

2018

Rapport d'activités



amahc

SOMMAIRE

Extrait du rapport moral de la Présidente d'AMAHC - AG JUIN

2019 **6**

Le service vacances **11**

I. INTRODUCTION	11
II. MISSION ET OBJECTIFS DU SERVICE VACANCES	12
III. L'EQUIPE DU SERVICE VACANCES	13
IV. L'INSCRIPTION DU SERVICE VACANCES EN INTERNE ET A L'EXTERIEUR d'AMAHC	14
IV-A -Participation au sein d'AMAHC	14
IV-B -Participation à l'extérieur d'AMAHC	14
V. L'ACTIVITE DU SERVICE VACANCES EN 2018	15
V-A - Quelques chiffres	15
V-B - Recrutement	18
V-C - Formation	18
VI. LA JOURNEE DES 30 ANS DU SERVICE VACANCES	19

Le service d'accueil collectif de jour **22**

I. INTRODUCTION	22
II. L'EQUIPE	23
III. RENDRE COMPTE DE L'ACTIVITE	24
III-A - Compte rendu chiffré de l'activité	24
III- A-1 - Le profil des personnes accueillies	24
III-B - Eviter l'isolement	27
IV. LES OBJECTIFS REDIGES DANS LE PROJET DE SERVICE 2017-2021	30
IV-A- Axe 1 : la place de l'accompagnement personnalisé dans le collectif	30

IV-A-1- La procédure d'admission : un parcours personnalisé pour une inscription réussie au sein du SACJ	30
IV-A-2- Les réunions d'équipe : outil important dans l'accompagnement personnalisé	31
IV-A-3 - La coordination avec les différents partenaires	32
IV-A-4 - Les permanences administratives d'orientation	33
IV-B - Axe 2 : Les médiations	34
IV-B-1 - Maintien de médiations « historiques »	34
IV-B-2 - Favoriser de nouvelles médiations	35
IV-C - L'inscription dans le réseau	36
IV-C-1 - L'ouverture et l'insertion du service dans son environnement de proximité	37
IV-D - La communication et la promotion du service	38
IV-E - Un nouveau projet : les espaces participatifs	39
IV-F - Les améliorations proposées	41
IV-F-1 - Concernant la place de l'accompagnement personnalisé dans le collectif	41
IV-F-2 - Concernant les médiations	42
IV-F-3 - Concernant le réseau	43
IV-G - Illustration par une étude de situation : M. D.	44
V. LES OUTILS DE LA LOI 2002-2	47
V-A - Présentation	47
V-B - Leur mise en place en 2018 en lien avec le plan d'amélioration proposé suite à l'évaluation externe	48
V-B-1 - Le Groupe d'Expression Collective ou CVS	48
V-B-2 - Le règlement de fonctionnement	49
V-B-3 - La charte des droits et des libertés	49
V-B-4 - Le projet de service	49
V- B-5 - Le contrat de séjour	49
V-B-6 - Le médiateur ou conciliateur	50
V-B-7 - Le livret d'accueil	50
V-C - Les améliorations proposées	50

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale **52**

I. L'équipe	53
II. Le profil des personnes accompagnées	55
III. Les entrées et sorties	56
III-A - Les motifs des sorties	59

III-B - Le cœur de notre métier	60
III-B-1 - L'accompagnement individualisé	60
III-B-2 - L'accompagnement collectif	63
IV. La gestion des notifications MDMPH	66
V. Le délai d'attente : embouteillage à deux endroits	69
V-A - Le délai d'attente pour les personnes admissibles (sur la liste d'attente)	70
V-B - Le délai d'attente pour étudier la demande de SAVS	71
VI. La commission d'admission	72
VII. Les participations dans le réseau partenarial	72
VII-A - Au niveau national et métropolitain	72
VII-B - La transversalité associative	74
VIII. L'évaluation interne	75
VIII-A - 1 ^{er} objectif : Répondre aux besoins et aux attentes de chaque personne par un accompagnement individuel et personnalisé en renforçant le pouvoir d'agir :	76
VIII-B - 2 ^{ème} objectif : Favoriser une meilleure autonomie dans sa vie quotidienne	79
VIII-C - 3 ^{ème} objectif : Veiller à sa qualité de vie	84
 <i>La Participation et transversalité</i>	 92
I. Les différentes instances de participation et objectifs	92
II. Nos pistes d'améliorations	99

EXTRAIT DU RAPPORT MORAL DE LA PRESIDENTE D'AMAHC - AG JUIN 2019

« (...) L'année 2018 a été marquée à AMAHC par beaucoup de turbulences. De nombreux dysfonctionnements ont été relevés par les uns ou les autres et cela a abouti au départ de notre directeur en février 2019. Je ne reviendrai pas sur toute la souffrance que cela a engendré et que je déplore amèrement mais sachez que j'en suis encore très meurtrie moi-même. Cela donne cependant au bilan de l'année 2018 une tonalité moins positive que nous le souhaiterions.

Cela n'a cependant pas empêché d'avancer et de poursuivre la mise en œuvre de notre projet associatif. La formation de l'ensemble des personnels à la participation en est un des témoignages. J'en profite pour indiquer que cette formation qui se poursuit va s'ouvrir à partir de juin à des personnes concernées.

La participation des personnes concernées s'est développée. Le fonctionnement du Comité des personnes concernées s'est bien consolidé avec une réunion au moins une fois par mois afin de préparer les Conseils d'administration mais aussi d'évoquer tous les projets et les groupes de travail dans lesquels les personnes concernées sont impliquées. Ce Comité est actuellement composé de 8 personnes mais il souhaite passer à 12 et c'est en partie pourquoi entre autres, nous aurons ensuite une Assemblée Générale Extraordinaire. Par ailleurs, plusieurs journées ont réuni les personnes concernées des associations des Couleurs de l'Accompagnement et qui ont une représentation CVS, instances de paroles, Comité des personnes concernées...). Ces journées ont été très appréciées.

Afin de donner aux personnes accueillies et accompagnées par AMAHC qui le souhaitent les outils nécessaires à cette représentation mais aussi à tout engagement citoyen ou simplement au fait de se sentir davantage acteur de sa propre vie, plusieurs professionnels d'AMAHC et des personnes concernées ont poursuivi le travail de sensibilisation initié par Philippe CHAIZE. Il comporte un volet d'information sur la notion de handicap et sur les droits des personnes qui rencontrent de telles situations, sur les politiques publiques en matière de handicap, sur la notion d'association, de représentation de ses pairs, sur la prise de parole en public et la capacité à convaincre. Cette initiation a concerné 8 personnes accompagnées par AMAHC en

octobre et novembre 2018. Nous souhaiterions que cette dynamique se développe et puisse avoir le rang de formation. Nous sommes à la recherche de financements pour cette action.

J'évoquais lors des 2 assemblées générales précédentes en 2017 et 2018 les changements majeurs à venir dans la Santé Mentale à la suite de la Loi de janvier 2016 sur la modernisation du Système de santé. J'avais déjà souligné que les exigences légitimes des personnes concernées et de leurs proches à l'égard des changements radicaux à opérer dans les organisations tant soignantes que médico-sociales allaient entraîner des évolutions majeures de nos pratiques dans une perspective volontariste d'être au service du rétablissement des personnes que nous accompagnons. La participation active d'un nombre significatif de professionnels d'AMAHC et de personnes concernées lors de la 3^{ème} Journée de Coordination 69 « Santé Mentale et participation des personnes concernées-regards croisés » qui a eu lieu le 11 octobre témoigne bien de notre engagement dans cette dynamique.

La réponse à manifestation d'intérêt à la Métropole de Lyon pour le dispositif du « Logement d'Abord » que nous avons faite en octobre 2018, va nous conduire à travailler avec de nouvelles pratiques d'accompagnement et de nouveaux modes de collaboration. Ce projet pourra être envisagé en lien avec le Vinatier, GRIM et des bailleurs sociaux ainsi que des associations qui interviennent dans le champ de l'accès au logement. C'est une nouvelle façon de travailler, chacun apportant au projet la partie propre de son expertise.

Il en est de même pour la réponse à l'appel à projet conjoint ARS et Métropole sur la création d'un SAMSAH à visée rétablissement de 47 places. Les 4 associations Santé Mentale et Communauté, Orloges, Ladapt et nous ont décidé de travailler ensemble sur ce projet. Le projet n'a été déposé qu'en avril 2019 mais la décision et le début des travaux communs a débuté fin 2018. Cela a été l'occasion pour les cadres de ces 4 associations d'apprendre à travailler ensemble et à co-construire un projet que les professionnels de terrain auront à affiner. L'introduction de pairs-aidants dans ce projet n'est pas la moindre des nouveautés !

La mise en route du Projet Territorial de Santé Mentale a débuté en juillet 2018 grâce au recrutement par la Communauté Psychiatrique de Territoire d'une secrétaire Générale chargée de Mission sur le PTSM et par la mobilisation des acteurs concernés en particuliers les 3 hôpitaux sectorisés, l'UNAFAM dont le président régional Olivier Paul en tant que président de la Commission Santé Mentale du Conseil Départemental de Santé mais aussi Coordination 69 qui a mis à disposition de cette dynamique un temps important de sa chargée

de mission Solène BARRIOL. Coordination 69 et ses adhérents dont particulièrement AMAHC ont joué un rôle très important dans la mobilisation du Collectif des Personnes concernées du PTSM qui constitue un outil majeur pour sa construction et sa réussite. C'est AMAHC qui a formé en février 2019 ce collectif des personnes concernées.

AMAHC a été très partie prenante dans l'organisation des Etats Généraux des personnes vivant ou ayant vécu avec des troubles psychiques qui a eu lieu les 4 et 5 avril dernier. C'est une dynamique démarrée en juin 2018 entre Coordination 69 et particulièrement Solène BARRIOL, AMAHC et les Coordonnateurs de CLSM de la Métropole (Lyon, Villeurbanne, Vénissieux /Saint Fons et Vaulx en Velin) qui a permis la réussite formidable de cet évènement puisque 140 personnes ont participé sur les 2 jours. Une trentaine de personnes concernées ont souhaité poursuivre cette dynamique et une rencontre est prévue fin juin afin de pouvoir donner une suite à cet évènement. Un autre effet de cette collaboration est la construction actuelle d'une réponse collective à un appel à projet de la Fondation de France sur Citoyenneté et Santé Mentale. Cela permettrait à AMAHC si nous sommes retenus de déployer davantage la formation « Droit Handicap et Participation » dont j'ai parlé plus haut.

Mais revenons à nos services.

Je n'en dirai que quelques mots, les professionnels et les personnes concernées vous présenteront leur activité dans un moment.

Suite aux recommandations de l'évaluateur externe, les Accueils collectifs de Jour ont travaillé tout au long de l'année 2018 à un agrément commun qui sera présenté à la Métropole en 2019. Sans perdre la nécessaire diversité des accueils en fonction des sites avec leurs projets bien spécifiques et leur complémentarité, nous devons permettre une meilleure fluidité et possibilité d'accès pour les personnes qui en ont besoin.

Le SAVS a consolidé son agrément commun à travers le travail autour de de l'évaluation interne.

Enfin, le service Vacances a fêté en décembre 2018 ses 30 ans avec une belle participation d'anciens et de nouveaux.

Nous sommes en pleine réflexion sur la pertinence de nos sites. La Canille doit absolument déménager dans un délai relativement rapide compte tenu des problèmes d'accessibilité et de

sécurité locative. Les Clubs ont une difficulté majeure à poursuivre leur activité sur 2 sites à la fois. Le siège avec une grande partie du SAVS, le Service Vacances et les fonctions Support a un coût élevé pour une accessibilité relative. Après un temps de tensions tout à fait légitimes entre les professionnels et les administrateurs du Bureau sur ces questions ainsi qu'un temps d'inquiétude pour les personnes concernées, nous prenons le temps de la réflexion, le temps d'étudier plusieurs scénarios avant de prendre des décisions définitives qui je l'espère seront le plus consensuelles possibles.

Enfin, je dirai quelques mots des GEM que nous avons accompagnés en 2018.

Nous avons eu la grande déception d'assister à la fermeture du GEM Gemini. A l'issue de 2 ans de multiples dysfonctionnements dans l'association du GEM que nous, parrain, ne sommes pas arrivés à endiguer, l'ARS a décidé de supprimer en juin 2018 le financement ce qui a conduit à la disparition de l'association et donc du GEM. Les adhérents qui le souhaitaient ont bien sûr pu être accueillis dans d'autres GEM. Je voudrais remercier Michel DUGNOLLE qui a accompagné avec beaucoup de patience et de persévérance la liquidation de l'association Gémini, ce qui n'est pas tout à fait fini !

Quant à Gémotion dont nous sommes le gestionnaire (ORLOGES étant le parrain), le GEM se porte bien dans son projet. Les adhérents sont très contents de son fonctionnement. Cependant, je rappelle qu'un déficit structurel important s'était accumulé au fil des années. L'ARS, très satisfaite de la conduite de ce GEM a décidé de l'aider en 2018 en lui versant une subvention exceptionnelle, ce qui lui a permis d'apurer ses dettes. Cependant, il a fallu faire des économies afin que ce déficit ne se reconstitue pas d'année en année. Il a donc été décidé qu'AMAHC ne mettrait plus à disposition de salariés le dimanche. Les adhérents qui vont au GEM le dimanche le font en autonomie. En ce qui concerne les locaux plusieurs scénarios sont à l'étude : changement de lieu ou partage des locaux avec une autre association.

C'est donc un bilan très hétérogène que je vous propose avec des difficultés indéniables qu'il nous faut affronter le plus sereinement possible afin de les dépasser et des avancées majeures dans le cheminement des personnes concernées vers plus de pouvoir d'agir et de participation.

Nous sommes en plein recrutement d'un nouveau directeur. C'est un moment fort pour les administrateurs qui auront à décider du choix du futur candidat. J'ai bien conscience de la

responsabilité à l'égard de tous qui nous incombe dans cette décision d'autant que notre recrutement précédent n'a pas donné les résultats escomptés.

Mais je suis certaine que l'avenir nous permettra de poursuivre dans les meilleures conditions possibles pour tous, la noble mission qui est la nôtre. J'ai confiance dans toutes les parties prenantes de notre association pour trouver ensemble le chemin de la réussite afin de développer toujours davantage la qualité de l'accompagnement que nous proposons. »

Le 11 juin 2019

Marie-Christine Pillon

Présidente

LE SERVICE VACANCES



1988 -2018

I. INTRODUCTION

Le « Service Loisirs et Vacances Accompagnés », appelé communément « Service Vacances » a fêté ses 30 ans cette année !

1988, le temps des premiers séjours ; que de chemin parcouru ! On aime à dire au Service Vacances que le premier séjour s'est organisé après une demande des adhérents qui étaient suivis par notre Service d'Accompagnement de sortir de leur quotidien le temps d'un week-end. C'est une bien belle histoire !

Nous ne reviendrons pas sur les dates charnières et les évènements qui ont marqué l'histoire du Service Vacances : Vous pouvez les découvrir dans le projet institutionnel d'AMAHC.

Par contre, nous présenterons cette journée anniversaire du 15 novembre qui a été l'occasion de réunir, autour du thème de la « transversalité des vacances », de nombreux vacanciers (plus d'une centaine), de nombreux représentants d'institutions partenaires, beaucoup d'animateurs (anciens et nouveaux), les collègues des autres Services d'AMAHC et les

membres de notre Conseil d'Administration, Mr BERTHOLLE (Adjoint au Maire du 4^{ème} arrondissement de Lyon) ainsi que de nombreux autres collaborateurs intervenant dans l'organisation de nos séjours.

N'oublions pas aussi le quotidien du Service durant cette année, dont nous vous proposons ci-dessous un compte-rendu exhaustif.

II. MISSION ET OBJECTIFS DU SERVICE VACANCES

La mission du Service Vacances 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 sont de 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 diverses 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.

Afin d'être en adéquation avec des vacanciers souvent plus âgés et/ou dont le quotidien se trouve ralenti par une grande fatigabilité et un besoin de temps de repos important, le Service Vacances propose depuis trois ans des séjours aux rythmes adaptés appelés « Slow séjours » et dont le succès est grandissant.

Nous constatons que la moyenne d'âge des vacanciers se rapproche des 50 ans. Nous avons des difficultés à sensibiliser un public plus jeune, qui bien souvent, préfère partir encore dans un cadre familial.

Nous réfléchissons aussi à des formes de séjours différentes, sans accompagnement, individualisés ou en petits groupes, mais avec un étayage beaucoup plus important dans la préparation des séjours. Ce projet fera prochainement l'objet d'un questionnaire destiné aux institutions que nous avons déjà sollicitées ou qui nous ont interpellés, afin de recenser les différents besoins et attentes des personnes intéressées.

Un des autres objectifs du Service est d'accompagner le futur participant dans son projet de vacances (nos séjours avec accompagnement, proposés dans notre catalogue) en le préparant avec lui. Ces temps de rencontre, se déroulant aux bureaux de AMAHC, sont des moments privilégiés 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.

III. L'EQUIPE DU SERVICE VACANCES

En 2018, l'équipe était composée de 4 co-responsables : Nathalie MELLERAY, Virginie MALLET, Hugo HOUPERT et Fabrice HUMBERT. Hugo HOUPERT a été recruté en CDI en janvier 2018, pour pallier une augmentation croissante de l'activité et pour renforcer certains domaines clefs : le recrutement des accompagnateurs et la préparation des saisons à n+2.

L'équipe s'appuie également sur un agent administratif à 0,9 ETP, poste occupé par Peggy CEAX depuis le 22 janvier 2018. Peggy, par ses qualités relationnelles, s'est rapidement intégrée dans l'équipe. Elle s'est très vite adaptée à sa mission, démontrant des qualités de rigueur et d'analyse certaines.

Un poste de renfort en contrat d'engagement éducatif est recruté chaque été dont la mission principale est de pallier à d'éventuelles défections de dernière minute d'accompagnateurs, de défaillance dans une équipe d'animation, ou de difficultés 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 2018, Marie JENIN, animatrice et responsable de séjours de vacances pendant plusieurs années à

ASSAGA, a occupé ce poste de mi-juin à mi-septembre. Quatre situations délicates ont nécessité son déplacement sur les séjours. Nous la remercions pour son engagement, son sérieux et son efficacité !

