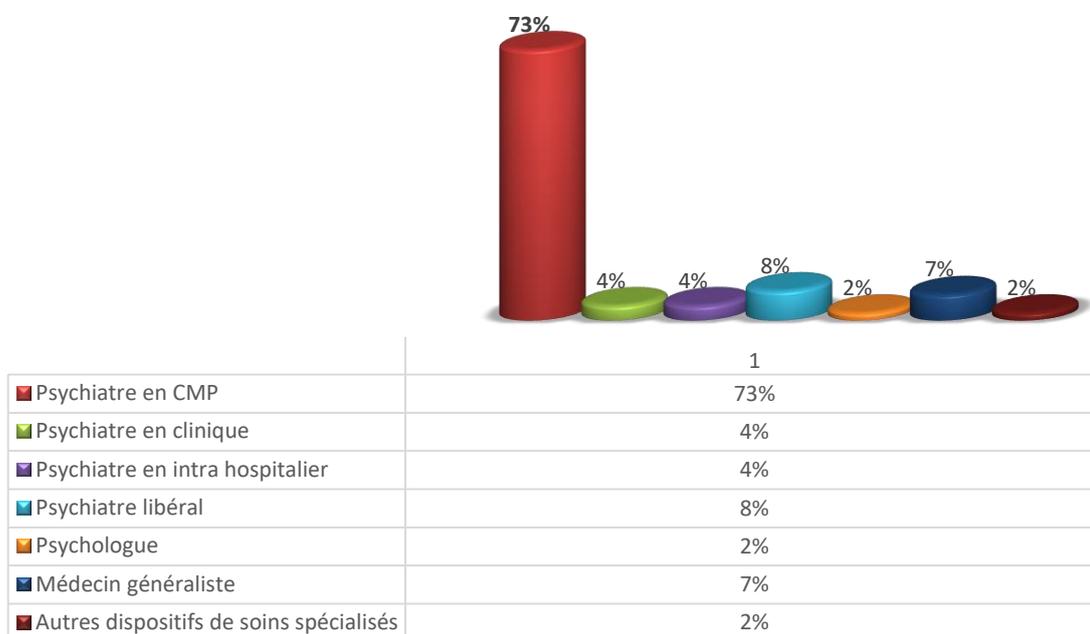
- en milieu protégé en ESAT ou ESAT hors les murs pour 6 personnes,
- en milieu ordinaire pour 7 personnes,
- dans un dispositif d'insertion pour 1 personne.

### Le type de logement



80 % des personnes accompagnées vivent en logement individuel et l'objectif du SAVS est de privilégier ce maintien à domicile tant qu'il est possible et qu'il correspond à un choix de vie.

## Suivi médical - file active



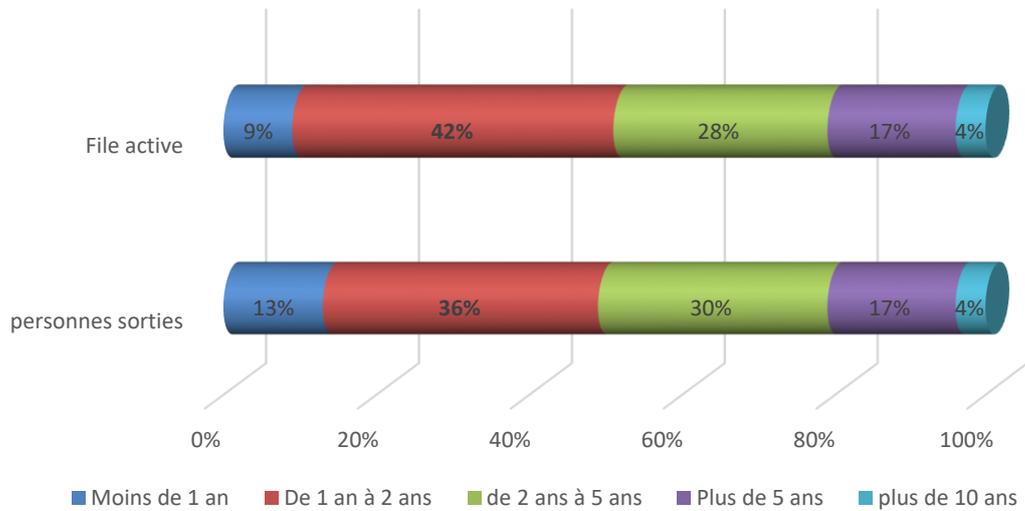
Près de 80 % des personnes accompagnées bénéficient d'un suivi spécialisé dans le secteur public en CMP essentiellement par un médecin psychiatre.

### III – b : Le turn-over : les sorties et les admissions

	Voltaire	Croix-Rousse	SAVS AMAHC
<b>Entrées</b>	12	14	26
<b>Sorties</b>	12	11	23

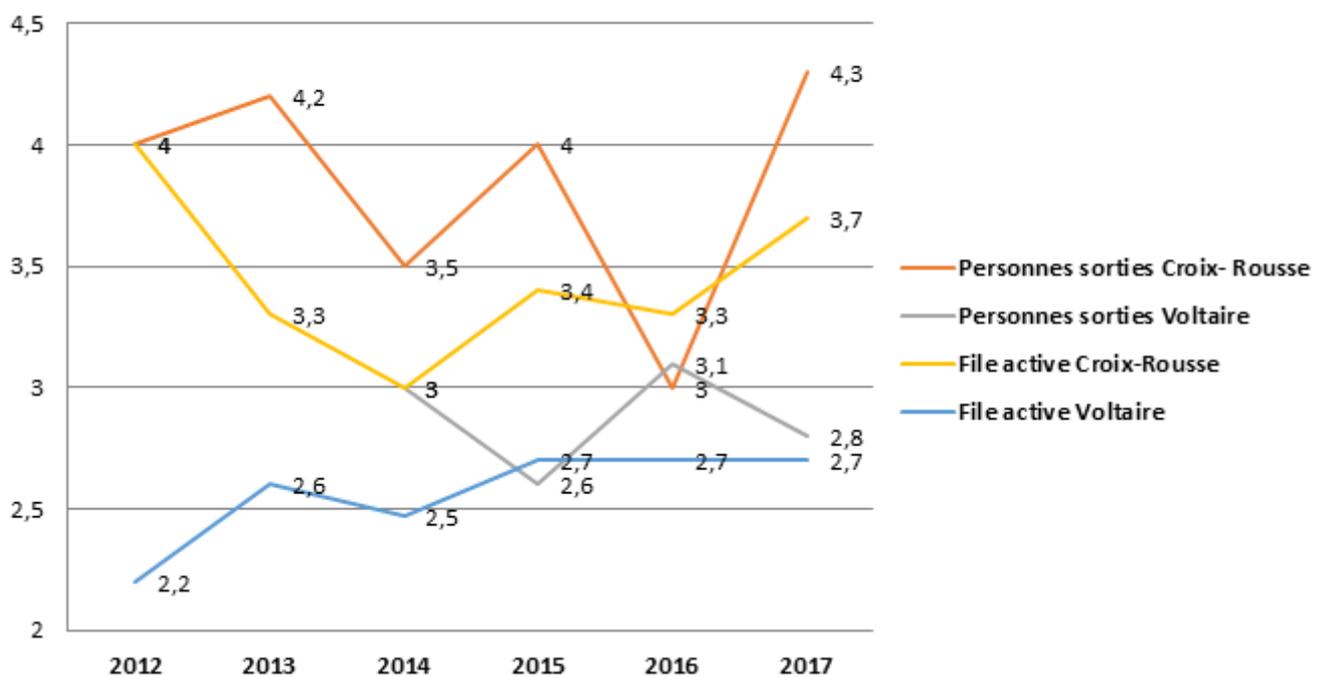
Nous avons enregistré **23 sorties** et organisé **26 admissions** soit un turn-over de 22,8 %. Ce chiffre est moindre par rapport à l'année précédente (34,5%) car une grande proportion de personnes accompagnées a été accueillie sur ces 3 dernières années et qu'elles sont sous le seuil de la durée moyenne d'accompagnement qui avoisine en 2017, 3,2 ans.