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

IV. L'INSCRIPTION DU SERVICE VACANCES EN INTERNE ET A L'EXTERIEUR d'AMAHC

IV-A -Participation au sein d'AMAHC

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

IV-B -Participation à l'extérieur d'AMAHC

Comme chaque année, le Service Vacances a participé à différents forums « Vacances Adaptées » répondant à l'invitation d'institutions (AGIVR, ALR, ALGED, ADAPEI01).

Des rencontres, généralement à l'initiative du Service Vacances, se sont aussi réalisées durant l'année 2018, avec des équipes de différentes institutions, certaines connues, d'autres non, concordant ainsi avec notre mission de prospection : Le Centre Hospitalier d'Aiguilles dans les Hautes Alpes, Les Maisons des Usagers des CH de Saint Cyr au Mont d'Or, de Saint Jean de Dieu, de Bassens ; la résidence Accueil d'ORLOGES à Villeurbanne, le foyer de vie d'Yzeron à Yzeron, le complexe Line Thévenin à Sainte Foy les Lyon, le foyer Les 3 Galets à Lyon 3^{ème}, le SAMSAH Paul Balvet à Villeurbanne, le Foyer Rochefleurie dans l'Ain, la résidence Surveillance dans le 8^{ème} arrondissement de Lyon, le foyer ADOMA Les Figuiers dans le 3^{ème} arrondissement de Lyon, la MAS Van Gogh intégrée au CHS Drôme Vivarais.

Ces visites ont pour but de faire connaître le Service Vacances, AMAHC et ses valeurs et quelquefois, pour les institutions déjà partenaires, de faire le point sur des problèmes rencontrés !

Nous avons également participé aux différents salons Jobs d'été organisés par le CRIJ, les facultés, cette fois-ci, dans la finalité de recruter de futurs animateurs de séjours : Forum de Villeurbanne, de Lyon 3^{ème} (Manufacture des tabacs), de Chambéry, Grenoble, Valence et celui de l'Hôtel de Ville de Lyon.

V. L'ACTIVITE DU SERVICE VACANCES EN 2018

V-A - Quelques chiffres

⇒ **936 vacanciers** (541 hommes et 395 femmes) ont profité des 136 séjours proposés par AMAHC pendant l'année 2018 (125 Séjours de vacances et 9 séjours de week-ends). L'ensemble de ces séjours représente 8940 JV.

⇒ **Deux séjours** sur mesure ont été organisés à la demande du Foyer Clairefontaine.

⇒ **35 destinations** différentes ont été proposées dans le catalogue, dont 7 nouvelles destinations. 21 départements sont représentés. Trois séjours se sont déroulés à l'étranger, deux en Italie et un en Belgique.

⇒ **37 annulations** de séjours de la part des vacanciers ont été enregistrées : bien plus nombreuses qu'en 2017 (23). Beaucoup de vacanciers ayant annulé leurs séjours ont pu être remplacés.

⇒ **Deux de nos séjours ont été contrôlés par des inspecteurs de la DDCS** (Direction départementale de la Cohésion Sociale) en 2018 lors de visites inopinées. Les comptes rendus de ces visites, bien que plutôt satisfaisants, ont fait l'objet de réponses de la part d'AMAHC.

⇒ **Quatre séjours ont été visités par des membres du CNLTA**

⇒ **Le Service Vacances a acheté un minibus tourisme neuf**, de marque Opel. Il est magnifique ! et vient remplacer notre ancien minibus

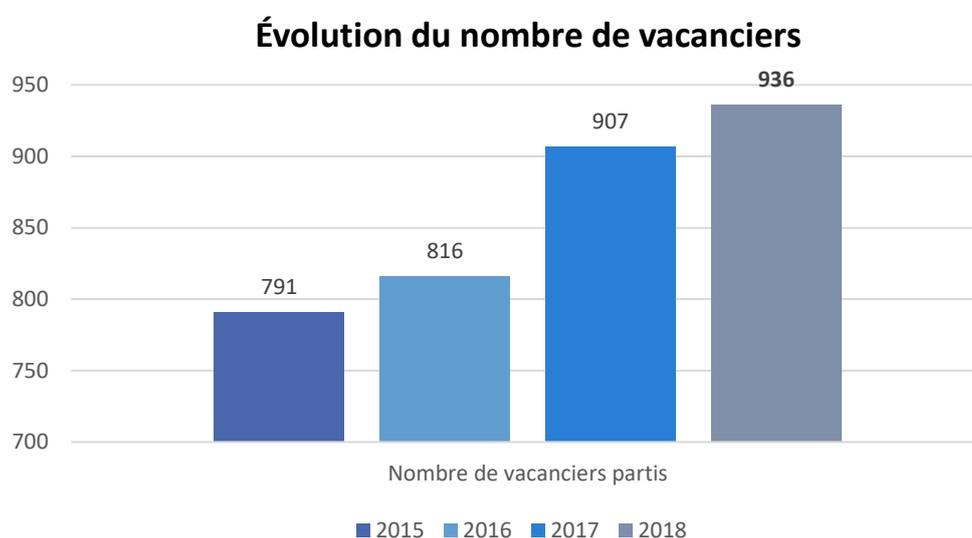
⇒ **86 vacanciers ont bénéficié de l'aide financière au projet vacances SANTE MENTALE FRANCE**, représentant au total 29 750 €. Le montant maximal de l'aide par vacancier s'élevait à 350 € en 2018.

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

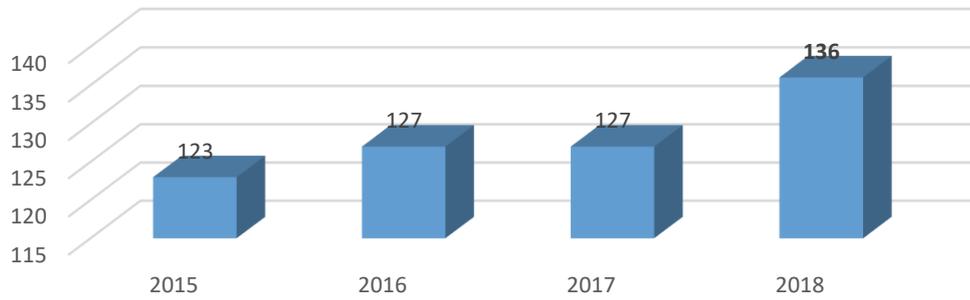
Le programme SANTE MENTALE FRANCE a mis beaucoup de temps à démarrer en 2018, notamment pour des problèmes internes à SMF. Les demandes ont afflué dès février alors que les dossiers n'ont pu être présentés qu'en mai 2018 (première commission). L'organisation tardive de SMF n'a pas facilité le travail du Service Vacances qui a dû faire face à l'arrivée d'un nombre de dossiers conséquents durant une période chargée.

- 14 dossiers traités et présentés à la commission de mai 2018
- 47 dossiers traités et présentés à la commission du juin 2018
- 26 dossiers traités et présentés en commission juillet 2018

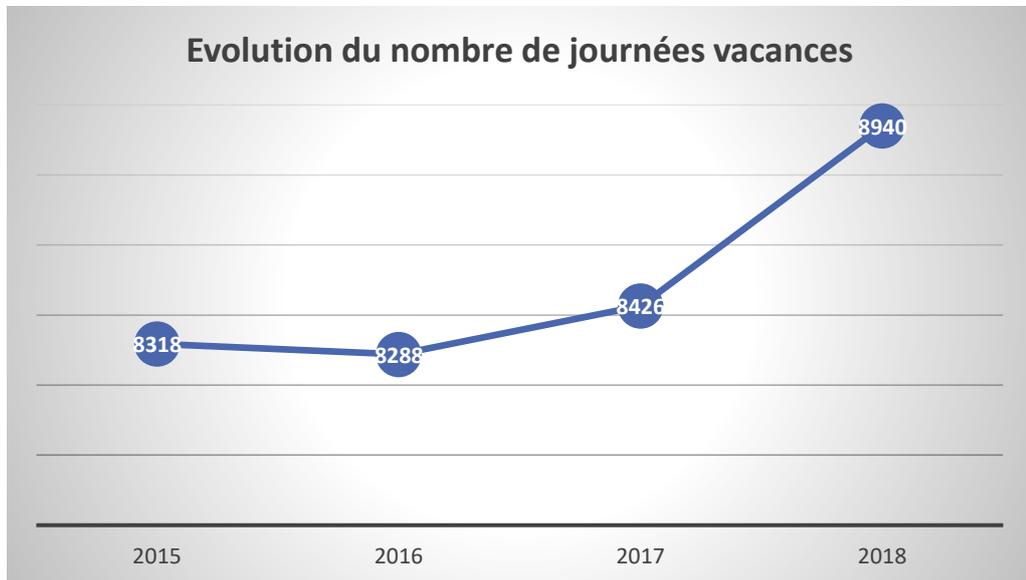
Nous vous proposons ci-dessous quelques tableaux permettant de résumer, de visualiser et de comparer l'activité du Service sur les quatre dernières années.



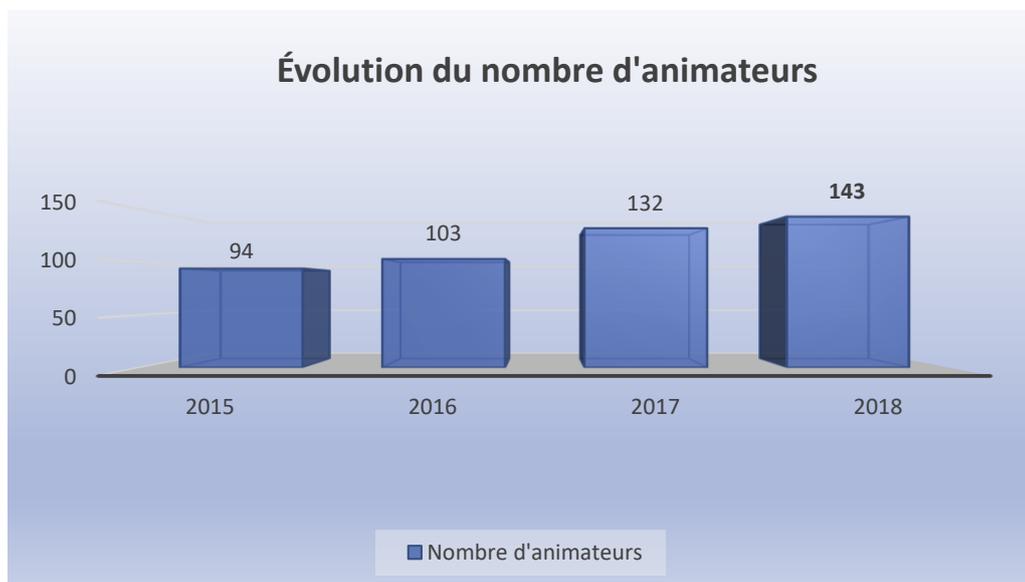
Evolution du nombre de séjours



Evolution du nombre de journées vacances



Évolution du nombre d'animateurs



V-B - Recrutement

En 2018, 143 animateurs ont travaillé au sein du Service Vacances sur les différentes périodes que sont le printemps, l'été et l'hiver ainsi que nos week-ends.

Dans ce chiffre en constante hausse, 87 d'entre eux travaillaient avec nous pour la première fois. Ce « turn-over » représente un réel travail de fond sur le recrutement.

Le réseau le plus porteur en termes de recrutement est Internet. Plus de 60 % des nouveaux accompagnateurs passent par les sites d'annonces comme Indeed ou bien les réseaux sociaux comme Facebook. 30 % viennent travailler au Service Vacances d'AMAHC par l'intermédiaire d'une connaissance qui a elle-même travaillé avec nous.

Les Forums de recrutement ont du mal à atteindre leurs objectifs. En 2018 nous avons participé à 5 journées ou demi-journées de recrutement : Grenoble, Valence, Villeurbanne, Lyon et l'université de Lyon 3. Seulement 4 personnes ont été embauchées à la suite des forums.

Pour toutes ces nouvelles candidatures, cela représente du temps : diffusions d'annonces, analyse des candidatures, échanges téléphoniques, planification d'entretien, entretien d'une heure environ, affectation sur les séjours, rappel des candidatures, suivi des documents administratifs et planification des préparations de séjours.

De plus, il faut aujourd'hui composer avec le désistement d'une partie de nos accompagnateurs, des fois de manière tardive.

V-C - Formation

La journée d'information sur le thème du « Handicap psychique » que nous programmons en interne s'est déroulée le samedi 7 Juillet. Une vingtaine de futurs accompagnateurs a 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 sa relation aux autres. La matinée a été animée par M. MOUYON, psychologue et ancien animateur de séjours ASSAGA. Son intervention a été très appréciée, s'inscrivant notamment dans le cadre propre à un séjour.

M. TRILLES, directeur d'AMAHC est intervenu rappelant les valeurs chères à l'institution et le cadre du contrat de travail des accompagnateurs.

L'après-midi s'est présentée sous forme d'ateliers animés par les co-responsables du Service autour de trois thèmes : le vacancier et son quotidien, l'organisation pratique d'un séjour et un temps d'échanges autour du déroulement du séjour et du cadre administratif et réglementaire.

Deux autres temps de formation ont été proposés en partenariat avec l'association GRAFE:

- Une formation de responsable sur trois week-ends suivie par 4 personnes.
- Un week-end de sensibilisation aux fonctions d'animateur en séjours adaptés suivi par 6 personnes.

Comme chaque fin de saison, un temps d'échange autour d'un pot a été organisé en septembre. Plus d'une vingtaine d'accompagnateurs était au rendez-vous. Pour ceux-ci, nous ressentons une vraie envie de faire vivre ces moments de séjours hors de l'été et de partager des valeurs qui nous sont chères.

VI. LA JOURNEE DES 30 ANS DU SERVICE VACANCES



Après plusieurs semaines de préparatifs, la Journée du 15 novembre 2018 s'est déroulée sous le thème des Vacances. Pour partager ce temps fort, 172 personnes ont répondu à l'invitation lancée, vacanciers et accompagnateurs, salariés, administrateurs et bénévoles mais aussi partenaires, tous étaient présents pour célébrer les 30 ans d'activité du Service.

Remonter dans les archives, ressortir de vieilles photos aux couleurs délavées, voir il y a 30 ans déjà des visages réjouis autour d'une grande table, des parties de pétanque et des barbecues, des paysages, des scènes de la vie quotidienne témoignent des moments partagés durant ces temps si particuliers que sont les Vacances.

Pour l'occasion un magnifique film a été tourné au cours de l'été qui illustre ce qui se vit pendant les séjours. Brune Charvin, vidéaste et réalisatrice s'est rendue à St Martin les Ménuires et aux Saintes Maries de la Mer durant le mois d'août. Elle a partagé les journées et les soirées des vacanciers et des accompagnateurs. Caméra au poing, elle nous ***offre une plongée dans un séjour de vacances soulignant la vie et le déroulement d'un séjour, autour du quotidien, des activités et des échanges.***

A l'issue de la projection du film « Vacances » nous avons assisté à un échange autour ***des regards et de l'expérience des vacanciers mais aussi des professionnels mobilisés dans l'organisation et le déroulement de ces séjours.***

Une table ronde animée par Frédéric REICHHART, enseignant chercheur dans le champ du tourisme et du handicap nous a permis d'explorer la portée des vacances et leur impact dans la vie des personnes qui en profitent.

Nous tenons ici à remercier chaleureusement Gisèle GARNIER, Assistante Sociale en SAVS et ESAT, Sophie GODARD, vacancière, Léo CHEVET, Accompagnateur de séjours adaptés, Brune CHARVIN, réalisatrice du film « Vacances » et Nathalie MELLERAY, co-responsable du Service Vacances AMAHC d'avoir participé à cet échange.

La réussite de cette journée témoigne de l'importance des vacances pour les personnes que nous accompagnons mais aussi de la pérennité du service qui a su croître et s'adapter au fil des années, répondant à l'évolution de ce secteur et aux attentes des vacanciers.

Un grand merci également à toutes les personnes qui ont participé activement à l'organisation de ce temps festif et convivial, à l'agence Cargo, notre loueur de véhicules qui a participé à cette journée en proposant également un don de 1300 € à AMAHC dont un don de 300 € pour une remise sur un séjour (prix de tombola).

Vivement les 40 ans !!

LE SERVICE D'ACCUEIL COLLECTIF DE JOUR

I. INTRODUCTION

L'année 2018 a été une année singulière suite à l'évaluation externe des clubs et de La Canille. Les points forts mis en avant ainsi que les préconisations d'améliorations ont été la base du travail des équipes avec les personnes concernées.

Les équipes ont de mieux en mieux collaboré pour maintenir et enrichir leur projet d'animation et la qualité du service. Cette année a ainsi vu naître les prémices d'un travail croisé entre les professionnels des sites et, surtout, entre les professionnels et les personnes concernées.

De plus, nos contraintes budgétaires sont venues acter des décisions spécifiques déstabilisantes pour tous les acteurs du SACJ. Ces décisions, nécessaires à la poursuite de notre travail pour les personnes concernées, n'en ont pas moins été difficiles à prendre au regard des projets et envies qui émergent sans cesse au sein du service. Cependant, l'équipe a dû travailler au maintien de la qualité au détriment parfois de projets innovants afin que les personnes accueillies continuent à bénéficier d'un service de la meilleure qualité possible. Les préconisations de l'évaluation externe ont été en cela notre fil rouge de l'année.

Enfin, la participation des personnes concernées, leitmotiv de l'association, a été également soutenue par tous les acteurs d'AMAHC et a été au centre de l'organisation du SACJ. C'est dans ce sens que l'équipe du SACJ, avec les personnes concernées, souhaite poursuivre son action. Le présent rapport d'activité permettra de mettre en avant le travail de collaboration entre l'équipe clubs et l'équipe Canille ainsi que le travail effectué pour répondre toujours mieux à notre finalité et à nos missions.

II. L'EQUIPE

Le SACJ est composé de 10 professionnels de formations diverses et ayant chacun des compétences et savoir-faire qui enrichissent les propositions faites aux personnes accueillies. Ils représentent 12.60 ETP dont 0.95 ETP dédié à l'encadrement par une responsable de service. Valérie DANTIN a quitté son poste de responsable de service en mars 2018 et a été remplacée par Sandrine OGER à partir de juin 2018. L'équipe SACJ reçoit également l'appui de la chef de service en charge des projets et de la qualité. Le service accueille chaque année plusieurs stagiaires de formations différentes. Sur l'année 2018, nous avons accompagné une stagiaire monitrice éducatrice (2 mois), une stagiaire art-thérapeute (3 mois) et une stagiaire psychologue en transversalité sur la Canille et les clubs (5 mois).

La répartition de l'équipe :

Responsable de service		Appui qualité et projets
Sandrine OGER		Géraldine SANCHEZ
Equipe Canille	Equipe Clubs	
Céline BONDAZ (animatrice)	Siham BENDAAS (AMP)	
Maxime BOUFFART (animateur)	Kostas DARAS (animateur socio-éduc.)	
Pauline DUFOUR (animatrice)	Cindy OLAGNON (infirmière mād*)	
Vanessa de FILIPPIS (animatrice)	Nicolas PINEAU (éducateur spécialisé)	
Pierre RUIZ (agent polyvalent)	Delphine RANNOU (TISF)	

**A noter : la mise à disposition d'une infirmière par l'hôpital du Vinatier pour 1 ETP*

Lors du passage de Mme OGER Sandrine sur le poste de responsable de service en juin 2018, deux professionnelles des clubs ont vu leur temps de travail augmenter, passant d'un temps partiel à un temps plein.

Sur l'équipe Canille, une professionnelle travaillant exclusivement le dimanche a quitté l'équipe et une deuxième a été en congé maternité. Leurs temps de travail ont été redistribués en interne. De même, suite à des départs, deux nouveaux professionnels sont venus compléter nos effectifs : Pauline DUFOUR et Maxime BOUFFART. L'équipe Canille est donc en pleine reconstruction après le départ de trois professionnels ayant beaucoup d'ancienneté.

Le travail de consolidation de l'équipe Canille et la construction d'une équipe SACJ se sont ainsi effectués en parallèle et ont été un des challenges de cette année. Ce travail de collaboration devra d'ailleurs se poursuivre sur 2019.

III. RENDRE COMPTE DE L'ACTIVITE

III-A - Compte rendu chiffré de l'activité

III- A-1 - Le profil des personnes accueillies

Le **nombre d'inscrits et la file active** restent stables sur l'année 2018 avec 81 % de réinscriptions et 19 % de nouvelles inscriptions sur les clubs, 75 % de réinscriptions et 25 % de nouvelles inscriptions sur La Canille. Nous avons inscrit / réinscrit 72 personnes sur la Canille et 97 sur les clubs. La file active, c'est-à-dire les personnes fréquentant ou ayant fréquenté le SACJ sans s'y inscrire administrativement, est plus importante sur La Canille, ce qui s'explique par le caractère non obligatoire de l'inscription alors que sur les clubs, la personne est invitée, après quelques visites, à s'inscrire pour pouvoir participer à ce qui est proposé sur les sites de Voltaire et de Vaise.

	CLUBS	CANILLE
Hommes	62 %	65 %
Femmes	38%	35 %
Moyenne d'âge	49 ans	52 ans
Age de la plus jeune pers. accueillie	21 ans	22 ans

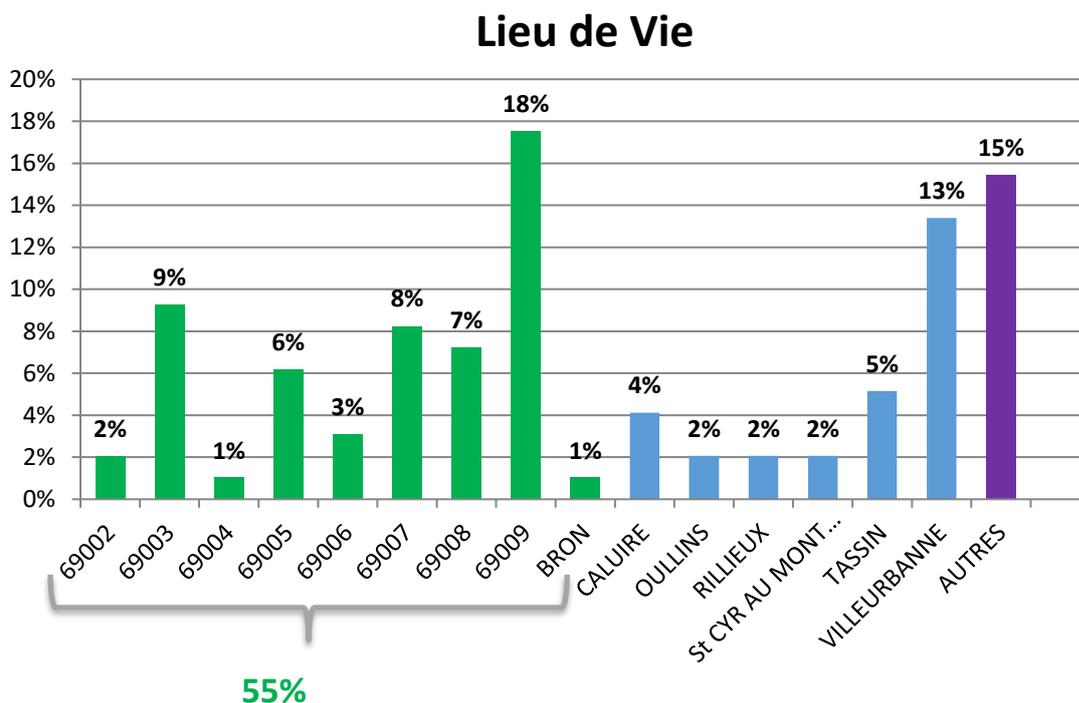
	CLUBS	CANILLE
Age de la pers. accueillie la plus âgée	83 ans	77 ans
Tranche de population majoritaire	41 / 50 ans soit 38 % des pers. accueillies	51 / 60 ans soit 27 % des personnes accueillies
Tranche de population minoritaire	Plus de 70 ans soit 4 % des pers. accueillies 20 / 30 ans soit 5% des pers. accueillies	Plus de 70 ans soit 2% des personnes accueillies 20 / 30 ans soit 4% des pers. accueillies

Comme le montre le comparatif ci-dessus, les caractéristiques des personnes accueillies sur La Canille et les clubs sont très proches. **Les hommes** représentent ainsi la majorité des personnes accueillies

La **moyenne d'âge** est également équivalente entre les sites. Les principales différences se situent au niveau de la répartition des âges. Là où les clubs ont des pourcentages très différents entre les catégories d'âges, ceux-ci sont plus équilibrés sur La Canille. La population fréquentant La Canille est plus homogène que celle des clubs.

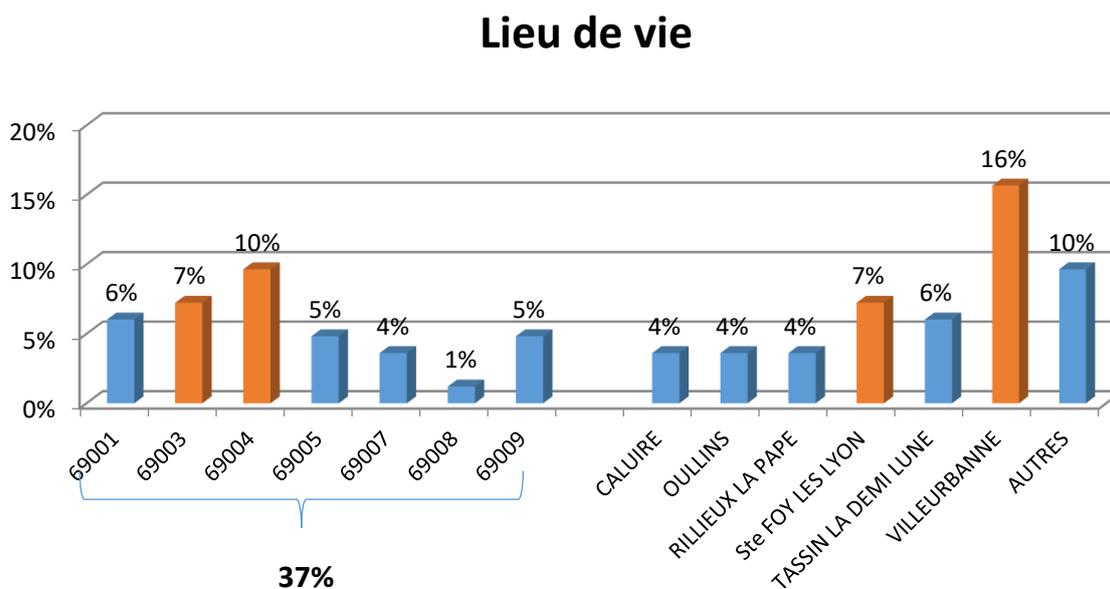
CLUBS	TRANCHES D'AGES	CANILLE
15 %	31 / 40 ANS	11 %
38 %	41 / 50 ANS	23 %
28 %	51 / 60 ANS	27 %
10 %	61 / 70 ANS	23 %

Lieu de vie des personnes inscrites sur les clubs :



Autres : Bron, l'Arbresle, Charbonnières, Couzon au mont d'Or, Ecully, Sathonay Camp, St Bonnet de Mure, St Fons, St Genis les Ollières, St Priest, Ste Consorce, Ste Foy les Lyon, Vaugneray, Vénissieux et Villie Morgon

Lieu de vie des personnes inscrites sur La canille :



Autres : Collonges, Saint Priest, Saint Genis les Ollières, Ecully, Sathonay Camp, Vaulx en Velin, Jonage et Saint Genis Laval

La majorité des personnes qui s'inscrivent sur le SACJ, viennent de **Lyon intra-muros** avec une prédominance pour les arrondissements d'implantation des locaux. Ceci montre bien l'importance de structures de proximité telles que les nôtres et de notre rôle très important en termes de (ré)insertion et de lien social.

A noter que les villes de **Villeurbanne et de Tassin** sont également bien représentées : nous pouvons donc nous questionner sur les offres de services équivalentes sur ces secteurs. C'est d'ailleurs en partie pour cette raison qu'il est très important pour AMAHC d'être présent sur plusieurs secteurs afin de donner la possibilité à toutes les personnes en demande sur la Métropole d'avoir accès à nos services et en particulier aux lieux d'accueil de jour.

Enfin une dernière caractéristique importante de notre public est le **suivi psychiatrique** dont il bénéficie. En effet, le SACJ accueille des adultes présentant une vulnérabilité ou des troubles psychiques, pouvant limiter l'expression de leurs pleines capacités. Le suivi psychiatrique est souvent indispensable pour leur santé et nous collaborons avec les équipes de soins et les équipes médico-sociales, lorsque cela est nécessaire et avec accord de la personne concernée, afin que celle-ci puisse bénéficier de tout l'étayage nécessaire à son équilibre de vie et à son insertion dans la vie citoyenne. Sur 2018, une majorité des personnes accueillies sont **suivies en CMP** (38 % des personnes pour La Canille et 44 % des personnes pour les clubs). Seuls 16 % des personnes accueillies sur La Canille ne sont pas suivies par une équipe de soin psychiatrique puisque, contrairement aux clubs, ce n'est pas une condition à l'inscription. De même, nous faisons le constat que la part des personnes suivies en cabinet privé augmente chaque année : les délais d'attente pour les consultations, le manque de personnel sur les structures publiques ou encore le besoin de suivi régulier sont autant de facteurs possibles expliquant cette part en croissance. C'est une nouvelle donne du travail social que nous nous devons de prendre en compte dans l'élaboration de notre accueil et de nos partenariats.

III-B - Eviter l'isolement

En tant que structure de proximité, il est important que nous proposons un planning d'ouverture le plus large possible. Ainsi, les clubs proposent une ouverture en semaine, du mardi au vendredi de 9h30 à 16h30 et La Canille, une ouverture en semaine (sauf le mardi) de

10h à 16h ainsi que les dimanches et un samedi par mois. De même, des soirées sont proposées sur La Canille et sur Voltaire pour répondre aux demandes des personnes accueillies souhaitant participer aux animations, souvent artistiques et culturelles, sur Lyon, ou souhaitant simplement participer à un moment convivial en groupe autour d'un repas en soirée.

Les chiffres concernant les jours d'ouverture et la fréquentation journalière moyenne sont restés stables depuis l'année dernière. Ainsi, malgré les changements de personnel de ces deux dernières années, l'équipe d'animation **de La Canille** a réussi à maintenir les ouvertures au public ainsi que la plupart des temps spécifiques que sont les dimanches et les samedis. Cependant, au vu du manque de personnel et des délais de remplacement, ils ont dû faire le choix de proposer moins d'animations en début d'année afin de pouvoir offrir un accueil convivial et de qualité. L'équipe a su faire face à ces aléas et maintenir une cohésion et une attention soutenue envers notre public en difficulté. La fréquentation journalière se maintient donc avec **22 personnes en moyenne par jour**.

Sur les clubs, le nombre de jours d'ouverture a légèrement augmenté passant de 193 jours en 2017 à **211 jours en 2018**. La fréquentation moyenne a elle aussi augmenté : de 22 personnes / jour en 2017 à **24 personnes / jour en 2018**. Ces évolutions viennent confirmer la difficile décision prise par l'équipe et la direction d'AMAHC d'ouvrir les sites de Vaise et de Voltaire en alternance. En effet, le manque réel de professionnels avait une répercussion directe sur les jours d'ouverture puisqu'en cas d'absence de l'un d'entre eux, un des sites était dans l'obligation de fermer ses portes. Ces fermetures, pas toujours anticipables et de plus en plus fréquentes, ont mis en difficulté à la fois notre public et l'équipe. Le travail à flux tendu et la pression pour le maintien de la qualité des deux sites ont eu de sérieuses répercussions sur l'équipe. De même, les ouvertures en discontinu ont pu mettre à mal notre public en demande de stabilité et de repères pour pallier les difficultés liées à leur handicap psychique. Aussi, après plusieurs mois de réflexion, il a été décidé de proposer des ouvertures fixes, repérables pour les personnes accueillies et tenables pour l'équipe éducative. Depuis le mois d'octobre 2018, le site de Voltaire est ouvert deux jours par semaine, les jeudis et vendredis, et le site de Vaise est également ouvert deux jours par semaine, les mardis et mercredis (le lundi étant un jour de fermeture au public dédié aux réunions d'équipe et au travail administratif).

Cette décision, bien que difficile et insatisfaisante pour tous, a néanmoins eu le mérite de clarifier les ouvertures pour les personnes accueillies et pour nos partenaires. Le maintien de ces jours a été assuré et a permis aux professionnels de proposer un planning d'animations stable et régulier. Les meilleures statistiques sur les trois derniers mois de l'année sont une bonne image des efforts accomplis et consentis par tous.

En résumé ...

Ouverture de la Canille en 2018

178 jours en semaine (lundi, mercredi, jeudi et vendredi)

42 dimanches

7 samedis

1 WE à Marseille

Fréquentation moyenne : **22** personnes / jour (minimum : 9 pers. et maximum : 34 pers.)

Ouverture des clubs en 2018 :

211 jours en semaine

1 WE de trois jours à Bruxelles

Fréquentation moyenne : **24** personnes / jour (minimum : 12 pers. et maximum : 39 pers.)

IV. LES OBJECTIFS REDIGES DANS LE PROJET DE SERVICE 2017-2021

Nous avons choisi de partir des axes de notre projet de service, fil rouge de notre pratique professionnelle. En effet, ce dernier est notre outil premier, il sert de référence et de cadre à nos actions. En 2017, nous avons déterminé trois axes de travail majeurs qui sont toujours au centre de nos réflexions et de nos propositions. Voici donc, pour chacun de ces trois axes, les démarches entreprises sur 2018.

IV-A- Axe 1 : la place de l'accompagnement personnalisé dans le collectif

IV-A-1- La procédure d'admission : un parcours personnalisé pour une inscription réussie au sein du SACJ

Les clubs et La Canille sont une des étapes possibles dans le parcours des personnes concernées. Souvent interpellés par des partenaires médico-sociaux lyonnais, les personnels soignants et parfois par les proches d'une personne, nous sommes un lieu possible de resocialisation et proposons trois sites aux fonctionnalités particulières permettant à chaque personne qui arrive jusqu'à nous, de trouver l'espace qui lui correspond au moment de son arrivée et tout au long de son passage sur le service.

Comme nous l'indiquons dans notre projet de service, « *la notion de parcours prend effet dès l'arrivée de la personne (...) Il n'existe cependant pas de parcours type mais une adaptation certaine à chaque situation* »¹

Les clubs et La Canille disposent chacun d'une procédure d'admission qui, même si elles sont très proches, se distinguent sur trois points :

- ① trois **visites obligatoires** pour intégrer les clubs Vaise et Voltaire ; pas de nombre de visites défini sur la Canille
- ② obligation d'avoir un **suivi psychiatrique** pour pouvoir s'inscrire sur les clubs ; pas d'obligation de cet ordre pour La Canille

¹ PS des accueils collectifs de jour 2017-2021, Association AMAHC, p17

- ③ passage par un **bilan** à la fin du premier mois d'inscription pour valider celle-ci ; pas de bilan sur La Canille

Ces principales différences dans la procédure d'admission proviennent des fonctionnements différents antérieurs à la fusion. Elles avaient toute leur sens jusqu'ici. Cependant, la mise en relation des personnes accueillies sur les clubs et La Canille, l'amélioration de la communication et du travail d'équipe entre les professionnels ainsi que la recherche constante d'amélioration de nos pratiques et d'accès à notre service, ont rendu ces différences caduques. Ainsi, dès le début de l'année, le SACJ est entré dans un processus de réflexion sur un **agrément unique**. Dans cette optique, des rencontres de travail entre tous les professionnels et les personnes accueillies volontaires ont été organisées tout au long de l'année à raison d'une par mois. Elles ont permis de retravailler les outils de la loi 2002-2. Ce travail a également amené la rédaction d'une **procédure d'admission commune**, améliorant l'accès au service et surtout facilitant le passage entre les sites pour les personnes qui le souhaitent.

Ainsi, dès le 1^{er} janvier 2019 :

- ⇒ il n'y aura plus d'obligation de suivi par un médecin psychiatre pour accéder aux clubs,
- ⇒ les visites avant inscription sont fonction des capacités individuelles à s'inscrire sur le groupe et non plus prédéfinies comme c'était le cas jusqu'à fin 2018,
- ⇒ Le bilan sera proposé dans le trimestre suivant l'inscription pour permettre à la personne d'exprimer des difficultés ou besoins spécifiques mais ne viendra plus valider sa présence au sein du service.