## Durée moyenne d'accompagnement



	Voltaire	Croix-Rousse	SAVS AMAHC
<b>Durée moyenne d'accompagnement</b>	2,7 ans	3,7 ans	3,2 ans

## Durée moyenne d'accompagnement (en année)



### *III - b : Les motifs de fin d'accompagnement*

**23** personnes ont quitté notre dispositif pour les raisons suivantes :

↳ **12 personnes** se maintiennent dans de bonnes conditions d'autonomie sur leur lieu de vie (logement individuel, maison relais, résidence accueil) en conservant leur étayage médical et social et des liens avec leur entourage amical et/ou familial.

↳ **3 personnes**, pour lesquelles un passage de relais a été travaillé avec le SAVS. Il a abouti par un accueil en foyer de vie et en maisons relais (dont 1 hors métropole). Elles bénéficient désormais d'un étayage suffisant sur leur nouveau lieu de vie.

↳ **1 personne** a fait le projet avec sa famille de s'installer dans un autre département pour se rapprocher d'elle.

↳ **3 personnes** ont été hospitalisées en psychiatrie sur du long cours avec une impossibilité d'un retour à leur domicile. Elles nécessitent d'être davantage entourées au quotidien ; la solitude à domicile devenant trop anxiogène et difficile à supporter. Un projet d'orientation vers un lieu de vie autre qu'un logement individuel, type foyer de vie est travaillé avec leur équipe médico-sociale.

↳ **1 personne** a été accueillie à ORLOGES et a obtenu un logement individuel de droit commun ; suite logique après un parcours remarquable en CHRS<sup>10</sup> et en maison relais.

↳ **3 personnes**, par des absences répétées aux rendez-vous et à notre difficulté à les mobiliser ont rompu tout contact avec notre service. Elles restent en lien avec leur équipe soignante en CMP.

Il est chaque fois frustrant pour les professionnelles de terminer un accompagnement sans possibilité de se dire « au revoir » au cours d'une ultime rencontre. Ce fut le cas cette année pour 3 personnes qui ont mis un terme à leur accompagnement social sans pouvoir honorer le rendez-vous de fin d'accompagnement. C'est leur manière à elles d'acter l'arrêt du SAVS que nous respectons mais qui nous interroge chaque fois et que nous essayons de comprendre.

Pour la première personne, l'intervention du SAVS sollicitée par la personne concernée et son équipe soignante d'un CMP était associée à son installation dans un logement autonome. Or, pour la personne concernée, sa projection à vivre seule dans son logement et sa démarche

---

<sup>10</sup> Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

d'investissement et d'occupation du lieu se sont avérées difficiles voire vaines malgré les nombreuses visites de son accompagnatrice sociale à domicile pour l'aider dans ce sens. La personne n'a cessé de faire des allers-retours entre son domicile et celui de ses parents situé à proximité. Elle n'a pas réussi à « habiter » son logement autrement qu'en garde-meuble et en entrepôt de divers objets achetés de façon compulsive qu'en un espace de vie autonome. Il lui a été difficile d'admettre qu'il n'était pas possible pour elle d'accéder, à ce moment-là sur son parcours de vie, à un logement autonome ; et, il lui était d'autant plus difficile de pouvoir le signifier d'une autre manière qu'en mettant à mal le lien établi avec son accompagnatrice sociale par des absences répétées lors de visites à domicile programmées.

Pour la deuxième personne, la demande de SAVS a été fortement portée par ses parents. Elle n'a pas toujours saisi le sens de cet accompagnement considérant dès le départ être en capacité de gérer seule ses démarches du quotidien. Elle n'avait pas tort car elle fait preuve d'une bonne autonomie mais qui demeure empêchée, par périodes récurrentes, par la manifestation de troubles psychiques non stabilisés dont elle faisait fi et qui vient entraver la continuité du lien entre elle et son accompagnatrice sociale. La difficulté à reconnaître a minima un besoin d'aide rend parfois périlleux l'acceptation de notre intervention sociale aussi souple et adaptable soit-elle. Là, la persévérance et la ténacité des professionnelles opèrent. Dans cette situation, le défi a été de maintenir un lien pour inciter la personne à prendre soin de sa santé psychique et de l'amener progressivement vers une équipe de soins en CMP. Notre satisfaction aujourd'hui est de savoir qu'un suivi médical a pu se mettre en place et qu'il tient dans la durée.

La troisième personne accompagnée depuis plusieurs années et ayant entretenu jusqu'à lors des liens de confiance avec le SAVS par l'intermédiaire de son accompagnatrice sociale s'est retrouvée confrontée à un conflit de loyauté entre la reconnaissance d'un besoin d'aide et une velléité d'indépendance. La deuxième l'a emporté sur la première et elle l'a agie en se montrant plus distante jusqu'à ne plus honorer les rendez-vous avec le service. Nous comprenons que cette personne ne pouvait pas faire autrement et nous avons bien évidemment respecté sa décision en sachant qu'elle conservait des liens avec son équipe de soins en CMP.

Il n'est pas exclu que ces 3 personnes fassent le choix au demeurant tout à fait légitime (c'est leur droit) de solliciter, ultérieurement, à nouveau, un SAVS.

Pour les 20 autres personnes qui ont quitté le service, la fin de l'accompagnement a été marquée par un ultime rendez-vous entre la personne concernée, son accompagnatrice sociale

et la responsable de service. Il vient signifier la fin du parcours de la personne concernée au sein de notre SAVS et encourager sa poursuite avec sérénité. Ces perspectives positives procurent aux professionnelles la satisfaction d'une mission remplie et d'un travail achevé.

### *III - d : Les admissions*

Nous avons accueilli **26 nouvelles personnes** (12 femmes et 14 hommes). Pour chacune d'entre elles, nous nous sommes interrogées sur la nécessité ou non de mettre en place un travail en binôme dès l'admission. Aucune n'en a bénéficié à l'admission. Ce travail en binôme est une spécificité de notre service. Pour rappel, Il consiste à proposer l'intervention sociale d'une professionnelle (Maryline GUILLIER) dédiée à ce poste en renfort de l'accompagnatrice sociale désignée, sur des actions précises, limitées sur la durée dans la plupart des situations. Sur l'année, 9 personnes de la file active en ont bénéficié.

Ces 26 nouvelles personnes ont été adressées à notre service par les CMP, MDM, ORLOGES, LAHSO, Armée du Salut et CAP AJD. Leurs demandes d'accompagnement social s'articulent autour de :

- aide administrative et budgétaire,
- lutte contre l'isolement,
- prise de relais après un accompagnement par un autre dispositif ou association,
- relais auprès de proches familiaux démunis et/ou vieillissants,
- maintien à domicile ou l'installation dans un nouveau logement (en maison relais),
- maintien dans l'emploi ou l'accès à l'emploi,
- préparation à la fin d'activité professionnelle.