Cette nouvelle procédure entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2019 et sera suivie par l'amélioration et la mise en place des outils de la loi 2002-2 manquants.

IV-A-2- Les réunions d'équipe : outil important dans l'accompagnement personnalisé

Les équipes ont chacune une **réunion d'équipe par semaine** et participent également, toutes les quatre semaines, à un **temps d'analyse de la pratique** avec un psychologue clinicien. Ces temps d'échanges et de réflexions autour des situations individuelles permettent aux professionnels de penser et de mettre en place, avec et pour les personnes, un accueil adapté.

C'est lors de ces temps de travail que les équipes élaborent leurs « stratégies » et pensent le dispositif en fonction du groupe puis en fonction de celles et ceux qui auraient besoin d'une attention et d'un accompagnement particuliers.

Ce mode de fonctionnement permet de repérer, d'éviter les éventuelles ruptures inhérentes à la maladie psychique. Il nous permet d'offrir à tous un accueil adapté, un lieu où chacun construit sa place et choisit ce qu'il y fait, à quoi il participe et la hauteur de l'investissement dont il est capable au sein de l'association.

De même, cette année, les équipes se sont efforcées d'améliorer la communication entre elles et ont mis en place des outils de transmission d'informations communs. Elles se retrouvent également deux fois par trimestre pour échanger sur d'éventuels projets transversaux ou pour échanger sur la mise en place d'une pratique commune. Ces temps de travail sont riches en échanges de pratiques et montrent la volonté des équipes de collaborer pour le bien-être des personnes. La coordination des actions et la diversité des propositions d'animations contribuent à faire du SACJ un service précurseur et innovant dans l'accueil et l'accompagnement de personnes en situation de vulnérabilité ou de handicap psychique.

IV-A-3 - La coordination avec les différents partenaires

Nous accueillons, comme notifié dans notre livret d'accueil, des adultes présentant une vulnérabilité ou des troubles psychiques, pouvant limiter l'expression de leurs pleines capacités (...). Pour la grande majorité, elles sont suivies par une équipe de soin et pour quelques-unes, accompagnées de façon individuelle par une équipe médico-sociale, raison pour laquelle ce sont nos principaux partenaires. Ces collaborations permettent au SACJ de faire pleinement partie de l'environnement de la personne et participent à la prise en compte des différentes parties de sa vie et à son équilibre.

Pour chaque situation qui le nécessite et avec l'accord de la personne, nous sommes amenés à entrer en lien avec les professionnels qui l'entourent. En cas de difficultés passagères, nous sommes tout à fait légitimes, en tant que partenaire de proximité, à alerter et demander du soutien aux équipes de soins ou encore aux équipes éducatives des lieux de vie. Pour d'autres, le lien avec la famille ou les proches permet de nouer une relation de confiance et une écoute rassurante et étayante pour la personne accueillie. C'est dans ces situations que nous sommes

amenés à personnaliser l'accueil en proposant ce que nous nommons "accueil aménagé" : en cas de passage difficile pouvant limiter l'insertion dans le groupe ou le lien avec les autres, nous proposons à la personne concernée de construire ensemble un planning de présence, déterminé en fonction de ses disponibilités, du lieu et des animations qui y sont proposées. Cet accueil aménagé est passager, limité dans le temps et rediscuté à la demande de la personne lorsque celle-ci se sent en capacité de fréquenter les lieux sans limitations. Il peut également être prolongé si chaque partie estime que les difficultés observées sont encore trop présentes.

Enfin, nous avons pour vocation de servir de point d'appui afin que les personnes accueillies puissent rompre avec leur isolement, renforcer leurs liens sociaux et se redéployer sur la cité. Pour ce faire, nous travaillons avec les partenaires de proximité, les associations culturelles et les différentes salles de spectacles pour permettre aux personnes accueillies de participer aux évènements qui les intéressent et à la vie lyonnaise. Ce travail en réseau rend l'accès à la culture et aux loisirs possibles : nous facilitons l'insertion et/ ou la réinsertion des personnes en situation de handicap psychique dans une société pas toujours inclusive et compréhensive face à ce type de troubles.

IV-A-4 - Les permanences administratives d'orientation

Outil transversal à l'association, **les PAO** proposent un soutien ponctuel pour toutes démarches administratives : rédaction de courriers, montage de dossiers, appels téléphoniques, compréhension d'un courrier, explications... et une orientation. Elles se déroulent une demi-journée par mois, en alternance sur les quatre sites de l'association. Ces permanences permettent de répondre aux demandes qui n'entrent pas dans les missions de l'accueil de jour ou d'apporter une écoute personnalisée dans un cadre dédié spécifiquement à cet effet. Le quotidien sur le SACJ est souvent dense et ne permet pas toujours de prendre le temps nécessaire pour chaque personne qui en ferait la demande. Ainsi, la PAO représente un autre espace d'écoute et d'accompagnement possible lorsque les difficultés des personnes sont d'ordre administratif.

Comme chaque service proposé, il peut toujours être amélioré² mais il a néanmoins d'ors et déjà montré son utilité pour les personnes qui y ont fait appel. C'est pour cette raison que ces PAO seront reconduites sur 2019.

IV-B - Axe 2 : Les médiations

*Notre engagement principal pour cet axe : **Maintenir et favoriser des médiations répondant aux demandes et besoins des personnes.***

Dans le cadre de l'axe 2 du projet de service 2017-2021, qui a pour finalité de favoriser l'épanouissement physique et psychique des personnes accueillies, nous proposons et développons des médiations sous formes d'activités & d'ateliers (internes & externes).

IV-B-1 - Maintien de médiations « historiques »

Les médiations « historiques » :

* les ateliers thé tricot et jardin, les soirées et les sorties du samedi pour La Canille

et

* l'atelier danse, cuisine, « paroles libres », vidéo, relaxation, pour les clubs

Ces médiations offrent un cadre sécurisant puisqu'elles sont reconduites chaque trimestre. Point de repère, elles sont utiles dans ce qu'elles apportent d'immuable, de constant, avec un public fragilisé face aux changements et aux nouveautés. Elles ont un rôle de « fil rouge » et sont souvent utiles pour l'appropriation du service par les nouvelles personnes accueillies.

Pour exemple, sur La Canille, l'atelier thé tricot existe depuis plusieurs années. Historiquement créé à l'initiative des personnes dans une volonté d'échange de savoirs, il est mené depuis quelques années par une animatrice de La Canille.

Bien repéré dans sa temporalité (tous les lundis après-midi), il a pu facilement fonctionner en autonomie au cours de l'année 2018. Malgré certaines fermetures (réunion agrément commun SACJ, changements dans l'équipe), l'atelier fonctionne toujours dans la durée. Les

² Partie B « améliorations proposées », p 17 du présent document

participants au groupe « thé-tricot » apportent ce qu'ils ont déjà commencé, que ce soit du tricot, du canevas, de la broderie, de la couture.... La laine est bien présente et permet de faire lien.

Ce moment de calme de détente et de convivialité autour d'un thé, laisse place à un échange de savoir, de pratique, d'entraide. La parole peut circuler librement et apaise. Cet espace contribue à : favoriser l'entraide mutuelle, réduire le stress, renforcer la confiance en soi, la créativité, partager un moment privilégié ensemble, échanger des pratiques et des savoirs.

Notre pôle détente et bien-être propose également un panel d'activités (danse, relaxation, Qi Gong, musique, cuisine) favorisant notamment l'expression corporelle, la promotion de la parole et l'échange au sein du groupe.

Pour illustrer ce pôle, prenons appui sur l'atelier « Paroles libres ». Mis en place à la demande des personnes accueillies ayant le besoin d'un espace dédié à l'écoute et à l'expression de leurs émotions après un week-end de trois jours. Du mois d'octobre à décembre 2018, l'atelier a compté en moyenne 9 personnes pour 6 séances.

Les thèmes abordés concernent la vie quotidienne : la santé, la vie familiale, affective, relationnelle et professionnelle... Ce temps-là permet aussi d'exprimer des divergences, de dénouer des tensions, et de résoudre des conflits entre pairs.

Témoignages :

« J'ai réussi à prendre la parole après m'être senti en confiance dans le groupe. »

« Au début, on écoute, et quand on apprend à se connaître, on peut parler. »

« C'est un lieu de soutien et d'apports entre pairs. »

Nous constatons que cet atelier est bien repéré et investi par le groupe qui souhaite le pérenniser.

IV-B-2 - Favoriser de nouvelles médiations

Au-delà des activités historiques et pérennes, l'équipe reste attentive à diversifier le programme trimestriel en proposant de nouvelles médiations. En fonction des saisons, de l'actualité, des désirs exprimés par les personnes et des besoins repérés par l'équipe. Il est important pour nous de proposer à la fois des médiations demandées au préalable par les

personnes et des médiations issues de propositions d'un professionnel ou d'un bénévole. Les animations à durée limitée, sur un trimestre, permettent d'apporter de la nouveauté dans notre offre de service, d'apporter de la fraîcheur dans le quotidien et de faire découvrir des activités que les personnes n'auraient peut-être pas expérimentées en dehors du cadre sécurisant qu'est le SACJ. Elles sont donc aussi essentielles que les médiations historiques et participent à l'équilibre que nous essayons de maintenir entre « ce qui est connu, rassurant » et ce qui permet de se tester, de se confronter différemment, de découvrir, « l'inconnu ».

De même, les équipes clubs et Canille ont constaté qu'au cours de l'année, certaines personnes accueillies ne partent pas en vacances pour de multiples raisons (budget, angoisses, etc.). De nombreuses personnes ont pu exprimer leur envie de partir quelques jours, « comme tout le monde ».

Forte de ce constat, l'équipe Canille a proposé cet été 2018 un **weekend à Marseille**, qui se voulait différent des séjours proposés par le service vacances d'AMAHC. En effet, les personnes ont choisi la destination, elles ont pu partir avec des animateurs et des personnes connues, pour un prix symbolique.

L'équipe clubs a quant à elle organisé **trois jours à Bruxelles** les 8, 9 et 10 novembre. Toujours dans l'objectif de sortir des sentiers connus, d'aller à la rencontre d'autres villes, l'équipe a entendu l'envie de partir à « l'étranger ». Pour un premier déplacement, le groupe ayant construit le projet a choisi de se limiter à un pays francophone, proche, offrant plusieurs similitudes avec la France pour qu'il soit accessible au plus grand nombre. Le choix de la Belgique et de Bruxelles plus particulièrement a été tout désigné et le voyage a été complet très rapidement. Le groupe de douze personnes et de trois accompagnateurs est revenu enchanté de cette expérience. Tout le monde s'accorde à dire qu'elle est absolument à renouveler.

IV-C - L'inscription dans le réseau

Comme nous l'avons déjà indiqué, le SACJ est un des maillons du réseau de la personne. De ce fait, nous sommes régulièrement en lien avec les partenaires de soin et médico-sociaux tels que les CMP, les équipes de soin hospitalières, les mandataires judiciaires et les professionnels des lieux de vie ou autres structures d'accompagnement (SAVS, SAMSAH, équipes éducatives

...). Cependant, il est primordial pour nous de travailler avec les professionnels d'autres champs de compétences et d'ouvrir notre pratique au-delà du milieu du handicap psychique.

IV-C-1 - L'ouverture et l'insertion du service dans son environnement de proximité

Le SACJ est ancré historiquement sur les 3^{ème}, 4^{ème} et 9^{ème} arrondissements de Lyon. L'évaluation externe de 2017 mettait en évidence l'impossibilité de développer cet axe : les effectifs réduits ont limité la création, la diffusion et la perpétuation de partenariats. Suite à ces constats nous avons souhaité nous remobiliser autour de cet axe afin d'enrichir nos propositions d'animations et d'améliorer nos actions auprès des personnes. En effet, les professionnels de La Canille et des clubs ont à cœur de développer un partenariat pérenne ou de plus courte durée avec des acteurs de droits communs (mairie du 4^{ème}, jardins d'Artaud, CLSM), culturels (le cinéma le Comoedia, les Subsistances, la maison de la danse, l'auditorium...)

L'insertion du service dans son environnement passe de même par ses liens avec les commerçants de quartier. Ainsi, même si cela peut paraître moins intéressant au regard d'un projet d'animation, accompagner les personnes vers les commerçants de quartier entourant nos sites ou créer des liens de confiance avec eux, permet de montrer aux personnes accueillies que notre service fait également partie de la vie citoyenne. Ces liens particuliers et les différents comptes professionnels que les commerçants ont accepté de nous octroyer nous permettent également de mettre au travail différentes notions sensibles au regard de leurs pathologies :

- * la notion de **confiance** et de « **missions** » dans l'intérêt du groupe : achat du pain pour le repas de midi auprès du boulanger, achat du journal pour l'accueil de jour auprès du buraliste voisin, approvisionnement ponctuel pour la cuisine...

- * **l'autonomie** dans la vie quotidienne : aller à la rencontre de l'autre, déstigmatisation, insertion dans la vie de quartier, choix du produit, relation à l'argent...

- * **mobilité**, remobilisation ou mise en valeurs des compétences pour le bien-être commun

* **entraide** : accompagnement d'une personne par un pair pour montrer l'exemple, le chemin, rassurer ...

Enfin, c'est surtout au travers des animations et des sorties, que les professionnels du SACJ développent et créent leur réseau. En effet, que ce soit sur La canille ou sur les clubs, les animations sont trimestrielles et obligent donc les professionnels à nouer de nouveaux contacts pour proposer de nouvelles animations et surtout répondre aux demandes des personnes accueillies. Ainsi, sur les clubs, nous avons collaboré avec les différents théâtres et salles de spectacles lyonnaises. Nous avons également fait appel à trois prestataires permettant de proposer des animations nouvelles, pour lesquelles les animateurs sont passés en co animation et ont laissé les personnes mettre les choses au travail différemment avec des professionnels d'autres secteurs (danse, coach sportif, professionnelle du collage et de l'expression artistique). La Canille a quant à elle, travaillé entre autres avec l'association les jardins de la rue Arthaud, le cabinet esthétique Lola menthe pour l'atelier bien-être, la pâtisserie Tonka Croix-Rousse pour des cours de pâtisserie, la bibliothèque de quartier pour l'accès aux livres et aux informations (...).

Cette multitude de liens professionnels nous permet de proposer des plannings d'animations variés et attractifs, véritables forces de notre service.

IV-D - La communication et la promotion du service

La création et la mise à jour de notre site internet sont une grande étape franchie cette année. Point à améliorer selon l'évaluation externe, l'outil internet est incontournable pour toute diffusion et communication vers l'extérieur. Nous avons eu de nombreux retours positifs suite à la promotion de ce site auprès de nos partenaires et des personnes concernées. Deux professionnelles d'AMAHC sont en charge de sa mise à jour et nous sommes régulièrement sollicités pour leur transmettre des photos, des textes ou des annonces d'évènements à venir afin que ceux qui le consultent puisse accéder facilement aux informations générales du SACJ. De même, le travail autour des expositions encadrées par une professionnelle de La Canille, permet une autre forme d'ouverture sur la cité et de créer de nouveaux liens avec le quartier. Elles permettent ainsi d'ouvrir La Canille sur l'extérieur et de sortir La Canille de ses murs :

*en mars 2018, La Canille a organisé l'exposition et le vernissage des tableaux d'un monsieur accompagné par le SAVS Croix-rousse (Co-accompagnement animatrice Canille et accompagnatrice SAVS)

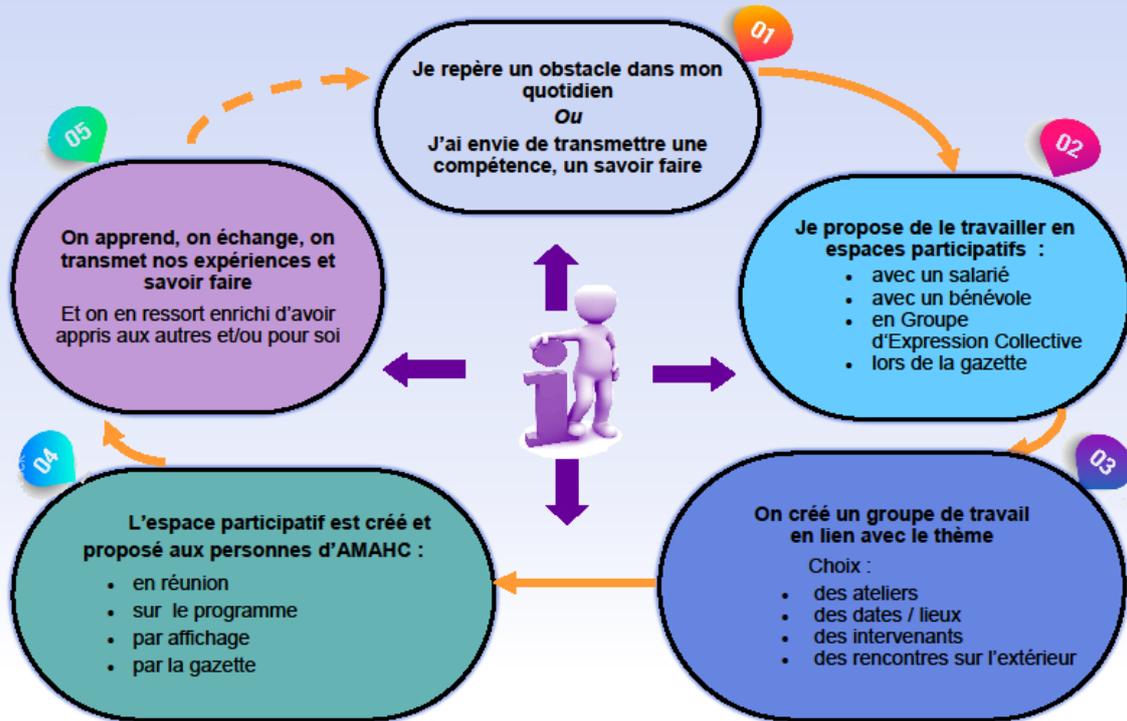
*en octobre 2018, La Canille a travaillé sur l'évènement et ainsi pu exposer quelques œuvres parmi celles d'autres artistes à la Mairie du 4^{ème} arrondissement et à la Maison des associations. Belle réussite et belle collaboration, cette exposition nous a permis de mieux nous faire connaître, de communiquer simplement et de façon bienveillante sur le handicap psychique et de renforcer la position de La Canille dans le réseau de l'arrondissement.

IV-E - Un nouveau projet : les espaces participatifs

Suite à la restructuration de l'ouverture des clubs en Octobre 2018 et à la volonté de proposer une réponse aux demandes individuelles récurrentes, l'équipe SACJ a eu à cœur de proposer un projet innovant impliquant aussi bien les personnes accueillies que les professionnels : les « espaces participatifs ».

En effet, suite au rapport de l'ONU mené par Mme Catalina Devandas-Aguilar, il semblait évident d'inclure les personnes accueillies dans un projet en co-construction avec les équipes. Les espaces participatifs ont pour objectifs principaux d'associer les personnes accueillies à la construction d'espaces de transferts de savoirs et d'expériences mais aussi de faciliter l'accès à un espace d'échange et d'entraide au travers de préoccupations et d'intérêts communs (notion de pair-aidance et de partage des savoirs). Ces espaces ont aussi été créés afin d'inscrire les personnes accueillies dans un réseau de proximité afin qu'elles puissent s'approprier les territoires où elles résident.

Afin de promouvoir ce nouveau projet, trois professionnelles et plusieurs personnes ont construit l'affiche de promotion suivante :



CLUB VAISE - CLUB VOLTAIRE - CAFE ANIMATION LA CANILLE

Projet pensé et débuté en 2018, il se poursuivra et se mettra concrètement en place sur 2019. Dans un premier temps internes au SACJ, nous avons pour ambition, à moyen terme, de proposer et partager ces espaces participatifs aux autres services d'AMAHC, puis de les animer en collaboration avec les personnes concernées qui le souhaiteraient et avec des appuis de professionnels extérieurs (intervenants sur des sujets précis, prestataires de service par exemple).

Nous espérons à plus long terme pouvoir mettre ces espaces à disposition de nos partenaires puis pourquoi pas, de les ouvrir à un plus large public. Ces espaces participatifs nécessiteront ainsi un fort travail de construction de réseau dans les années à venir et un investissement important de la part des professionnels porteurs du projet. Nous travaillons déjà sur un échéancier, une fiche projet et une estimation des moyens humains et financiers nécessaires pour leur concrétisation. Un premier bilan est prévu en septembre 2019 et apparaîtra dans notre prochain rapport d'activité.

IV-F - Les améliorations proposées

Comme indiqué dans notre intitulé de service, nous travaillons avec et pour le collectif. Cependant, du fait des multiples formes que peut prendre la maladie psychique et des spécificités propres à chaque individu, nous ne pouvons pas oublier l'importance d'adapter au maximum notre offre de service en fonction des besoins de chacun. L'année 2018 a été une année riche en réflexion et en remise en question de nos pratiques professionnelles. Le travail autour de l'agrément unique pour le SACJ ainsi que le rapport d'évaluation externe de Novembre 2017 ont fait émerger des manques ou des points à améliorer.

IV-F-1 - Concernant la place de l'accompagnement personnalisé dans le collectif

Trois préconisations ont été faites par l'évaluateur externe :

- **Recueillir des données sur les accompagnements individuels** : nous avons commencé à réfléchir à la manière la plus judicieuse de répondre à cette préconisation mais nous n'avons pas encore trouvé le bon outil pour formaliser les éléments significatifs des accompagnements individuels. Pour l'instant, seule la création d'un dossier informatique partagé entre l'équipe clubs et l'équipe Canille a été créé, accessible depuis un serveur « accueil de jour » commun et accessible de tous les postes informatiques des professionnels. Il reste à clarifier son utilisation, le type de données échangées au travers de ce nouvel outil et de définir le moyen de laisser trace des changements apportés aux documents qui s'y trouvent.
- **Ouverture d'un dossier pour les personnes bénéficiant d'un accompagnement individuel / avenant personnalisé au DIPEC** : comme pour la préconisation précédente, nous devons améliorer l'utilisation de l'outil informatique commun ainsi que l'utilité et la pertinence des données en version papier.
- **Préciser l'articulation entre accueil collectif et accompagnements individuels et mettre en place des outils et des repères partagés pour leur mise en œuvre** : travail en cours de réalisation au travers des réunions de travail sur l'agrément unique. Ce travail sera à poursuivre sur l'année 2019.

L'équipe SACJ a pensé également aux améliorations suivantes :

- Utilité d'un travail en collaboration plus étroite avec les services d'AMAHC, en interne au SACJ et avec les partenaires : formalisation, évaluation, réactualisation.
- Amélioration des Permanences Administratives d'Orientation : les PAO font l'objet d'un bilan annuel, permettant d'améliorer la qualité de l'accueil et des réponses apportées et de reconduire en l'état ou non cette offre de service. Lors du bilan de 2018, il a été notifié que la transmission des dates de permanences a été inégale selon les sites. Ainsi, il a été convenu qu'un calendrier précis soit établi pour donner une bonne visibilité de ce service. Une affiche sera à réaliser et pourra être diffusée sur tous les sites. Nous distribuerons aussi des flyers de petite taille, tout cela afin que l'information puisse être davantage diffusée dès le début 2019

IV-F-2 - Concernant les médiations

Une préconisation de l'évaluateur externe :

- **Améliorer le suivi des questions posées dans le cadre des groupes d'expression** : que ce soit sur la Canille ou sur les clubs, il y a trois groupes d'expression collective (GEC) organisés dans l'année. Depuis cette préconisation : nous proposons un ordre du jour quinze jours avant la date de la réunion, un professionnel se désigne pour accompagner et soutenir le représentant des personnes accueillies qui se porte volontaire. Le compte rendu est affiché et les personnes accueillies sont invitées à le compléter si besoin. De même, l'ordre du jour et le compte rendu sont transmis au comité des personnes concernées et un membre est détaché sur chaque GEC pour s'assurer que la parole de tous soit prise en compte. Nous devons cependant, encore travailler à un meilleur équilibre entre le temps dédié à la parole des personnes et celui dédié à la transmission des informations institutionnelles, ou encore créer un temps d'information différencié.

Autre point d'amélioration exprimé par les personnes accueillies sur les clubs interrogés lors de cette évaluation : des **activités adaptées mais manque d'activités sportives**. Effectivement, les médiations sportives sont les plus difficiles à mettre en place, mener et surtout maintenir car la fréquentation des personnes est variable selon les saisons, leurs envies, leurs capacités physiques. Le rapport au corps est difficile pour les personnes en situation de handicap psychique et la mobilisation des capacités physiques varie très vite dans le temps. Cependant, pour être sûrs que les règles de sécurité soient respectées et en espérant apporter un souffle nouveau à cette médiation, nous avons pris contact en fin d'année avec un prestataire externe, un coach sportif. Un atelier de remise en forme devrait donc être mis en place sur le premier trimestre 2019.

De même, les professionnels souhaitent réfléchir aux points suivants :

- Travail des plannings d'animations en plus grande cohérence entre les sites (éviter de proposer les mêmes activités sur La Canille et sur les clubs par exemple, diversité des médiations proposées...)
- Equilibre entre médiations à l'externe et en interne à préciser et travailler pour l'équipe Canille

IV-F-3 - Concernant le réseau

Préconisations de l'évaluateur externe :

- **Mettre en place un outil de veille sur l'évolution des ressources du milieu** : pas encore traité
- **Engager avec les partenaires un processus de formalisation des principales coopérations** : La canille et les clubs disposent de certaines conventions de partenariats mais la majorité des collaborations sur 2018 ont eu lieu sans formalisation soit à la demande des partenaires, souvent culturels, soit parce que la collaboration a été très ponctuelle et que les protagonistes n'ont pas trouvé d'utilité à les formaliser. Cette question reste cependant à retravailler : nous devons mieux formaliser les coopérations externes.

- **Développer et actualiser les informations disponibles sur le site internet de l'association :** les professionnels SACJ sont depuis longtemps sollicités pour transmettre des informations concernant leur service. Cette transmission s'est améliorée sur l'année 2018 même si elle n'est pas encore assez régulière et spontanée. Malgré tout, une amélioration notable du site internet et une communication accrue de son existence ont été soulignés par les personnes accueillies et les partenaires.

Points d'améliorations du point de vue de l'équipe :

- Améliorer les partenariats existants et en créer de nouveaux en lien avec le besoin de notre public
- Remettre en place des temps de rencontres, des visites, des présences aux portes ouvertes (plusieurs idées émergent : temps spécifiques, mensuels / trimestriels ? binôme de salariés sur cette question ? à réfléchir)
- Concrétiser le projet « espaces participatifs »

IV-G - Illustration par une étude de situation : M. D.

L'équipe du SACJ AMAHC (Café animation La Canille et les clubs Vaise et Voltaire) accueille et accompagne Monsieur D. depuis 2015. Monsieur D. fréquente quotidiennement et en alternance les 3 lieux d'accueil. Le SACJ est un point d'ancrage et de repère pour Monsieur D. Nous avons souhaité exposer ici sa situation car nous avons constaté une situation générale (santé psychique et physique, difficultés d'adaptation sociale, etc.) inquiétante et qui s'est dégradée depuis plusieurs mois. Son accueil et son accompagnement ont nécessité la mise en place d'une collaboration importante et suivie avec la mandataire judiciaire et le service de soin du CMP.



Monsieur D. est un homme de 34 ans, célibataire, vivant au domicile familial. Il est très assidu sur notre service et effectue régulièrement des séjours avec notre service vacances et loisirs adaptés. Lors de son inscription, il a déclaré vouloir intégrer le SACJ pour rompre son isolement, être en lien avec d'autres personnes et faire des activités. Atteint d'obésité,

Monsieur D. a de graves troubles que ce soit du point de vue physique que psychique. De bonne volonté, toujours respectueux et intéressé par les animations proposées sur les clubs et La canille, Monsieur D. s'est jusqu'ici très bien inscrit dans le groupe et dans les propositions faites sur le service.

Depuis plusieurs mois, la santé physique et psychique de ce monsieur se dégrade rapidement (prise de poids importante, comportements en groupe inadaptés, endormissements, fatigabilité accrue, en sont quelques signes). Les équipes ont chacune à leur tour déclaré avoir remarqué ces changements et s'inquiéter grandement de sa santé à venir. Elle se sont coordonnées entre elles, puisque Monsieur D. fréquente aussi bien la canille que les clubs. Elles ont également prévenu la mandataire judiciaire de ces faits et travailler en coordination avec elle au sujet de son budget et de ses consommations sur La canille qui semblaient selon elle trop élevées et en contradiction avec l'objectif de perte de poids travaillé avec son équipe de soin. L'équipe est également entrée en relation avec l'infirmier de monsieur et l'assistante sociale du CMP pour alerter sur la situation et transmettre ses observations du quotidien.

Malgré la mise en place de certains outils et accompagnements pour aider Monsieur D., nous avons été confrontés aux limites de notre cadre d'intervention. Sur nos lieux d'accueils de jour, il somnole beaucoup au cours de la journée, lors des activités et des sorties et peut même parfois s'endormir à table lors du déjeuner. Ses ronflements et « absences » perturbent le groupe qui s'inquiète pour lui, s'interroge sur cette situation. Il peut également rester enfermé dans les toilettes, bloquant ainsi l'accès aux autres usagers. A ce propos, il nous a confié qu'il s'y cachait pour dormir, gêné par ce problème récurrent. Il nous semble, d'après ses témoignages que ses problèmes de somnolence pourraient être liés à une situation d'errance qu'il vit et reproduit quotidiennement.

Monsieur D. semble partir de son domicile très tôt le matin, voire au milieu de la nuit, et il arpente alors la ville de part en part, passant énormément de temps dans les transports en commun. Ainsi, il erre de lieux en lieux pour remplir sa journée. Il dit souvent se sentir mal chez lui et être en conflit avec sa mère. Dans son errance, Monsieur D a été vu par des professionnels de notre service faisant la manche, insultant des personnes et parlant, criant tout seul dans la rue. Dans ces moments, il présente un comportement tantôt agressif, tantôt « délirant », ce qui n'est pas le cas sur nos accueils, montrant, peut-être qu'il trouve au sein du SACJ un espace contenant et sécurisant. De même, sur nos lieux d'accueil, il s'inscrit à

toutes les animations proposées sur les sites et sur toutes les sorties extérieures, sans forcément y trouver de l'intérêt mais toujours dans le même but, combler le vide.

Nous menons alors, avec lui, un travail d'accompagnement afin de l'aider à choisir ce qui est le plus pertinent pour lui, ce qui peut faire sens et plaisir. Ceci passe par des temps d'échanges et d'entretiens pour l'aider à définir ses besoins et ainsi l'aider à se définir dans ses projets. De plus, suite à la restriction de son budget repas sur demande de sa mandataire judiciaire, nous avons également mis en place un planning hebdomadaire personnalisé, pour lequel nous avons défini ensemble les jours de repas sur nos sites, en lien avec ses contraintes budgétaires.

Cependant, après plusieurs mois, nous sommes au regret de constater que Monsieur D. a des difficultés à respecter cette organisation. Il manifeste toujours plus ses difficultés à se repérer dans le temps et semble très angoissé de cela : il peut, par exemple appeler plusieurs fois avant et pendant l'ouverture du lieu pour s'assurer qu'il est bien attendu, pour préciser qu'il est sur la route pour venir sur les lieux. Concernant sa santé physique et sa présentation, nous constatons que monsieur a pris et continue à prendre du poids, et ce, malgré notre vigilance quant à ses consommations sur nos lieux d'accueils et à la participation à des ateliers autour de la nutrition (intervention d'une diététicienne sur La Canille).

Enfin, lors d'un entretien téléphonique avec le secrétariat de son médecin généraliste, nous avons été informés qu'il prenait souvent plusieurs rendez-vous par jour et par semaine sans les honorer. Et lorsqu'il se rend au cabinet, alors qu'il n'a pas rendez-vous, il exige d'être reçu et peut se montrer désagréable voir agressif avec la secrétaire et les autres patients.



Nous constatons que nos lieux d'accueil restent contenant pour Monsieur D, mais nos observations et retours sur ce qui se passe pour lui à l'extérieur reflètent une situation générale alarmante.

Nous mesurons ici nos limites quant à l'impact de nos propositions et notre accompagnement dans son quotidien : en effet, même s'il semble expérimenter des espaces étayants, où il peut se vivre autrement et avoir des espaces d'échanges bienveillants en petit groupe, ceci n'impacte que de façon minime son quotidien dans cette situation de grande détresse qu'il traverse actuellement.

Dans la présente situation, le travail en partenariat est indispensable pour apporter une réponse adaptée aux difficultés de ce monsieur. Le fait que nous soyons en contact de manière presque quotidienne avec Monsieur D., nous détenons les observations et les informations utiles pour les partenaires qui travaillent avec lui plus à distance. De même, étant une structure non soignante (sur laquelle n'exerce pas de médecin), les personnes disent généralement se sentir plus libres d'évoquer tous les sujets avec nous et d'être elles-mêmes, avec leur partie « saine » et leur partie « malade », ce qui crée des relations sincères et riches. Cependant, nous sommes limités en termes d'interventions concrètes par notre lieu même et les missions qui nous sont confiées : nous accueillons et accompagnons un groupe et nous ne pouvons pas accompagner les situations personnelles comme le ferait un SAVS. Nous pouvons conseiller, écouter, aborder les sujets difficiles en toute confiance tels que l'intimité, l'hygiène, les symptômes de la maladie (...), mais n'avons pas vocation à « soigner ». Nous sommes dans le prendre soin. C'est pour cela que dans les situations telles que celle-ci il est primordial de collaborer et de construire des relations de travail avec d'autres professionnels au sein desquelles nous venons apporter notre expertise de professionnels de proximité, au profit de l'accompagnement global de la personne. Le SACJ a, en cela, un vrai rôle à jouer.

V. LES OUTILS DE LA LOI 2002-2

V-A - Présentation

L'année 2018 a été une année de travail de réflexion et d'amélioration de notre service. Nous avons également entamé des temps de travail avec les personnes concernées dans le but de travailler sur un agrément unique pour le SACJ. Nous avons donc fait une réunion par mois avec les professionnels des clubs et de La Canille, des membres du comité des personnes concernées, les personnes accueillies volontaires pour participer, une administratrice de l'association, la chef de service en charge des projets et de la qualité ainsi que la responsable du SACJ.

Ces réunions ont donné lieu à des échanges sur les outils et les fonctionnements existants. Ces derniers ont été évalués, retravaillés. Tout ceci a amené certains changements et améliorations explicités ci-après.

V-B - Leur mise en place en 2018 en lien avec le plan d'amélioration proposé suite à l'évaluation externe

V-B-1 - Le Groupe d'Expression Collective ou CVS

Un groupe d'expression collective est mis en place au sein du SACJ. Il a lieu trois fois par an, à la fois sur La Canille et sur les clubs et est à l'image des directives de la loi de 2002. Un compte rendu de ce temps est affiché sur site.

Suite à notre évaluation externe et comme nous l'avons déjà évoqué dans le paragraphe dédié aux améliorations des médiations du présent document, nous avons travaillé à rendre ce temps d'expression plus efficient et mieux investi par les personnes accueillies. L'affichage des ordres du jour en amont, les comptes-rendus plus clairs, affichés sur un lieu de passage et en plus grand format, l'animation en binôme personne concernée – professionnel... toutes ces améliorations ont contribué à un meilleur investissement de la part des personnes concernées. Celles-ci peuvent dire qu'elles se sentent plus à l'aise pour prendre la parole, mieux informées et plus écoutées.

Ainsi, le taux de participation a augmenté cette année et est stable au fil des rencontres :

	CLUBS	CANILLE
GEC n°1 – Mai 2018	18 participants	11 participants
GEC n° 2 – Septembre 2018	26 participants	10 participants
GEC n°3 – Décembre 2018	21 participants	12 participants

Nos efforts sont à poursuivre....

V-B-2 - Le règlement de fonctionnement

Préconisation de l'évaluateur externe : Compléter le règlement de fonctionnement selon la réglementation et le remettre à toute personne intervenant dans le service

Sur les clubs, le règlement de fonctionnement existe depuis 2006. Sur La Canille, il se présente sous forme de « règles de vie ». Cet outil en cours de réécriture doit être conforme et commun aux trois sites. Sa distribution est prévue au 1^{er} janvier 2019 à toutes les personnes fréquentant le service.

V-B-3 - La charte des droits et des libertés

La charte est distribuée lors des inscriptions et affichée sur site.