Les 6 premiers mois d'accompagnement consistent non seulement à établir une relation de confiance entre la personne accompagnée et son accompagnatrice sociale mais aussi à partir de ses demandes, de repérer avec elle ses besoins réels et d'en décliner ses priorités. Ce travail exige de créer un climat propice à la rencontre, du discernement, de la justesse dans l'expertise pour arriver à co-construire ce qui va donner sens à ce travail d'accompagnement. Chaque personne concernée va colorer le travail d'accompagnement par ce qu'elle est, ses ressources, ses fragilités, ses doutes, ses envies, ses craintes mais aussi par son environnement de vie et avant tout par ce qui lui tient le plus à cœur au moment où elle rencontre notre service. Dès le

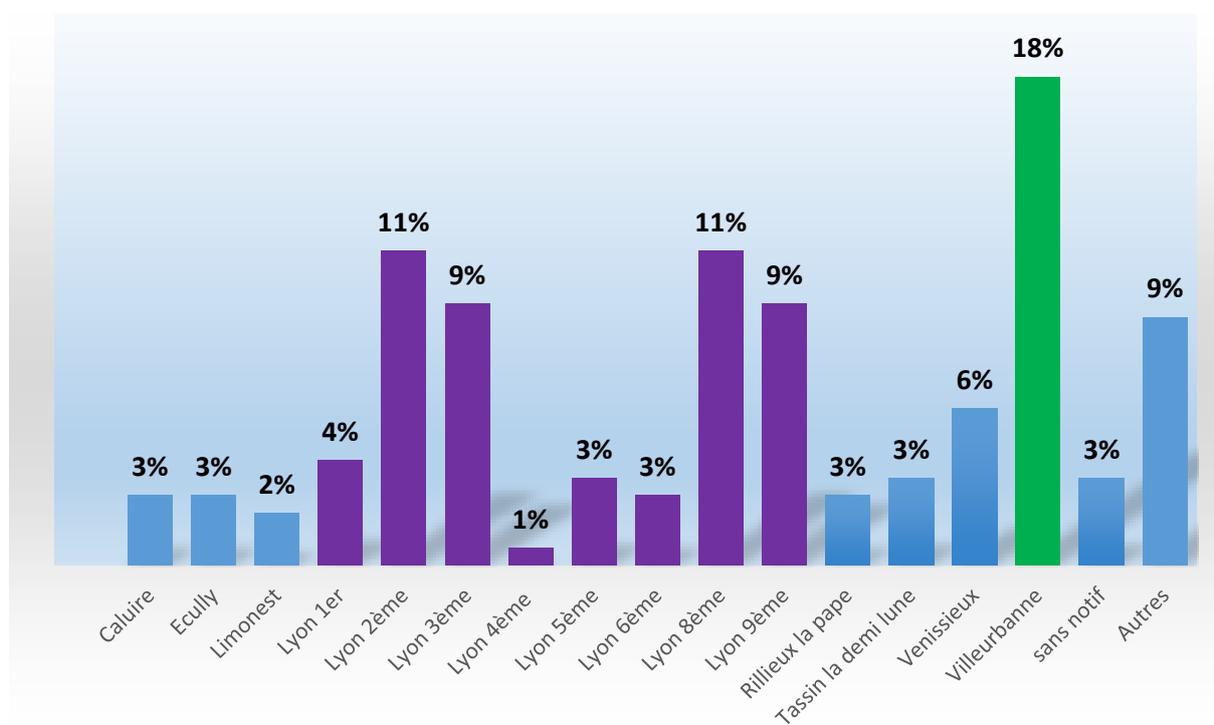
départ, il est bien entendu que le guide, sur le chemin que nous empruntons ensemble, est la personne concernée et que notre rôle entre autres sert à baliser son parcours.

Ce travail d'accompagnement est formalisé par « un contrat d'accompagnement social » qui définit non seulement les objectifs d'accompagnement mais aussi les engagements de part et d'autre et les modalités de rencontre. Il est revu à chaque échéance (6 mois ou 1 an) en présence de la personne concernée, son accompagnatrice sociale, la responsable de service et le cas échéant un partenaire médical ou social.

#### IV. Le traitement des notifications directement adressées par la MDMPH

Mélanie HIGUERO est chargée de réceptionner toutes les notifications directement adressées par la MDMPH via les MDM. Elles ont été au nombre de 158, en 2017 (152 en 2016).

Les MDM qui orientent vers notre service sont majoritairement situées sur Lyon (51%) à l'exception de Lyon 7<sup>ème</sup> et à Villeurbanne (18%).



**Autres :** Bron, Décines, Irigny, Neuville, Oullins, St Fons, Ste Foy les Lyon, St Genis Laval, St Priest, Vaulx en Velin et Villefranche.

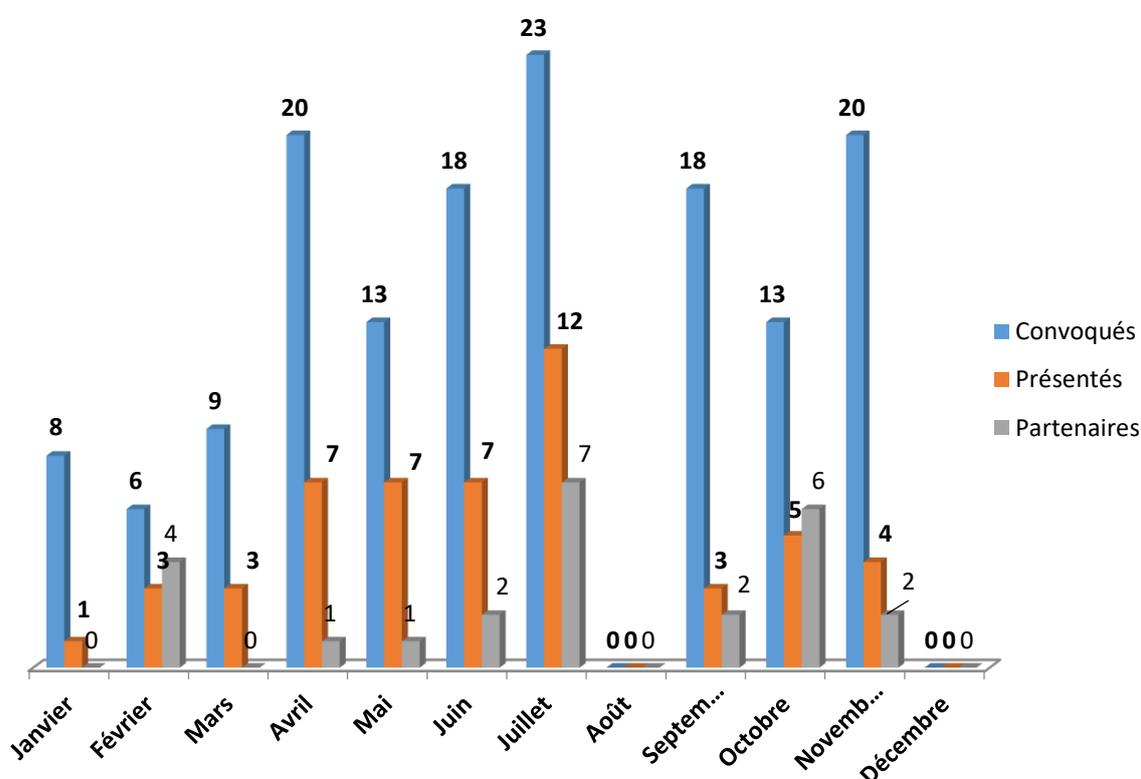
Sur les 158 notifications reçues, **116** notifications ont été traitées par AMAHC (**73%**) ; le reste étant dispatché entre les SAVS ATMP et SAVS GRIM soit 27% ce qui correspond à des notifications communes (quand nos services respectifs sont notés sur une même notification).