V-B-4 - Le projet de service

Un projet de service 2017 – 2020 pour La Canille et un pour les clubs est en place. Le prochain sera réécrit en commun en 2020 avec l'aide des personnes accueillies.

V- B-5 - Le contrat de séjour

Préconisation de l'évaluateur externe : mettre en place des avenants personnalisés au DIPEC

Il n'existe pas à ce jour de contrat de séjour sur le service. Cependant, une réflexion avec les personnes concernées est prévue en 2019 afin de trouver une adaptation pertinente de l'outil en accord avec nos missions et notre projet d'accueil.

Un DIPEC est toutefois remis à chaque inscription, depuis plusieurs années sur les Clubs et le sera à partir de Janvier 2019 sur la Canille. Celui-ci fait office de contrat d'accueil. Il sera retravaillé pour correspondre aux lieux, aux attentes de la loi, et intégrera un projet d'accueil personnalisé co-construit avec les personnes accueillies volontaires et les partenaires des personnes.

V-B-6 - Le médiateur ou conciliateur

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 permettent 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 fixent conjointement par arrêté la liste des personnes qualifiées.

Cette question a été travaillée en fin d'année et continuera à l'être sur 2019 afin que toute personne qui intègre le SACJ soit au fait de ce droit.

V-B-7 - Le livret d'accueil

Préconisation de l'évaluateur externe : élaborer un livret d'accueil

Un livret d'accueil commun au SACJ est en cours de construction avec les personnes concernées. Nous souhaitons construire un outil clair et ludique et faire apparaître des témoignages de personnes concernées.

Mise à disposition prévue pour le 1er janvier 2019.

V-C - Les améliorations proposées

Une série d'améliorations est à l'étude pour être au plus près des obligations légales et pour donner aux personnes un meilleur accès à leurs droits et aux informations les concernant.

Ainsi, pour 2019, nous souhaitons :

- Améliorer l'information, (Préparation d'affiches, Informer, solliciter davantage les personnes en amont).
- Encourager et accompagner les personnes ayant des difficultés à prendre la parole à représenter le groupe au GEC.
- Un document d'autorisation de droit à l'image a été créé, et dissocié du règlement de fonctionnement, il sera distribué à chaque inscription en 2019

→ Au vue de notre projet d'accueil collectif, l'équipe s'est questionnée sur le sens, la réalisation, l'évaluation et surtout la volonté/ le souhait des personnes accueillies, vis-à-vis du contrat d'accompagnement et du projet personnalisé.

La première mission du SACJ est l'accueil et non l'accompagnement. Aussi, les professionnels émettent des doutes sur le bien-fondé d'un tel document sur le SACJ. Il a été proposé de parler de « projet d'accueil personnalisé ».

Un travail de réflexion et de construction avec les personnes concernées autour de cet outil et prévu pour 2019.

Le travail sur les outils de la loi 2002-2 et sur les outils propres au service n'est pas terminé. Il se poursuivra avec :

- * une réévaluation des tarifs des repas et des boissons dispensés sur La Canille et les clubs
- * des réunions de travail et la réalisation du « projet d'accueil personnalisé »
- * l'écriture d'un projet d'animation
- * la finalisation du livret d'accueil : approfondissement des obligations légales concernant le médiateur, la personne de confiance et la confidentialité des données
- * une évaluation interne

Encore beaucoup de travail à faire avec les personnes accueillies !

LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT A LA VIE SOCIALE

Le **SAVS AMAHC**, financé par La Métropole de Lyon, a une capacité de **114 places**. Il a obtenu son agrément le 3 janvier 2017 pour une durée de 15 ans. Il relève de la loi 2002.02 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale complétée par :

- la loi du 11 février 2005 sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées »,
- le décret du 11 mars 2005 qui définit les conditions d'organisation et de fonctionnement des SAVS en précisant le champ et l'étendue de leurs missions,
- la circulaire du 31 décembre 2013 relative aux évaluations des activités et de la qualité des prestations délivrées par des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Le service s'inscrit dans ces dispositions fondamentales, portées par les professionnelles, avec conviction, qui s'attachent à personnaliser l'accompagnement de chaque personne concernée et à encourager sa place de citoyenne à part entière en vue d'une meilleure autonomie et qualité de vie au quotidien. La perceptive d'un *mieux-être* recouvre au sens large la dimension *prendre soin de soi* à travers un logement décent, des soins adaptés, des droits ouverts et actualisés, une éventuelle activité professionnelle, un possible accès aux loisirs, à la culture, au sport, des relations équilibrées avec son entourage... Elle s'applique dans une dynamique de rétablissement de la personne accompagnée à partir de ses compétences et habilités sociales, son potentiel « ressources internes » et son contexte environnemental. Les accompagnatrices sociales s'appuient sur ce qu'est la personne, sur ce vers quoi elle veut aller pour faciliter et co-construire son parcours au SAVS.

Directeur					
Thierry TRILLES					
Responsable SAVS		Appui qualité et projets	Secrétariat		
Hélène FOREST					
Equipe					
SAVS au 31.12.18					
A Voltaire (2,5 ETP)	A la Croix-Rousse (4,7 ETP)			Géraldine SANCHEZ	Mélanie HIGUERO
Mimeline BASTIEN	Sophie AGAR				
Clémence LICHTIG	Valérie DECLERCK				
Audrey LIOTARD	Maryline GUILLIER				
	Evelyne PELLET				
	Catherine PERRIN				
	Julie ZERBIB				

I. L'équipe

L'équipe a connu le départ de deux professionnelles : Christelle PIEGAY et Delphine RANNOU. Christelle PIEGAY a quitté l'association le 5 janvier pour un autre projet professionnel en tant que mandataire judiciaire. Delphine RANNOU a quitté le SAVS le 29 juin mais reste salariée d'AMAHC en intégrant à temps plein le SACJ. Ces deux salariées (dès son origine en 2007 pour Delphine RANNOU et à partir de 2009 pour Christelle PIEGAY) ont participé activement avec Géraldine SANCHEZ à la construction du SAVS à Voltaire.

Ces départs ont permis l'arrivée, le 19 mars, d'Audrey LIOTARD, assistante de service social et des augmentations de temps de travail pour Mimeline BASTIEN et Clémence LICHTIG avec un passage pour chacune de 0,5 ETP à 0,75 ETP.

En cours d'année, les demandes de réduction de temps de travail de Catherine PERRIN (passage de 0,9 ETP à 0,7 ETP) et d'Evelyne PELLET (passage de 0,8 ETP à 0,6 ETP) ont permis l'augmentation du temps de travail de Valérie DECLERCK (passage de 0,8 ETP à 1 ETP) et de Julie ZERBIB (0,8 ETP à 1 ETP). Valérie DECLERCK a réussi son DHEPS et enchaîne la préparation du DEIS.

Ces mouvements au niveau du personnel inhérents à la vie du service nécessitent chaque fois des ajustements et de l'adaptabilité de la part des professionnelles présentes, de la responsable de service mais aussi des personnes accompagnées. L'esprit d'équipe qui règne au sein du service est à l'œuvre dans ces interstices-là pour assurer en douceur les passages d'une professionnelle à une autre et la continuité de l'accompagnement pour chaque personne concernée. La disponibilité, le respect et la bienveillance à l'égard de chaque personne accompagnée sont des valeurs fortes portées par chaque professionnelle. Il en est de même à l'encontre des stagiaires dans la qualité de l'accueil qui leur est réservé. Aussi, l'équipe (sur le site de La Croix-Rousse) a assuré le suivi de stage de Louise DACOURY-TABLEY en formation 2^{ème} année d'assistant du service social (Ecole de la Croix-Rouge) jusqu'au 6 avril et d'Olivia PARDESSUS à partir du 10 décembre en formation 3^{ème} année d'éducateur spécialisé (ARFRIPS). Elle a accueilli (sur le site de Voltaire) Nazha MARDI en formation 1^{ère} année d'assistant de service social du 8 janvier au 2 mars.

Les professionnelles de chaque site bénéficient d'une analyse de la pratique (10 séances par an) avec un changement d'intervenant en septembre pour les professionnelles de Voltaire. La responsable de service anime une réunion hebdomadaire sur chaque site abordant les situations individuelles et des points divers. Une fois par mois, elle a organisé avec Géraldine SANCHEZ (chef de service de la qualité et des projets) une réunion d'équipe de 4h divisée en 3 temps : une partie consacrée à l'évaluation interne du service, une deuxième partie accordée à un point informations sur l'actualité du service, de l'association et sur le réseau partenarial et une troisième partie réservée à la commission d'admission. L'ordre du jour de ces réunions d'équipe a suscité à plusieurs reprises des controverses; les professionnelles estimant trop important et chronophage le temps consacré à l'évaluation interne. Des aménagements ont été trouvés en privilégiant un travail en demi-journées et journée permettant de proposer une autre méthodologie de travail pour l'évaluation interne.

II. Le profil des personnes accompagnées

Nous avons accompagné, sur l'année 2018, une file active de **134 personnes** différentes pour 114 places.

Les principales caractéristiques des personnes accompagnées sont présentées dans le tableau ci-dessous et détaillées en annexe 1.

		Entrées		File active		sorties	
		2017	2018	2017	2018	2017	2018
Ratio homme femme	Homme	54%	50%	46%	47%	44%	42%
	Femme	46%	50%	54%	53%	56%	58%
Age	Age moyen	44.6	47.3	46.9	48.1	44.3	50.3
	+ jeune	24	34	24	27	31	30
	+ âgé	61	65	66	67	58	62
Situation Familiale	Célibataire	65%	87%	74%	74%	91%	61%
	Séparé	8%	0%	7%	6%	4%	8%
	Vie maritale	4%	3%	2%	2%	4%	0%
	Divorcé	23%	10%	15%	16%	0%	27%
	Veuf	0%	0%	2%	1%	0%	4%
Ressources	AAH	61%	80%	75%	74%	83%	81%
	Retraite	0%	0%	3%	3%	0%	4%
	Salaire	20%	7%	11%	9%	13%	0%
	Pension d'invalidité	11%	7%	7%	9%	4%	11%
	IJ	4%	3%	1%	1%	0%	4%
	Autres	4%	3%	3%	4%	0%	0%
Mesure de protection	Sans	70%	53%	62%	61%	57%	62%
	Avec	30%	47%	38%	39%	43%	38%
Situation de travail		5		14 /137	14 / 134	3	

Il en ressort un équilibre quantitatif entre les hommes et les femmes. La moyenne d'âge tend à augmenter (48 ans) du fait entre autres de l'admission, depuis un an, de personnes jusqu'à 65 ans (et non plus 60 ans). Ce sont des personnes, pour une grande majorité, célibataires, qui vivent seules à domicile, perçoivent l'AAH et sont sans mesure de protection. Elles bénéficient d'un suivi psychiatrique majoritairement dans le secteur public. Elles résident en logement autonome sur Lyon (Les arrondissements 9^{ème}, 3^{ème}, 8^{ème} et 4^{ème} sont les plus représentés), Villeurbanne ou Vaulx en Velin. Notre service accompagne aussi des mères de familles qui vivent avec leurs enfants pour certains mineurs. L'une d'entre elles a d'ailleurs donné naissance à un petit garçon en fin d'année 2018.

Notre service s'adresse aussi à des personnes en situation de travail ce qui concerne 14 personnes : 8 en ESAT ou ESAT hors les murs dont 5 à temps plein et 6 en milieu ordinaire dont 1 à temps plein. Le service à Voltaire a des horaires aménagés (3 jours par semaine, il est ouvert jusqu'à 18h30) pour pouvoir rencontrer les personnes en activité professionnelle en dehors de leurs horaires de travail.

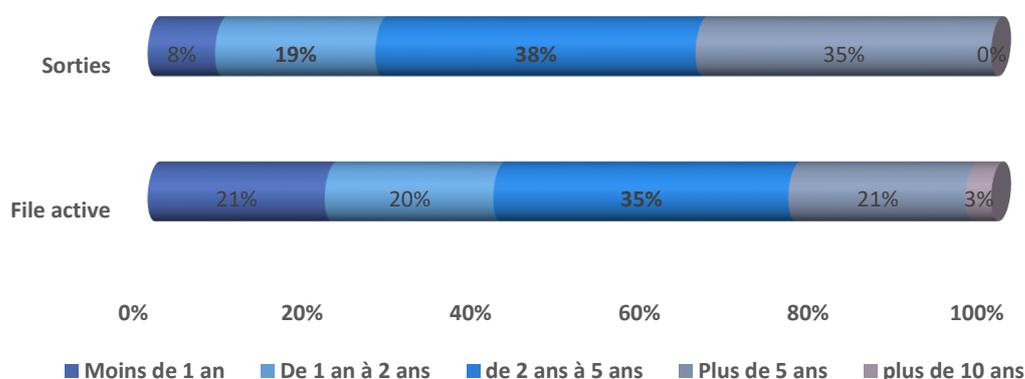
III. Les entrées et sorties

Nous avons enregistré un turn-over de 26,3 % qui est supérieur à l'année précédente (22,7 % en 2017) avec 26 personnes qui ont quitté le SAVS.

	2017	2018
Entrées	26	30
Sorties	23	26

La durée moyenne d'accompagnement avoisine **3,8 ans** en 2018 et est sensiblement supérieure à 2017 (3,2 ans).

	File active	Sorties
Durée moyenne d'accompagnement	3.8 ans	3.4 ans
Durée max	14.3 ans	9.6 ans
Durée min	1 mois	4 mois



L'écart demeure grand entre la durée maximale et la durée minimale d'accompagnement. Il révèle que le SAVS est un mode d'accompagnement qui peut s'inscrire dans la durée pour certaines personnes pour leur permettre un maintien à domicile dans de bonnes conditions. Dans la situation présente (14,3 ans d'accompagnement), il s'agit d'un monsieur de 50 ans, célibataire sans enfant, isolé sur le plan familial (ses parents, frères et sœur sont décédés ; il n'a pas de neveux ni d'oncles et tantes). Il vit dans l'appartement familial depuis son enfance et est connu dans son immeuble par des voisins âgés (de moins en moins nombreux) qui se montrent compréhensifs à son égard. Il est en difficultés pour avoir des relations sociales équilibrées. Se sont succédés auprès de lui plusieurs mandataires judiciaires ; chaque changement étant une source d'inquiétude pour lui par l'inconnu que cela représente. De plus, les liens avec son médecin psychiatre à l'hôpital, certes existants depuis plusieurs années mais tenus, n'ont pas permis qu'ils se poursuivent sur le CMP, à son départ à la retraite. Les liens qu'il a réussi à tisser sur la durée sont ceux entretenus avec le SAVS même si, à maintes reprises, il les a malmenés à travers des propos et manifestations parfois emportés et des

courriers à répétition de renoncement aussi vite envoyés qu'annulés. Chaque fois que nécessaire, le service a posé les limites à ne pas dépasser et a fait preuve de fermeté à son égard. Il a aussi su, par le savoir-faire de ses accompagnatrices sociales, faire preuve d'une grande adaptabilité voire de créativité. Répondre à ses demandes de rencontres dans nos locaux parfois à l'improviste, de visites à son domicile et d'échanges téléphoniques quand cela était de l'ordre du possible pour lui c'est accepter de se laisser guider en tant que professionnelles et accepter de faire un pas de côté pour ne pas altérer la qualité du lien. Cet accompagnement est un exercice exigeant qui demande que nous nous décalions parfois de notre champ de compétences, de notre place initiale. Nous avons pensé et proposé pour cette situation des aménagements parfois inédits (contrat d'accompagnement stipulant un lien téléphonique une fois par semaine entre lui et son accompagnatrice sociale, un autre stipulant une rencontre au bureau une fois par mois et un lien téléphonique sur la semaine...) pour lui permettre de conserver un lien avec l'extérieur, de ne pas s'isoler, sans être trop intrusif. Ces ajustements « pas trop près, pas trop loin » que nous pourrions qualifier de « juste présence » ont permis un lien suffisamment sécurisant pour lui.

C'est parce qu'il nous a amenés à « bricoler » que ce lien existe et perdure et qu'enfin il est understandable et concevable pour ce monsieur de trouver « ailleurs » cette possibilité d'un lien sécurisant. Il est en train de l'expérimenter avec un nouveau psychiatre sur le CMP qui a réussi à « l'appivoiser ». De plus, progressivement, il accepte de venir au SACJ de l'association situé à proximité de son domicile à la rencontre de l'équipe mais aussi de ses pairs.

Le parcours est long avec ce monsieur. Il a été chaotique avec une alternance d'apaisement et de débordements. Il aurait pu être écourté il y a déjà bien longtemps. Mais le professionnalisme du service a permis que coûte que coûte il se poursuive dans l'espoir d'un mieux-être pour ce monsieur. En tous les cas, il est riche d'enseignement dans la mesure où il montre combien la ténacité, la persévérance, la permanence du lien aussi exigeantes et fragiles soient elles de part et d'autre sont des qualités salutaires et aidantes dans le travail d'accompagnement.

A contrario, une dame est restée seulement 4 mois accompagnée par notre service. Une fois, le contrat d'accompagnement signé et la première rencontre à son domicile organisée en présence de son accompagnatrice sociale et de la responsable de service, elle n'a pas réussi à honorer les rendez-vous proposés par son accompagnatrice sociale dans nos locaux ni même

ceux prévus à son domicile. Le démarrage de l'accompagnement ne s'est pas enclenché malgré des relances et des tentatives de notre part d'entrer en lien avec elle. Il est fort probable que sa demande d'être accompagnée par notre service, antérieure de plusieurs mois à son admission, ne l'était plus au moment de son entrée effective. Notre délai d'attente a-t-il joué à sa défaveur ? Nous avons pu constater que sur la période d'attente son contexte de vie avait sensiblement changé (accueil à son domicile de sa fille majeure). Nous avons émis l'hypothèse qu'il ne permettait peut-être plus de faire une place au SAVS. Toutefois, cette hypothèse n'a pas pu être vérifiée.

III-A - Les motifs des sorties

Attardons-nous sur les situations des **26 personnes** qui ont quitté le SAVS. Pour la majorité d'entre elles, la fin du SAVS a été accompagnée et préparée en amont et décidée d'un commun accord :

- Pour 14 d'entre elles, il s'agit d'un maintien sur leur lieu de vie dans des conditions satisfaisantes dont 11 en logement autonome, 2 en résidence d'accueil d'ORLOGES et 1 en maison relais ADOMA.
- Pour 2 personnes, elles ont déménagé pour concrétiser leur souhait de s'installer en dehors de la Métropole de Lyon, dans le département du Rhône, en zone moins urbaine. Elles n'ont pas souhaité bénéficier d'un SAVS (dont elles ont les coordonnées) sur leur nouveau lieu de vie.
- Nous avons suivi l'avis de 3 personnes qui ont été à l'initiative de leur fin d'accompagnement estimant ne plus avoir besoin du SAVS.
- Pour 1 personne, nous avons été à l'initiative de la fin de son accompagnement considérant avec elle avoir atteint les objectifs poursuivis à l'issue de 7 années d'accompagnement ; à savoir lui permettre de rester dans sa maison à laquelle elle est très attachée avec la mise en place d'un étayage médical et social conséquent nécessité par de graves ennuis de santé somatique (aide humaine dans le cadre de la PCH, soins infirmiers 2 fois par jour, suivi médical par son généraliste et spécialistes, portage de repas à domicile puis repas partagés dans un foyer pour personnes âgées à proximité de chez elle). La difficulté a été de convaincre la famille de cette décision, opposée à l'arrêt du SAVS. Chacun est resté sur sa position ce qui a généré

une tension perceptible. Conscients du risque de fragilité de la santé somatique de la personne (actuellement en rémission), nous avons relaté cette situation à la MDM pour anticiper, en cas de besoin, un relais qui pourrait être pris par un SAMSAH.

- 1 personne, pour laquelle l'accompagnement aurait pu se poursuivre, n'a pas réussi à demander à son médecin traitant un certificat médical pour renouveler à la MDMPH son orientation vers un SAVS malgré nos sollicitations et encouragements à le faire.
- 4 personnes ont acté par la répétition de rendez-vous non honorés la fin de leur accompagnement.
- 1 personne est malheureusement décédée. Accompagnée depuis 6 ans, son décès a marqué le SAVS mais aussi le SACJ qu'elle fréquentait. Sa présence ne laissait pas indifférente. Sa famille a eu besoin du soutien du service à travers des échanges téléphoniques pour gérer cette triste situation.

III-B - Le cœur de notre métier

III-B-1 - L'accompagnement individualisé

La singularité de chaque situation individuelle offre des accompagnements qui sont tout autant singuliers. Certains d'entre eux ont marqué l'année par leur originalité, leur intensité émotionnelle, les liens qu'ils renforcent avec le service, les ouvertures vers d'autres partenariats.

En exemples,

∞ Nous citons la place prise par le service auprès d'une personne isolée sur le plan familial qui a déclaré une maladie somatique grave, diagnostiquée tardivement. Son accompagnatrice sociale a dû insister auprès de partenaires médicaux compétents pour qu'ils se mobilisent autour de ce patient. Elle a proposé un réel accompagnement de proximité quand les soins infligeaient à la personne une grande fatigabilité et l'empêchaient de sortir de chez elle pour faire ses courses. Il a fallu trouver les bons mots pour l'encourager à poursuivre ses soins, lui faire accepter une hospitalisation quand le maintien à domicile n'était plus tenable psychologiquement et physiquement, trouver des solutions pour confier en lieu sûr ses chers compagnons animaliers (lapins et volatiles). Le service et l'accompagnatrice sociale au

premier plan ont pris une place inédite, laissée vacante par la famille mise à distance par la personne concernée.



∞ Nous relatons l'accompagnement de la grossesse à risque d'une maman et de l'arrivée de son enfant dans un contexte familial complexe qui a occasionné une préoccupation massive portée par l'accompagnatrice sociale et le service et qui a nécessité un déploiement et une mobilisation de nouveaux partenaires médicaux et sociaux.



∞ Nous évoquons un accompagnement qui s'est appuyé sur les talents d'artiste peintre d'une personne. Les tableaux sur les murs et au sol de son appartement sont le reflet d'une riche activité artistique, en jachère depuis plusieurs années. Les échanges entre la personne et l'accompagnatrice sociale ont porté sur ses qualités artistiques et cette difficulté actuelle à recouvrer le goût à l'effort et à la créativité. Au fil des mois, M. M s'est ressaisi des encouragements de son accompagnatrice sociale et, avec confiance, a accepté la perspective d'exposer ses œuvres à La Canille. Il s'est remis au travail. Il a cheminé jusqu'à La Canille au sens figuré comme au sens propre où, avec l'aide de son accompagnatrice sociale et de l'équipe de La Canille qui ont respecté son rythme et pris en compte ses doutes, il a organisé un vernissage. Son accompagnatrice sociale a pu en mesurer les effets positifs en apportant ce témoignage à l'équipe médico-sociale de M. M : « [...] Je peux vous dire combien ce projet pour lequel nous l'accompagnons depuis plusieurs mois le mobilise autour de sa création mais également par les conséquences positives sur son quotidien. Il sort davantage, fait plus de trajets seul en transport ou à pied et dit se sentir moins envahi par ses idées parasites quand il fait ses courses par exemple. Il vient régulièrement à la Canille, a participé à des sorties culturelles en groupe et est de plus en plus à l'aise avec les autres et dans ce lieu notamment »



∞ Nous relatons la situation d'une dame ayant connu la rue et la précarité avant son arrivée sur le service. Elle a accepté d'être accompagnée vers un logement pérenne ; et depuis 3 ans, elle vit dans une maison relais où elle prend soin de son logement et de sa santé grâce à un travail partenarial sans relâche et solidaire que coordonne le binôme instauré au SAVS.



∞ Nous pouvons aussi nous satisfaire des avancées de personnes aux prises avec des addictions (internet, drogues, médicaments, alcool) qui acceptent, au fil du temps, des soins adaptés à leur problématique en se rapprochant de dispositifs tels que les CSAPA et ELSA et qui parfois aboutissent sur des séjours en établissements spécialisés. Ces situations délicates de par leur fragilité de tous les instants revêtent chez les professionnelles de la persévérance voire de l'abnégation et des capacités à puiser des ressources au sein de l'équipe.



∞ Nous apportons une attention particulière aux conditions de vie dans le logement et encourageons toute possible amélioration du lieu de vie. Ainsi, une personne a pu intégrer le dispositif Line Thévenin plus adapté à sa situation de par la proximité éducative qu'il propose. A contrario, une personne a quitté ce même dispositif pour s'installer dans un logement autonome où elle a pris avec aisance ses marques. Une personne a pu bénéficier de la réhabilitation du sol au plafond de son logement et de son équipement à neuf grâce à un remarquable travail partenarial entre le bailleur social, le mandataire judiciaire de la personne, l'accompagnatrice sociale et le service d'aide-ménagère. Elle peut désormais occuper et accueillir ses enfants dans un logement salubre. Il n'est pas toujours aisé de voir concrétiser un changement de lieu de vie plus adapté d'une part par manque d'offres (une personne est en attente d'un logement accessible avec ascenseur) et d'autre part par l'indécision de la personne elle-même qui oscille entre lutter contre la solitude à son domicile et quitter ses repères et son antre que représentent son logement actuel. Notre travail d'accompagnement, consiste alors à l'aider à cheminer dans cet entre-deux jusqu'au moment où elle sera peut-être prête à accepter « un ailleurs » plus étayant.

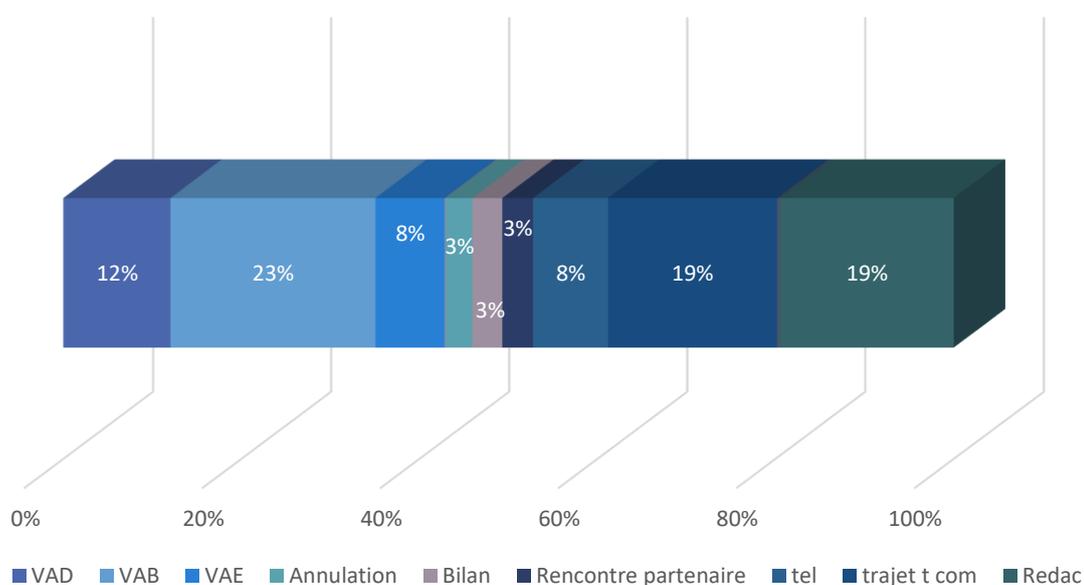


∞ Enfin, nous venons en soutien de plusieurs personnes accompagnées dans leur choix professionnel (changer de lieu de travail, modifier leur temps de travail) et dans leurs relations avec l'employeur que ce soit en entreprise d'insertion ou en ESAT.



Ces exemples ne sont pas exhaustifs tant les accompagnements proposés sont diversifiés et porteurs d'espoir. Quoi qu'ils en soient, ils exigent non seulement d'indéniables qualités relationnelles de la part des professionnelles mais également de la patience, du temps et de l'énergie.

Nos outils pour quantifier et avoir une représentativité plus précise du temps consacré à chaque accompagnement ont été affinés sous la forme de tableaux créés par Mélanie HIGUERO à partir de la réalité du travail de terrain des professionnelles. Ils sont désormais communs à l'équipe. Il s'agit de répertorier le temps de travail direct et indirect inhérent à chaque situation individuelle. Cette année, nous pouvons en présenter une première photographie qui reste certes partielle puisqu'elle correspond aux suivis des personnes à Voltaire.



La situation géographique centrale et la facilité d'accessibilité (desserte par les métros et bus) des locaux de Voltaire permettent de recevoir les personnes accompagnées au bureau du SAVS et d'alterner avec des visites à domicile. De plus, elles sont plus autonomes dans leurs déplacements (personnes en situation de travail ou/et résident à moins d'½ h de Voltaire). Une part non négligeable est consacrée aux liens partenariaux et aux écrits.

III-B-2 - L'accompagnement collectif

Plusieurs temps collectifs sont proposés sur le service pour permettre aux personnes accompagnées qui le souhaitent de partager un moment qui se veut convivial autour d'une thématique ou d'une discussion à bâtons rompus, de rencontrer leurs pairs et/ou de faire davantage connaissance avec le service.

✓ Le café liaison

Il a lieu une fois par mois, animé à tour de rôle par une professionnelle du service. Une co-animation est recherchée avec 1 ou 2 personnes du groupe quand cela est possible pour une meilleure répartition de la parole.

Il s'adresse aussi aux personnes qui sont sur notre liste d'attente et à celles qui ont quitté le service. Nous avons constaté une bonne fréquentation, sur l'ensemble de l'année, des personnes sur liste d'attente (entre 1 et 9 participations) et 5 personnes admises en cours d'année dans le service ont continué à fréquenter le café liaison.



En moyenne, le taux de fréquentation s'élève à **8-9 personnes**.

En fin d'année 2017, nous avons adressé un questionnaire aux personnes concernées qui a donné lieu à des retours intéressants pris en compte et actés après une réunion bilan le 8 février 2018 :

- Conserver le jour, le lieu et la rythmicité du café -liaison : 1^{er} jeudi de chaque mois à Voltaire,
- Modifier l'horaire : à partir de 11h00 jusqu'à 12h30. Nous avons reculé d'1h le début du café liaison pour permettre aux personnes difficilement mobilisables tôt le matin de venir plus facilement et de laisser plus de temps pour venir à celles qui habitent loin de Voltaire. Nous avons précisé qu'il s'agit d'une plage horaire ce qui permet aux personnes d'arriver et de partir à l'heure qu'elles souhaitent. Ce nouvel horaire peut également encourager les personnes inscrites sur les clubs à rester manger sur place à 12h30.

- Conserver l'aspect informel de cet espace basé sur l'échange, le partage et la rencontre entre des personnes qui ont des expériences différentes avec le SAVS.
- Communiquer le calendrier du café liaison pour l'année : notamment, les personnes qui travaillent disent avoir besoin de s'organiser et d'informer leur employeur à l'avance. Le calendrier sera envoyé par courrier, email (?) ou remis directement aux personnes accompagnées.
- Maintenir l'animation du café liaison par une professionnelle.

✓ **L'ICP (Instance Collective de Parole)**

Elle est obligatoire et a été organisée deux fois. Elle consiste à informer les personnes accompagnées de l'actualité du service et de l'association et d'aborder des points concernant le fonctionnement du service. Elle est animée par Géraldine SANCHEZ et Hélène FOREST.

- **La première ICP (14 personnes présentes)** a porté sur la présentation du comité des personnes concernées par 2 de ses membres et sur la démarche d'évaluation interne en cours dans le service. 4 groupes (professionnelles et personnes accompagnées) ont travaillé chacun sur un axe de l'évaluation interne qui viendront nourrir le rapport final :
 - Axe 1 : La garantie des droits individuels et la participation des usagers
 - Axe 2 : La prévention des risques
 - Axe 3 : La promotion de l'autonomie et de la qualité de vie
 - Axe 4 : La continuité de l'accompagnement et la coordination des interventions.
- **La deuxième ICP (10 personnes présentes)** a été consacrée à : « Et si on pensait ensemble à de nouveaux locaux pour AMAHC ? ». Les participants ont pu exprimer leur attachement à de nouveaux locaux qui privilégieraient la primauté de la qualité de l'accueil, de l'accessibilité et de la proximité géographique.

✓ **Le forum**

Il a lieu une fois par an. Il a obtenu un large succès (**30 participants**) avec une animation portée par les professionnelles autour de « Prendre soin de soi et de chez soi ». Ce forum a pris une

allure ludique en proposant 3 ateliers de fabrication de produits d'entretien et de produits cosmétiques. Ces ateliers ont été un support pour aborder les questions de bien-être, d'hygiène, de l'utilisation de produits naturels et de la facilité de fabrication de ces produits à moindre coût. A l'issue de ce forum, les professionnelles ont proposé d'éditer un livret de recueil des recettes et astuces.

IV. La gestion des notifications MDMPH

	2015	2016	2017	2018
Nombre de notifications reçues	141	152	158	172

Le flux constant du nombre de notifications qui nous parvient vient allonger le délai de traitement.

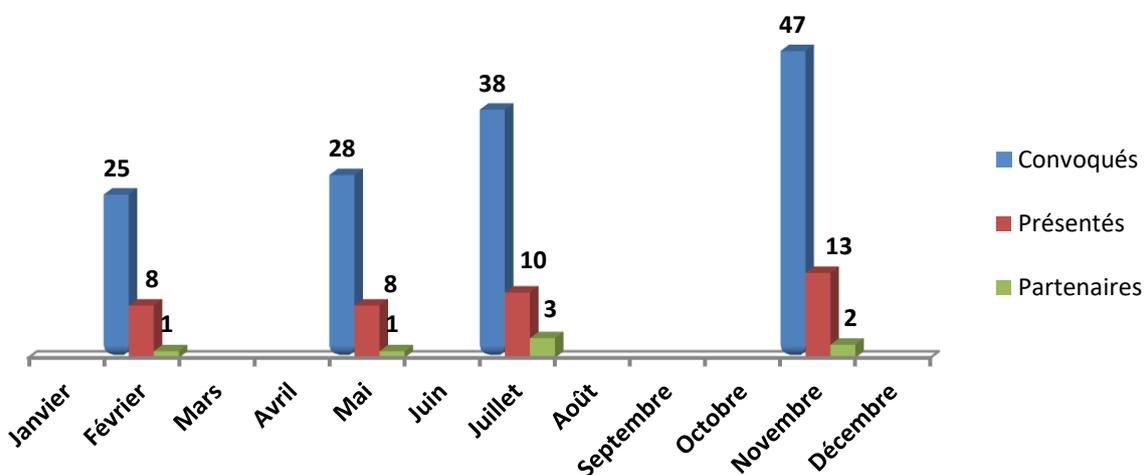
	46% MDR LYON	47% MDR LYON	52 % MDR LYON	49% MDR LYON
Origine	① Villeurbanne ② Lyon 6 ③ Lyon 8, 9 et 3	① Villeurbanne ② Lyon 9 ③ Lyon 3, 6 et 8	① Villeurbanne ② Lyon 8, 2 ③ Lyon 3, 9	① Lyon 8 ② Villeurbanne ③ Lyon 3
Ratio hommes	46%	54%	57%	57%
femmes	54%	46%	43%	43%
Age moyen	44 ans	45 ans	44 ans	42 ans
+ âgé	67 ans	63 ans	65 ans	61 ans
+ jeune	21 ans	23 ans	19 ans	19 ans

Notifications communes				
ATMP / GRIM	70%	71%	73%	70%
% traité par AMAHC				
Rdv fixés	92%	94%	98%	96%
Rdv venus	52%	47%	60%	46%

Dès que nous recevons une notification de la MDMPH, nous invitons chaque personne concernée à une réunion de présentation du SAVS ou à un rendez-vous individuel. Il s'agit du premier contact recherché qui permet à la personne, en connaissance de cause et par elle-même, de faire le choix de donner suite ou non à sa notification MDMPH l'orientant vers un SAVS.

Avec les autres SAVS notifiés (GRIM et ATMP), nous avons poursuivi sur 2018 notre coordination à savoir proposer à tour de rôle une réunion de présentation du SAVS ; organisation harmonisée au cours de deux rencontres annuelles entre les professionnels chargés, dans chaque service, de ce volet. Ainsi, pour AMAHC, nous en avons programmé 4, animées par Géraldine SANCHEZ dans nos locaux à Voltaire, qui sont ouvertes à toutes les personnes directement concernées mais également aux professionnels, familles et proches.