Depuis plusieurs années déjà, nous partageons, avec les SAVS ATMP et GRIM, la volonté de fluidifier le plus possible les orientations entre nos services respectifs (pour éviter qu'une même personne soit contactée par plusieurs services à la fois) et d'organiser dans des délais raisonnables un premier contact entre la personne concernée et un SAVS. En effet, ce premier contact se veut être une présentation des missions, objectifs et modalités d'accompagnement du SAVS pour permettre à la personne concernée d'en avoir une meilleure représentation et de pouvoir estimer si ce dispositif correspond à son besoin d'aide. Pour ce faire, nous avons poursuivi notre organisation calendaire mais qui semble avoir atteint ses limites en 2017. En effet, notre manière différente d'organiser ce premier contact génère des disparités de traitement et a pu susciter du mécontentement chez certaines personnes concernées et certains partenaires. Le SAVS ATMP propose des liens téléphoniques et des rendez-vous individuels. Le SAVS GRIM a mis en sommeil, depuis plusieurs mois, la réunion collective instaurée initialement. Il a privilégié un envoi de courrier invitant chaque personne à recontacter le service dans un délai donné de plusieurs mois. Quant à AMAHC, nous avons continué à proposer à chaque personne concernée la possibilité d'un premier contact avec notre service soit par l'intermédiaire d'une réunion mensuelle de présentation du SAVS animée par Géraldine SANCHEZ soit par l'intermédiaire de rendez-vous individuels avec Hélène FOREST. Aussi, nous avons souhaité une harmonisation de nos pratiques en instaurant pour chaque service une réunion de présentation du SAVS. Cette proposition a été bien accueillie et le SAVS ATMP a pu la mettre en place dès le mois de septembre. Le SAVS GRIM s'est engagé à remettre en place ses réunions collectives. Ainsi, désormais depuis le dernier trimestre 2017, nous avons instauré un tour de rôle des réunions de présentation de SAVS ce qui à notre niveau nous permettra de passer à une réunion par trimestre au lieu d'une mensuelle.

Nous ferons le bilan en cours d'année 2018 pour mesurer l'impact de cette nouvelle organisation.

Mélanie HIGUERO a organisé **175 rendez-vous** (pour des notifications reçues en 2017 mais aussi pour des relances de notifications reçues en 2016) répartis entre les réunions de présentation du SAVS et les rendez-vous individuels. Au final, **68** personnes sont venues aux rendez-vous sur 133 personnes concernées (dont 114 enregistrées en 2017) soit une personne sur deux.

	Rdv Individuel	Rdv Collectif
nombre de personnes concernées	23	110
Rdv proposés	27	148
rdv venus	16	52
	59%	35%

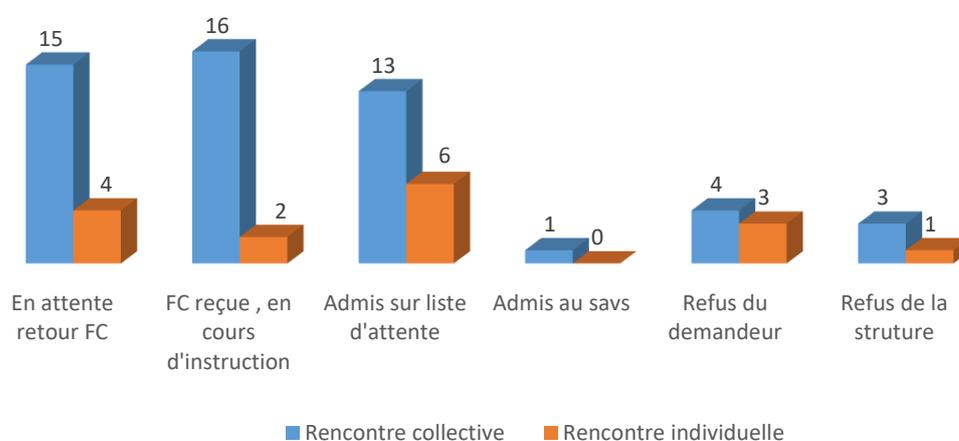


Nous avons accueilli en moyenne **5,2 personnes** concernées par réunion de présentation du SAVS et 25 partenaires et accompagnants familiaux (agents des MDM, GRIM, mandataires judiciaires, LADAPT, parents, conjointe) sur l'ensemble des 10 réunions avec un pic sur celles de juillet et octobre. Certaines personnes sont venues pour prendre des renseignements sans avoir reçu au préalable de notification d'orientation vers un SAVS.

Une moyenne d'1 personne sur 2 parvient à honorer ce premier contact (parfois après 1 ou 2 relances) à l'issue duquel elle peut donner suite en nous renvoyant sa fiche de candidature ce qui inaugure la procédure d'admission. A titre indicatif, sur les 56 fiches de candidature reçues

en 2017, 91 % d'entre elles indiquent que les personnes ont eu un premier avec un SAVS. Ce constat nous conforte dans l'idée que les moyens mis en œuvre pour ce premier contact sont efficaces mais restent insuffisants car ils ne concernent à ce jour que 50 % des personnes notifiées. Nous pouvons supposer qu'avec une augmentation de moyens (moyens humains et capacité d'accueil), nous pourrions faire davantage de relances, réduire les délais d'attente (1<sup>er</sup> motif de découragement des personnes concernées) et nous toucherions davantage de personnes susceptibles de bénéficier d'un SAVS.

Voici la répartition de la suite donnée aux 68 personnes ayant eu un 1<sup>er</sup> contact avec le SAVS :



### Rétrospective :

	2014 (de 07 à 12)	2015	2016	2017
<b>Nombre</b>	80 (sur 6 mois)	141	152	158
<b>Origine</b>	61% MDR LYON 1- Lyon 3 2- Lyon 9 3- Lyon 8	46% MDR LYON 1- Villeurbanne 2- Lyon 6 3- Lyon 8, 9 et 3	47% MDR LYON 1- Villeurbanne 2- Lyon 9 3- Lyon 3, 6 et 8	52 % MDR LYON 1- Villeurbanne 2- Lyon 8, 2 3- Lyon 3, 9
<b>Ratio hommes</b>	57%	46%	54%	57%
<b>femmes</b>	43%	54%	46%	43%

<b>Age moyen</b>	45 ans	44 ans	45 ans	44 ans
<b>+ âgé</b>	58 ans	67 ans	63 ans	65 ans
<b>+ jeune</b>	19 ans	21 ans	23 ans	19 ans
<b>Notifications communes ATMP / GRIM</b>	84%	70%	71%	73%
<b>% traité par AMAHC</b>				
<b>Rdv fixés</b>	48%	92%	94%	98%
<b>Rdv venus</b>	44%	52%	47%	60%

## V. Le cœur du métier

Nous avons choisi trois situations individuelles qui illustrent leur parcours, au sein de notre SAVS, fait d'avancées, parfois d'allers-retours, de stagnation, mais aussi d'ajustements de la part des professionnelles avant de trouver un rythme de croisière et de pouvoir amorcer la question d'une fin d'accompagnement.

Nous ne dirons jamais assez combien les notions de temporalité et de temps sont des facteurs précieux ; être là au bon moment en tant que SAVS dans le parcours de la personne pour que la rencontre ait lieu ; prendre le temps de cette rencontre, le temps de la co-construction et le temps de mettre en œuvre cet accompagnement qui mène vers une meilleure autonomie et qualité de vie.

### *V - a : 1<sup>ère</sup> illustration*

Monsieur a 51 ans, d'origine malgache. Il vit seul dans un logement social à Lyon depuis 2008. Il est proche de sa famille, notamment de ses 5 enfants dont 2 qu'il reçoit régulièrement à son domicile.

Il a bénéficié d'un suivi par un SAMSAH de 2009 à 2011 suite à un accident neurologique. Il a été orienté vers notre SAVS en 2012 par l'équipe du SAMSAH et admis en 2013.

Au moment de son admission au SAVS, Monsieur bénéficiait d'une procédure de rétablissement personnel suite à un dossier surendettement. Il se trouvait en difficultés dans la gestion de son budget et de ses papiers. La moindre démarche était source d'angoisses massives avec des répercussions sur sa santé psychique. Dès lors, nous avons posé avec Monsieur des objectifs d'accompagnement à partir de ses attentes et de ses besoins :

### **Février 2013**

- **En début de mois, mettre à plat le budget**
- **Lire, trier et ranger les divers courriers**
- **Maintenir le lien social avec l'extérieur**
- **Soutenir la construction d'un voyage à Madagascar**

Au cours de la première année, il n'a pas été facile d'évaluer les capacités et de situer les difficultés de Monsieur concernant la gestion du budget car sa situation financière était trop anxiogène pour lui et difficilement abordable. Nous avons été amenés à traiter des démarches dans l'urgence se reposant entièrement sur notre service, par exemple, pour se mettre en lien avec les entreprises qui le sollicitaient pour le remboursement de ses dettes. Suite à son départ non anticipé à Madagascar et pendant son absence à son domicile, nous avons dû répondre aux sollicitations de son bailleur par rapport à la prolifération de blattes dans son logement.

Il est revenu de son séjour à Madagascar dépouillé financièrement.

Une fois sa situation financière rétablie, nous avons priorisé l'accompagnement autour du logement avec des visites à domicile 1 fois par semaine, la mise en place d'un travail de partenariat avec le bailleur, un travail de collaboration avec l'aide-ménagère. A nouveau, Monsieur s'est mis dans une situation financière délicate par des achats compulsifs. De plus, dotée d'une personnalité vulnérable, Monsieur avait des difficultés à dire non à des fréquentations qu'il accueillait chez lui et qui créaient des nuisances au niveau du voisinage risquant l'expulsion de son logement.

### **Octobre 2014**

- **Mettre à plat le budget**
- **Maintenir l'état du logement en traitant le problème des cafards**
- **Lire, trier et ranger les divers courriers**
- **Etre encouragé à venir sur l'Accueil de Jour à Voltaire**

Pour aider Monsieur à maintenir une stabilité financière sur la durée, nous avons préconisé une mesure de protection de biens. Son médecin psychiatre a soutenu cette demande que Monsieur a refusée dans un premier temps pour finalement l'accepter. Une mandataire judiciaire a pris notre relais sur les démarches administratives et budgétaire, en juin 2015. Un travail de médiation entre Monsieur et sa mandataire judiciaire s'est imposé à nous car les relations au départ entre eux étaient assez compliquées.

### **Juillet 2016**

- **Etre accompagné pour des achats ponctuels**
- **Etre soutenu moralement**
- **Etre aidé pour le tri des papiers**
- **Contacter le CMP et le centre d'addictologie (tabac)**

Grâce à la présence de la mandataire judiciaire, nous avons pu cibler notre accompagnement sur d'autres aspects de la vie de Monsieur. Ainsi, nous avons pu l'aider à prendre soin de son hygiène (avec l'achat de vêtements) et de sa santé (en l'aidant à prendre des rendez-vous médicaux et en l'accompagnant s'il le demandait).

Les économies réalisées grâce à la gestion du mandataire judiciaire, ainsi que le partenariat avec le bailleur social, ont permis la réhabilitation du logement. Celui-ci a été plusieurs fois infesté de cafards et les désinsectisations n'étaient plus prises en charge financièrement par le bailleur. Sans la désignation du mandataire judiciaire et l'accompagnement de proximité du SAVS au domicile, Monsieur aurait certainement risqué la perte de son logement.

Aujourd'hui, le logement est refait à neuf. Monsieur a même participé aux travaux ce qui lui a donné une réelle dynamique dans son quotidien. Il n'y a plus de cafards et nous l'avons accompagné pour faire divers achats afin de réaménager le logement. Il a envie d'en prendre soin. Pour cela, il a accepté l'intervention d'une aide-ménagère deux fois par semaine. Monsieur est fier de son logement et il nous dit qu'il s'y sent bien.

L'accompagnement de Monsieur a évolué en parallèle de son quotidien en mettant en avant les possibilités d'ajustement du SAVS. Il reflète des essais, des adaptations, des échecs et des réussites, que Monsieur a quelquefois acceptés de traverser grâce à la présence de son accompagnatrice sociale.

## V - b : 2<sup>ème</sup> illustration

**Madame F.** est âgée de 59 ans. Elle vit seule dans un studio qu'elle loue depuis plus de dix ans, dans une pension de famille. Nous l'avons accueillie il y a 4 ans et demi.

Madame F. a connu une vie maritale. Elle est mère de deux enfants âgés aujourd'hui de 23 et 18 ans. Madame a grandi dans un milieu social défavorisé, et par la suite elle a connu la grande précarité.

Suite à une décompensation psychique, madame F. est rentrée dans des états dépressifs et a été en proie avec des conduites addictives liées à l'alcool ainsi qu'à la prise de médicaments (opiacés et tranquillisants). Madame s'est éloignée de ses enfants durant quatre ans.

Petit à petit la situation de madame F. s'est stabilisée. Elle a intégré la pension de famille puis des soins en CMP ont été mis en place, ainsi qu'une mesure de protection judiciaire.

A son arrivée à la maison relais, ses soins médicaux étaient « chaotiques » et les travailleurs sociaux n'avaient de cesse de les lui rappeler.

Au bout de quelques années, une demande auprès de notre SAVS a été formulée, dans le but d'aider madame F. à prendre soin de son logement au travers d'une aide au rangement et au ménage, mais aussi pour lui apporter un soutien relationnel ainsi qu'un regard et une vigilance quant à ses soins psychiques et somatiques.

Après avoir pris le temps de faire connaissance, mais aussi de pointer les différents aspects plus compliqués de la vie de madame F., nous avons pu fixer, ensemble, des objectifs d'accompagnement, qui ont traversé les années, parfois sous forme de récurrence :

**Être soutenue sur le plan relationnel,**

**Être aidée dans le tri de ses papiers,**

**Être encouragée et soutenue pour prendre soin de sa santé physique et psychique,**

**Être aidée pour un projet de vacances d'été,**

**Rechercher un lieu ressource pour sortir du domicile et pour les loisirs.**

Pour ce faire, nous nous sommes rencontrées sur une rythmicité d'une fois par quinzaine, à son domicile principalement. Ce sont grâce à une relation de confiance dans nos échanges, une régularité de ses soins au CMP et du soutien de son équipe de soins mais aussi à ses liens avec les intervenants sociaux de la pension de famille qu'elle a pu trouver une certaine stabilité au niveau psychique et par conséquent dans sa vie de tous les jours.

Dès les débuts de notre accompagnement, madame F. nous a fait part de certaines difficultés rencontrées, lors de l'entretien de son logement. Ensemble, nous avons pu penser à la mise en place d'un service d'aide à domicile, afin de la soulager dans certaines tâches.

Madame a pu concrétiser un projet vacances au cours de l'été 2015. Après avoir rencontré divers intervenants sociaux et fait des recherches pour lui permettre de partir une semaine en vacances en fonction de son budget, elle a finalement opté pour un séjour avec le service vacances d'AMAHC qu'elle a pu financer en partie avec une aide de la fédération AGAPSY (Santé Mentale France) et une aide du secours catholique.

Malgré les propositions des différentes accompagnatrices sociales que madame F. a connues, nous n'avons pas réussi à mener à bien l'objectif fixé pour le tri de ses papiers et celui de rechercher un lieu ressource pour des loisirs à l'extérieur de la pension de famille. Ces deux objectifs sont devenus secondaires pour elle. D'une part, depuis sa mise sous curatelle, elle reçoit chez elle que très peu de document administratif important. Et d'autre part, les prestations sous forme d'activités ou d'ateliers proposées par la pension de famille et les relations entretenues avec certains résidents suffisent à madame à la distraire et à rompre son isolement. Elle n'éprouve pas le besoin de connaître des structures de loisirs extérieures.

De par son inscription dans la pension de famille, et ce, de façon pérenne, mais aussi par les liens qu'elle entretient avec de nombreuses connaissances, ainsi que par le passage d'une équipe infirmière à son domicile à raison de trois fois par semaine, madame F. semble avoir acquis de plus grandes facilités pour faire appel aux bonnes personnes en cas de difficulté. Ainsi, c'est sereinement que nous envisageons ensemble de mettre fin à l'accompagnement.

### *V - c : 3<sup>ème</sup> illustration*

Madame N. est une personne née en 1956, mère de 3 grands enfants. Elle nous a été adressée par l'Educatrice Spécialisée de l'association Résidence Le Mas. Avant de connaître cette association où elle a vécu un peu plus d'un an en appartement collectif, elle était locataire d'un logement individuel dont elle a été expulsée suite à une dette de loyer. A cette époque madame N. était aux prises avec une addiction et se montrait plutôt influençable. Grâce à la relation de confiance bâtie avec son éducatrice, elle a réalisé un parcours de réhabilitation qui a pu être consolidé ensuite par le travail poursuivi avec le SAVS AMAHC

Madame N., lors de nos premières rencontres, a pu reconnaître qu'elle avait besoin d'aide pour rompre totalement avec son addiction et qu'il lui fallait un soutien pour accomplir une démarche vers le soin, ainsi qu'une assistance relationnelle dans ses rapports parfois houleux avec sa curatrice et certains membres de sa famille.

Cette sortie du déni lui a coûté de gros efforts. Madame N. est une femme de caractère qui peut se montrer assez exigeante si on vient manquer à la parole donnée.

Nous avons réussi à transférer le capital confiance acquis auprès de son ancienne éducatrice pour nous assurer qu'elle puisse mener à bien ses projets. C'est ainsi que nous avons pu initier des soins psychiques auprès du CMP de son secteur. Cela ne s'est pas fait sans difficulté, madame N. montrant au début une posture défensive avant de s'approprier la démarche, dont elle a reconnu plus tard qu'elle lui a été salutaire, notamment dans la façon d'aborder ses rapports aux autres.

Nous nous sommes rencontrées deux fois par mois en alternant des visites à domicile et des rencontres au bureau durant un peu plus de trois ans. Madame N. a pu se saisir aussi d'une formation initiée par AMAHC pour inciter les personnes accompagnées à devenir actrices et forces de proposition au sein de notre association, voire à l'extérieur. Dans ce cadre, madame N. participe activement au Comité des Personnes Concernées où elle peut témoigner du chemin parcouru. Cet accompagnement gratifiant s'est appuyé sur la confiance et les ressources personnelles de madame N. qui sont grandes.

Enfin, il serait incomplet de ne pas parler ici du soutien apporté par les professionnelles du service, en lien avec le projet associatif, pour la promotion de la place accordée aux personnes accompagnées au sein d'AMAHC et l'encouragement à leur participation et engagement.

Preuves à l'appui sont d'une part :

- la participation de 6 personnes accompagnées à la première « sensibilisation à la représentation » initiée par Philippe CHAIZE et Géraldine SANCHEZ en cours d'année. A la restitution des séances de travail, il en ressort de la part des participants :
  - d'avoir gagné en confiance en eux,
  - d'avoir le sentiment d'être davantage considérés en tant que personne citoyenne que personne handicapée,

- d'avoir le sentiment d'avoir les mêmes droits que tout citoyen,
  - de réfléchir sur la possibilité de faire partie du Comité des Personnes Concernées d'AMAHC,
  - de réfléchir sur la possibilité de co-animer les futures sensibilisations à la représentation.
- la participation de 2 personnes accompagnées au comité des personnes concernées dont 1 a été élue membre du conseil d'administration d'AMAHC,
  - la participation active d'1 personne accompagnée au comité évènementiel,
  - la venue de 34 personnes accompagnées à la fête de fin d'année d'AMAHC,

et d'autre part :

- la participation de plusieurs professionnelles à la formation de formateurs à « la sensibilisation à la représentation » proposée aux salariés, aux administrateurs et aux bénévoles, en fin d'année.

Pour terminer, quelle plus belle conclusion que le témoignage d'une personne bénéficiaire de notre service ?

Comme beaucoup, mon parcours n'a pas été facile. J'ai eu la chance d'être accompagnée par un travailleur social qui m'a présentée à l'ASSAGA. Madame Forest et Madame Perrin. Pour démarrer notre collaboration, j'ai accepté d'hospitalisation de jour à Tassin. Pour mes problèmes administratifs, Madame Perrin m'a été d'un grand secours. (Visite à domicile, mise en place d'une certaine sécurité psychologique avec mes encadrements qui m'ont permis de m'ouvrir vers l'extérieur, savoir prendre des décisions et avancer. Bilan très positif avec le S.A.V.S - Je suis chez moi et n'ai plus de craintes, d'analyser et d'avancer malgré tout.

Hélène FOREST

Responsable SAVS

Avec l'aide de Mélanie HIGUERO par la tenue rigoureuse des statistiques et leur présentation,

Avec la participation rédactionnelle de Mimeline BASTIEN, Clémence LICHTIG, Catherine PERRIN et Julie ZERBIB,

Avec le témoignage écrit d'une personne accompagnée,

Avec la confiance accordée par les trois personnes accompagnées qui ont accepté que nous portions à votre connaissance leur parcours au SAVS.

Merci à tous.

# SERVICE LOISIRS ET VACANCES ACCOMPAGNES

## I. Le service vacances d'AMAHC en quelques mots

C'est à l'initiative de demandes de personnes accompagnées par ASSAGA que partent, en 1988, les premiers week-ends et séjours de vacances. Le Service Vacances, de sa dénomination initiale, est créé en 1989 et se différencie des autres organismes existants qui ne proposaient des prestations que pour des groupes « tous handicaps confondus ».

La mission du « Service Vacances » devenu « Service Loisirs et Vacances Accompagnés » est de faciliter l'accès aux vacances et aux loisirs à des adultes en souffrance psychique et, par ce biais, de favoriser leur insertion dans la société.

- **Ses objectifs**

Proposer des séjours et des loisirs collectifs et individuels, de qualité, qui répondent aux attentes des participants à savoir :

Des destinations et des hébergements variés,

Des durées de séjours adaptées à leurs capacités

Des formules les plus divers possibles.

Des loisirs adaptés aux vacanciers afin qu'ils puissent toujours se dérouler dans un cadre rassurant et convivial.

Les séjours de vacances sont organisés par groupes restreints constitués de 6 à 8 vacanciers afin de mieux définir le contenu et l'orientation du séjour en fonction des adhérents et de leurs capacités, de privilégier les relations entre eux et de favoriser la création de nouveaux réseaux relationnels.

Un des autres objectifs du Service est d'accompagner le futur participant dans son projet de vacances en le préparant avec lui. Ces temps de rencontre sont des moments privilégiés importants permettant d'aborder les attentes de la personne, ses motivations à partir en séjour de vacances adapté, ainsi que ses éventuelles difficultés et appréhensions. C'est un moment riche d'échanges. La proposition de rencontrer les vacanciers pour affiner leurs projets de séjours est d'ailleurs très appréciée des partenaires.

## II. L'ÉQUIPE DU SERVICE VACANCES

### *II - a : sa composition en 2017*

L'équipe était composée de 3 co-responsables (Nathalie Melleray, Fabrice Humbert et Hugo Houpert en remplacement de Virginie Mallet). Virginie Mallet est revenue de congés parental en septembre 2017. Hugo Houpert a été recruté en CDD afin de faire face à un accroissement d'activités.

L'équipe s'appuie également sur un agent administratif à 0,9 ETP, poste occupé par Nassima Meheuaoui qui est partie sous d'autres cieux en octobre 2017, nous lui souhaitons bonne route pour la suite ! Les entretiens d'embauche pour son remplacement ont commencé en décembre 2017. Peggy Ceaux, sera embauchée le 22 janvier 2018.

Un poste de renfort en contrat d'engagement éducatif est recruté chaque été dont la mission principale est de palier à d'éventuelles défections de dernière minute d'accompagnateurs, de défaillance dans une équipe d'animation, ou de difficulté particulières propres à la gestion du séjour. Ce salarié participe également au bon déroulement du Service (préparation du matériel des séjours, préparation des minibus de location, petites tâches administratives, ...). En 2017, Maxime Bouffart a occupé ce poste avant de basculer sur un poste de Responsable (pour palier à l'absence d'Hugo Houpert pendant quelques semaines).

Céline Thorat prendra sa relève jusqu'à fin août. Nous la remercions pour son engagement et son efficacité !

Maxime Bouffart restera sur ses nouvelles fonctions jusqu'à début septembre. Son expérience du public, du cadre des séjours de vacances adaptés et ses qualités relationnelles lui ont permis de trouver rapidement ses marques au sein du Service Vacances, et de AMAHC.

Enfin soulignons la présence et le travail très appréciés d'Annie HEIZMANN, bénévole au Service Vacances depuis novembre 2008.

### *II - b : Son investissement dans l'institution et à l'extérieur*

#### *II b 1-Participation au sein d'AMAHC :*

Les salariés du Service Vacances ont participé (en fonction de leur disponibilité) aux différentes instances d'AMAHC (Comité évènementiel, Participation à la formation « participation des usagers », CCAURA, .....).

#### *II b 2-Participation à l'extérieur d'AMAHC :*

Comme chaque année, le Service Vacances a participé aux forums « Vacances Adaptées » à l'invitation des associations partenaires (ALGED, ADAPEI01, ALR, L'AGIVR.....).

Des rencontres auprès de différentes institutions (connues/nouvelles) se sont réalisées durant l'année 2017. :

- Foyer Boticelli à Saint Igny de Vers (69)
- -Foyer Vallebaugiraud à Saint Clément de Vers (69)
- Foyer Uzore à Saint Just Saint Rambert (42)
- Carré Sesame à Caluire (69)

Ces visites ont pour but de faire connaître le Service Vacances et AMAHC et quelquefois de faire le point sur des problèmes rencontrés !

Nous avons également participé aux différents salons Jobs d'été organisés par le CRIJ, les facultés (Lyon3, la Doua....)

### **III. LES ACCOMPAGNATEURS DE SEJOURS**

#### *III - a : Recrutement*

Cette année le Service Vacances a salarié 132 accompagnateurs dont 73 travaillant avec nous pour la première année.

Parmi les 73 nouveaux accompagnateurs recrutés, 9 sont issus des journées « Forums Job d'été », 44 par le biais d'Internet et 20 par le biais de connaissances.

De plus, près de 40 personnes rencontrées ne travailleront pas avec nous.

Le temps passé à traiter les candidatures reçues, rappeler certaines d'entre elles, fixer les entretiens, organiser les plannings et planifier les préparations de séjour représente un temps considérable.

### *III - b : Formation*

La formation des accompagnateurs est un point essentiel dans la qualité de nos séjours.

L'organisme de formation GRAFE a encore cette année assuré la formation de 5 de nos responsables, tous reçus avec un avis favorable de la part du jury, excepté une accompagnatrice qui n'a pas pu se rendre au dernier module.

Pour la formation des animateurs, GRAFE a proposé un week-end de sensibilisation aux fonctions d'animateur de séjours adaptés. 3 « nouveaux » animateurs ont participé et ont fait des retours positifs quant aux apports de la formation.

La formation PSC1 (Prévention et Secours Civiques de niveau 1) été mise en place cette année, permettant à 7 futurs accompagnateurs d'en bénéficier.

La journée d'information sur le thème du « Handicap psychique » que nous programmons en interne s'est déroulée le samedi 3 Juin. 13 futurs accompagnateurs ont participé à cette journée. Cette formation permet d'introduire la saison et de répondre aux questions posées par les accompagnateurs sur la maladie, la souffrance psychique et ses incidences sur la vie de la personne et ses relations aux autres. La matinée a été animée par Mme Lethule, infirmière en psychiatrie, fidèle au poste depuis quelques années. L'après-midi a été un temps d'échanges autour du déroulement du séjour et du cadre administratif et réglementaire. Mr Chaize, directeur d'AMAHC est intervenu rappelant les valeurs chères à l'institution et le cadre du contrat de travail des accompagnateurs.

Nous avons renouvelé cette année deux demi-journées de sensibilisation à la conduite de notre minibus pour les futurs accompagnateurs, 2 accompagnateurs ont réussi cette épreuve avec succès !

### *III - c Implication des accompagnateurs*

Comme chaque année, la saison d'été s'est clôturée par notre pot traditionnel à La Canille.

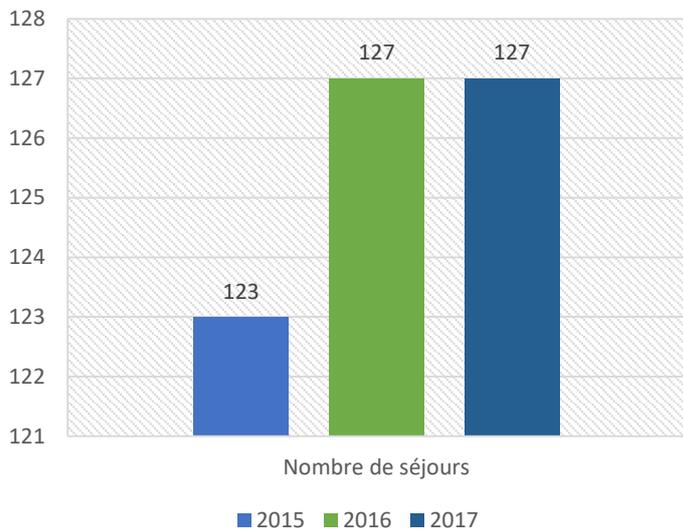
C'est une vingtaine d'accompagnateurs qui ont répondu présents pour partager un verre autour des anecdotes de l'été et des saisons passées. Ces temps conviviaux participent à la fidélisation de certains accompagnateurs.

Pour preuve, cette année encore, 7 accompagnateurs ont participé au repas de fin d'année réunissant toute l'association.

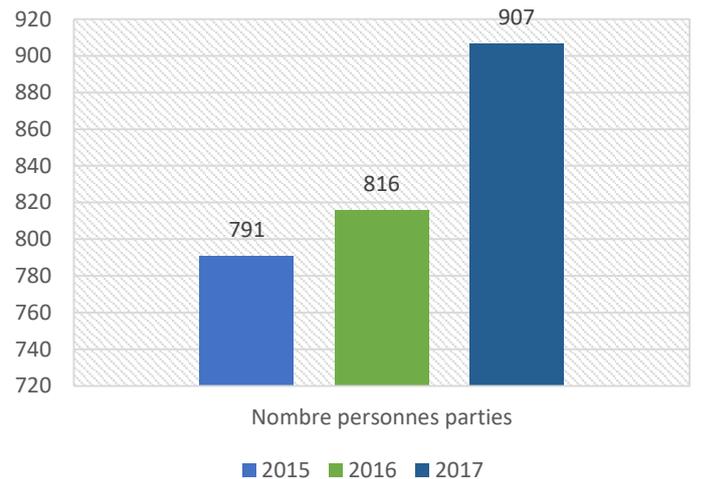
## IV. L'ACTIVITE DU SERVICE VACANCES

Vous trouverez ci-après quelques éléments statistiques.

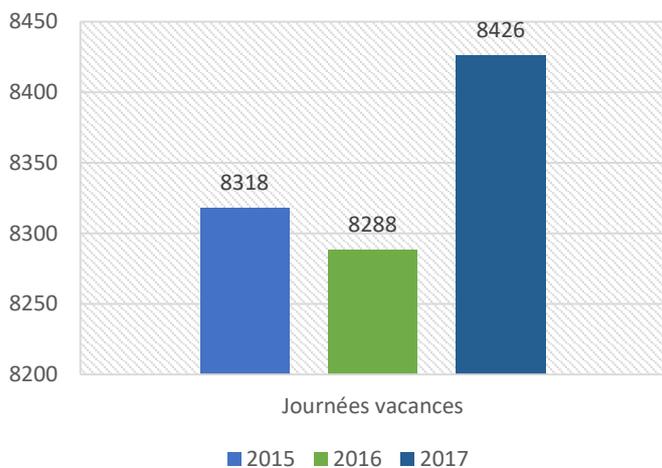
### Évolution du nombre de séjours



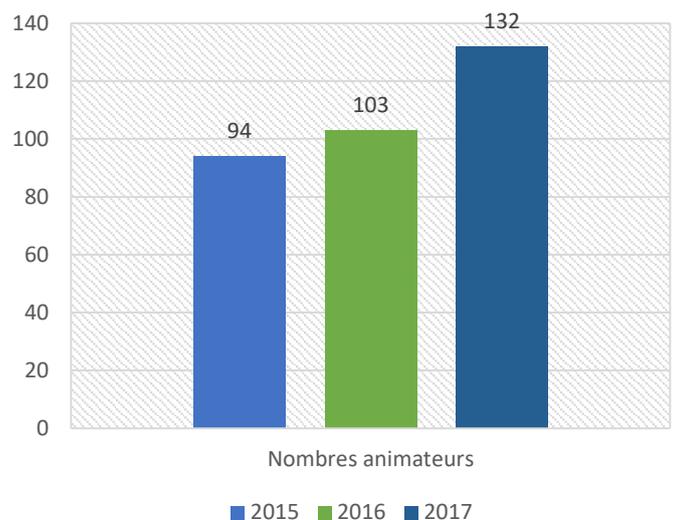
### Évolution du nombre de personnes parties



### Évolution du nombre de journées vacances



### Évolution du nombre d'animateurs



A noter que deux séjours sur mesure ont été organisés à la demande du Foyer Clairefontaine.

- 23 annulations de séjours de la part des vacanciers ont été enregistrées: moins nombreuses qu'en 2016 (35). Beaucoup de vacanciers ayant annulé leurs séjours ont pu être remplacés.
- 92 dossiers d'aides financières SANTE MENTALE FRANCE traités. 86 vacanciers ont bénéficié de cette aide aux projets vacances. Pour rappel, le montant maximal de l'aide par vacancier s'élevait à 350 € en 2017.

Rappelons que depuis 2014, une convention entre AMAHC et la fédération Santé Mentale France (ex AGAPSY) permet à AMAHC d'être porteur de projet et de pouvoir faire bénéficier les vacanciers d'aides financières.

Les commissions d'attribution AGAPSY (chaque vacancier doit présenter un dossier avec différents critères établis) se sont déroulées une fois par mois (la première en juin).

La réception de ces dossiers, leurs traitements (beaucoup arrivent incomplets) et leurs transmissions à SANTE MENTALE FRANCE représentent toujours un temps de travail très conséquent pour le Service Vacances.

30 destinations différentes ont été proposées dans le catalogue, dont 6 nouvelles destinations. 20 départements sont représentés. Deux séjours se sont déroulés à l'étranger, en Italie.

## V. LES ENGAGEMENTS QUALITE

### *V – a : la charte CNLTA*

Depuis l'été 1997, le CNLTA a développé en particulier l'une de ses activités : la Mission Evaluation Qualité. Cette mission est née conjointement à la création d'une Charte Nationale de Qualité, d'un besoin de contrôle et de recensement du secteur.

Ainsi les organismes de vacances adaptées adhérents doivent fournir leurs coordonnées de séjours de vacances et leurs brochures. Tandis que les représentants des usagers signataires s'engagent à mieux compléter les fiches d'inscription et donner des informations fiables.

Des visiteurs bénévoles (principalement des représentants des usagers, des parents, d'anciens professionnels du secteur ...) sont mandatés par le CNLTA pour aller visiter certains séjours. Des fiches de compte rendu de visites sont centralisées par le CNLTA et analysées par la Commission Qualité et sa cellule Médiation. Pour l'été 2009, 86 visites ont été réalisées par une trentaine de visiteurs bénévoles.

Dans le champ du tourisme social, les organismes prestataires, organisateurs de vacances et de loisirs adaptés pour adultes en situation de handicap et les associations utilisatrices s'engagent solidairement à mettre en œuvre toutes les conditions pour la réalisation de vacances et de loisirs de qualité, en référence à la réglementation en vigueur.

La présente Charte, réalisée par le CNLTA, qui regroupe des organismes organisateurs de vacances et de loisirs et des associations d'usagers ou de représentants d'usagers, concrétise cet engagement et en détermine les fondements.



## MISSION EVALUATION QUALITE DU CNLTA

### Les organismes promoteurs de vacances et de loisirs s'engagent à :

- > **EXERCER** leur activité dans les conditions prévues par les dispositions légales
- > **OFFRIR** aux usagers les garanties de service, d'accueil et d'accompagnement qu'ils sont en droit d'attendre
- > **RESPECTER** les conditions contractuelles
- > **FOURNIR** une équipe d'encadrement conforme à l'article 2.2 de l'annexe et ayant reçu une formation et/ou présentant une qualité suffisante pour faire face à sa mission
- > **PROPOSER** un hébergement adapté aux caractéristiques du groupe et aux spécificités du handicap
- > **ASSURER** un programme d'activités en harmonie avec le profil des participants et favoriser leur insertion dans le milieu où se déroulent les vacances

> **ACCEPTER** un contrôle de qualité de leur séjour par une personne mandatée par le CNLTA.

**Les représentants d'usagers, les usagers, les institutions s'engagent à :**

> **RESPECTER** et ACCOMPAGNER le choix des usagers au regard de son autonomie

> **FOURNIR** des renseignements fiables et précis lors des inscriptions à un séjour choisi par rapport à la capacité des personnes concernées.

> **ASSURER** un relais permanent avec l'organisme de vacances avant, pendant, et après le séjour.

> **FOURNIR** les moyens d'assurer la poursuite des traitements médicaux s'il y a lieu dans le cadre de la nouvelle législation.

Deux séjours proposés durant l'année 2017 ont été visités par le CNLTA (Conseil National des Loisirs et du Tourisme Adapté) Les comptes rendus de ces visites sont positifs, cependant à la suite d'une de ces visites, nous sommes intervenus auprès du CNLTA afin d'être mieux informé sur les objectifs et les pertinences de ces dernières.

Les comptes rendus de ces 6 visites sont globalement très satisfaisants, à la fois vis-à-vis du déroulement des séjours, de leurs ambiances, que des conditions d'hébergement.

*V - b : Les contrôles DDCS (Direction départementale de la Cohésion Sociale).*

Cinq de nos séjours ont été contrôlés en 2017, lors de visites inopinées, par des inspecteurs de la DDCS (Direction départementale de la Cohésion Sociale). Les comptes rendus de ces visites, bien que plutôt satisfaisants, ont fait l'objet de réponses de la part d'AMAHC.