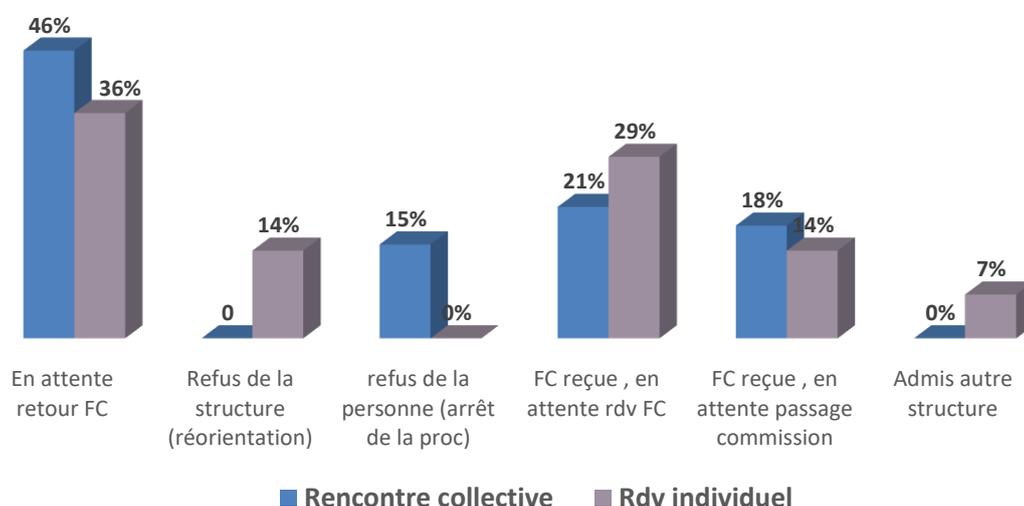
4 réunions de présentation SAVS en 2018



Focus sur les partenaires présents : Samsah Paul Balvet, CH le Vinatier, Alynea, Samsah de Ladapt, Hôpital de jour de Villeurbanne, MDMS Lyon 4^{ème}

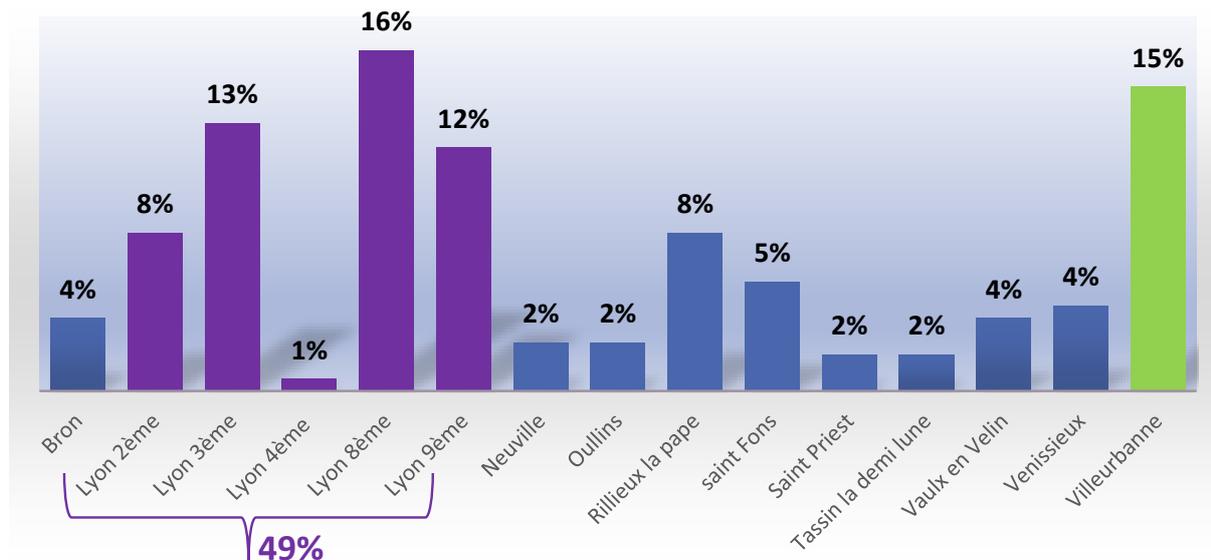
Les réunions de présentation du SAVS mobilisent presque 1/3 des personnes convoquées (à l'issue de 2 voire 3 convocations). Quant aux rendez-vous individuels, ils sont plus largement honorés à hauteur de presque 2/3. Nombre de personnes se renseigne et se manifeste aussi par téléphone auprès de Mélanie HIGUERO pour dire qu'elles ne sont pas intéressées. 1 personne sur 2 parvient à se mobiliser autour de cette première rencontre qui formalise par l'envoi de la fiche de candidature, une demande d'accompagnement social. Sur les 30 personnes admises en 2018, la quasi-totalité était venue à la réunion ou à un rendez-vous individuel à l'exception de 2 personnes qui connaissaient déjà le SAVS dont 1 pour en avoir bénéficié par le passé et la deuxième pour avoir été orientée vers le SAVS par les PAO (Permanences d'Accueil et d'orientation) fréquentées plusieurs années à AMAHC.

	Rdv individuel	Rencontre collective
Nombre de personnes concernées	20	111
Rdv proposés	22	138
Rdv venus	14	39
	64%	28%



Le suivi rigoureux des notifications est assuré par Mélanie HIGUERO en lien avec la responsable de service. Il permet une traçabilité de chaque situation individuelle une fois la notification réceptionnée à AMAHC et de rendre compte à la MDMPH de l'avancée de chacune d'elles.

Elles proviennent principalement des MDMS de Lyon 8^{ème}, Lyon 3^{ème}, Lyon 9^{ème} et des MDM de Villeurbanne et Rillieux La Pape.



Autres : Caluire, Décines, Limonest, Ste Foy Les Lyon, Meyzieu (1%)

V. Le délai d'attente : embouteillage à deux endroits

Nous faisons le constat que le délai d'attente pour les personnes admissibles est très variable et a tendance à s'allonger. Le délai pour étudier les demandes de SAVS et donner une réponse l'est tout autant. Cela s'explique par :

- un nombre d'entrées dans notre dispositif qui oscille sensiblement chaque année autour de 30 nouvelles personnes soit 25 % de la capacité du service (durée d'accompagnement entre 42 et 48 mois),
- un nombre croissant de notifications de la MDMPH pour les SAVS qui sont des dispositifs de plus en plus repérés comme alternative efficace dans le champ des établissements médico-sociaux et de surcroît d'un moindre coût pour les pouvoirs publics,

- un nombre significatif de notifications MDMPH mieux ciblées et indiquées,
- une gestion scrupuleuse, en interne mais aussi en lien avec les SAVS du GRIM et de l'ATMP, des notifications réceptionnées avec la recherche systématique d'un premier contact avec chaque personne concernée.

V-A - Le délai d'attente pour les personnes admissibles (sur la liste d'attente)

En 2018, pour les 30 nouvelles personnes, nous constatons un grand écart de durée d'attente : **entre 9 mois et plus d'une année** pour 9 d'entre elles.

Délai d'attente des 30 personnes admises en 2018 (en mois)

	Délai sur liste d'attente	Délai entre réception notification et admission SAVS
Moyenne	6.3	16.9
+	14	43
-	1	2

Pour ces personnes qui ont un réel besoin d'accompagnement social par un SAVS au moment où elles le demandent, l'attente d'une place reste une étape déstabilisante au risque de les « perdre » par démobilisation et découragement voire renoncement. 2 personnes ont refusé leur admission quand elle s'est présentée et 1 personne avait entretemps été accueillie au SAVS GRIM. Les moyens humains actuels dont nous disposons sont insuffisants pour proposer sur ce temps d'attente une alternative dynamique et soutenante jusqu'à l'admission effective. La seule proposition que nous faisons est un accueil sur le café liaison (espace convivial qui a lieu 1 fois par mois) animé par une professionnelle du service où se retrouvent non seulement les personnes accompagnées, les personnes ayant quitté le service mais aussi les personnes en attente d'être admises. Pour ces dernières, il s'agit de faire connaissance et de commencer à se familiariser avec l'association et le service en particulier. En revanche, le principe du café liaison ne convient pas à toutes les personnes notamment à celles rétives devant la dimension groupale. Aujourd'hui, nous n'avons pas la possibilité en termes de temps de

travail de proposer des rencontres individuelles permettant de maintenir un lien avec chaque personne placée sur la liste d'attente et de préparer à l'entrée au SAVS.

Le pôle admission pensé comme facilitateur d'entrée dans le service et de parcours en son sein exige des moyens supplémentaires en effectifs. Des échanges dans ce sens ont eu lieu lors d'une rencontre en cours d'année entre les représentants d'AMAHC et de la Métropole.

V-B - Le délai d'attente pour étudier la demande de SAVS

Entre la réception de la fiche de candidature et la réponse de la commission d'admission peut s'écouler en moyenne **une année** ce qui est très inconfortable.

	Délai entre réception FC et commission d'admission	Délai entre réception notification et admission SAVS
Moyenne	12.3	16.9
+	20	43
-	7	2

Nous avons repéré que nous sommes en mesure d'étudier en commission d'admission 35 dossiers maximum par an. Ainsi, sur l'année 2018, nous avons mise en œuvre une décision actée fin 2017 de différer à début 2019 toute étude de fiche de candidature arrivée sur le second semestre. Nous avons déplacé le curseur pour réduire le délai entre l'entretien qui inaugure la procédure d'admission et la réponse de la commission d'admission. Ainsi, 15 rendez-vous ont été différés à début 2019 après information par lettre à chaque personne concernée.

VI. La commission d'admission

La commission d'admission a étudié **32 fiches de candidature** dont 29 arrivées en 2017 et 3 en 2018. Elle a émis 24 avis favorables et 8 avis défavorables.

Les refus ont été motivés pour les raisons suivantes :

- 1 personne avait besoin de mûrir son projet de logement autonome en expérimentant au préalable un passage par le dispositif des appartements d'essais d'ORLOGES.
- 1 personne a été orientée vers le CL3R.
- 1 personne n'avait pas de notification CDAPH.
- 1 personne relevait d'une mesure de protection de biens. En cours d'année, nous avons appris qu'elle avait été accueillie au SAVS GRIM.
- 1 personne a été orientée vers le SAVS Valentin Haüy, service plus adapté à son handicap sensoriel prédominant.
- 1 personne dont la situation est du ressort de la MDM de sa ville.
- 1 personne a été orientée vers l'accueil de jour de l'OSL (Œuvres Saint Léonard).
- 1 personne est suffisamment autonome.

Toutes les personnes concernées sont informées de la réponse de la commission d'admission ainsi que les professionnels repérés comme soutenant la demande de SAVS et chaque MDMS ou MDM.

Au 31 décembre 2018, il reste 6 personnes sur liste d'attente et 22 situations à étudier.

VII. Les participations dans le réseau partenarial

VII-A - Au niveau national et métropolitain

Nous nous inscrivons dans le réseau en participant à des journées de formation et/ou colloques :

→ Journée de Santé Mentale France (SMF) à Lyon : « Psychiatrie et Santé Mentale : Quand le parcours se met au service du pouvoir d’agir ? ». Il a été notamment question de la pair-aidance et des travailleurs pairs en santé mentale.

→ 4èmes rencontres soignantes de la psychiatrie à Paris : [D]Oser la relation en psychiatrie : sur une la juste présence ? »,

→ Journée régionale du MAIS (Mouvement d’Accompagnement et Insertion Sociale) à Bourg en Bresse : « Entre soin et prendre soin, quelle dimension soignante dans l’acte éducatif ? »,

→ Journée de formation à l’UCLY à Lyon : « Le toucher et le tact, la juste distance dans la relation »,

→ Journée de formation à l’UCLY à Lyon : « Pas qu’une oreille : pour approche globale de l’écoute dans la relation d’accompagnement ».

Sur un plan local, le SAVS a été représenté à :

→ La 3ème rencontre de Coordination 69 à Lyon : « Santé mentale et participation des personnes concernées : paroles croisées, quelle place pour chacun dans ce mouvement ? »,

→ La commission logement et hébergement de Coordination 69,

→ La 4ème rencontre des acteurs SPHEL (Santé Psychique Hébergement et Logement) à La Métropole de Lyon : « Handicap et souffrance psychique : quels facteurs de maintien durable dans le logement ? ». A plusieurs voix, des professionnelles du SAVS ont présenté une intervention interactive sur cette thématique.

→ CLSM (Conseil Local de Santé Mentale) de Lyon 8ème, Lyon 3ème, Lyon 1er, Caluire, Villeurbanne

→ Ateliers Santé Ville de Lyon 3ème,

→ PTSM (Projet Territorial de Santé Mentale),

→ Rencontres inter SAVS de la Métropole et Rhône sur les thématiques : Quels sont les outils pour développer le pouvoir d’agir de la personne ? » ; « Comment accompagner les personnes qui ne reconnaissent pas leurs difficultés ? » ; « Comment aborder les sujets liés à l’intimité, (hygiène, sexualité, troubles alimentaires...) »,

- ➔ Inauguration des nouveaux locaux du GEM NOVA,
- ➔ Inauguration du Foyer du GRIM « Les 3 galets » à Lyon 8^{ème},

Malheureusement, les professionnelles intéressées n'ont pas pu participer à la journée proposée par le CLSM de Lyon 9^{ème} sur « Histoires de vies, transmissions, exil et migrations », faute de places.

Le SAVS a été sollicité pour participer à une action-recherche menée par IREIS, un institut de formation et de recherche en action sociale sur : « Le tryptique personne concernée /proche aidant / professionnel dans l'intervention sociale à domicile auprès de personnes handicapées psychiques ». Il a répondu favorablement car peu de travaux de recherche porte sur la particularité de l'accompagnement proposé par un service comme le nôtre. Sur le mode du volontariat, les professionnelles, les personnes accompagnées et les proches aidants se sont mobilisés.

Enfin, AMAHC a fait le choix de valoriser l'expérience et le savoir-faire de ses services en répondant à :

- ➔ L'appel à projet SAMSAH Rétablissement en lien avec ORLOGES, SMC et LADAPT,
- ➔ L'appel à manifestation d'intérêt dans le cadre du « Logement d'abord ».

VII-B - La transversalité associative

Les professionnelles participent à la vie associative à travers des instances internes transversales telles que :

- Le comité de promotion,
- Le comité technique déménagement/optimisation des locaux,
- Les journées de sensibilisation sur « Droits, Handicap et participation »
- La documentation et bibliothèque,
- Le programme d'Aides aux projets vacances avec SMF,
- Les PAO (Permanences d'Accueil et d'orientation),
- La formation des salariés au CCAURA sur la participation,
- Les formations 1ers secours / incendie-évacuation,
- La journée d'intégration,

- Le DUERP,
- Sans oublier les 30 ans du service vacances d'AMAHC avec la projection d'un admirable film « Regards croisés sur les vacances ».

Sophie AGAR, Maryline GUILLIER et Julie ZERBIB ont un temps de travail chacune dédié aux animations proposées à La Canille, en lien avec l'équipe sur place :

- L'atelier culturel « La culture vous balade »,
- Les soirées du jeudi à La Canille.

VIII. L'évaluation interne

L'évaluation interne du service, obligatoire tous les 5 ans, s'est invitée sur l'année 2018. Cette démarche règlementaire impulsée et animée par Géraldine SANCHEZ (chef de service qualité et des projets) se veut, à AMAHC, participative en y associant les accompagnatrices sociales, Mélanie HIGUERO (assistante), Hélène FOREST (responsable du service), Thierry TRILLES (directeur), les personnes accompagnées volontaires et des représentants du comité des personnes concernées. L'évaluation interne est un outil à part entière dans notre mission d'accompagnement. Elle consiste à un questionnement continu et à l'amélioration de la qualité des prestations délivrées par notre service : quelles actions ou modalités d'accompagnement devons-nous conserver ? Lesquelles améliorer ? De quelle manière ? Quelles innovations proposer ?

Elle permet d'adapter nos réponses au plus près des besoins des personnes accompagnées à partir de leurs vécus d'expériences et en revisitant les pratiques et le fonctionnement du service. Cette démarche d'évaluation interne certes exigeante par le rythme instauré (1 réunion mensuelle de 2h et plusieurs demi-journées et journée) et l'implication souhaitée se veut au service de notre pratique et doit être considérée comme venant la nourrir.

Les enseignements de ce travail collectif sont de deux ordres :

- L'apport constructif de la participation interactive des professionnelles, des personnes accompagnées et des représentants du comité des personnes concernées,
- L'amélioration à apporter d'un point de vue méthodologique à cette démarche d'évaluation pour la rendre plus attractive.

Au cours de cette démarche d'évaluation, nous avons repris la définition du public, la finalité du service et ses objectifs.

Fort du regard et de la réflexion que porte AMAHC sur la situation de handicap à travers son projet associatif et la concrétisation de journées de sensibilisation « Droits, handicap et participation sociale », nous déclinons ainsi **le profil des personnes accompagnées** :

« Le SAVS d'AMAHC est destiné à l'accompagnement d'adultes âgés de 18 à 65 ans au moment de l'admission. Il s'adresse à des personnes qui rencontrent, dans leur environnement, des situations de handicap liées à des troubles psychiques. Elles souhaitent un accompagnement social pour tendre vers un mieux-être. Elles résident sur la métropole de Lyon en logement individuel ou autre (habitat collectif, domicile familial...). Elles sont en situation de travail ou non ».

La finalité du service s'ajuste de la manière suivante :

« Accompagner et soutenir, de manière singulière, des adultes qui rencontrent, dans leur environnement, des situations de handicap liées à des troubles psychiques, vers plus d'autonomie dans leur quotidien pour préserver ou améliorer leur qualité de vie ».

Les objectifs du service tels que décrits dans le projet de service restent inchangés :

- « - Répondre aux besoins et aux attentes de chaque personne par un accompagnement individuel et personnalisé en renforçant le pouvoir d'agir,*
- Favoriser une meilleure autonomie dans sa vie quotidienne,*
- Veiller à sa qualité de vie ».*

Pour illustrer les 3 objectifs poursuivis dans le travail d'accompagnement mené par l'équipe, nous vous proposons plusieurs vignettes rédigées par les accompagnatrices sociales relatant des actions concrètes.

VIII-A - 1^{er} objectif : Répondre aux besoins et aux attentes de chaque personne par un accompagnement individuel et personnalisé en renforçant le pouvoir d'agir :

- ✓ Par le biais de rencontres régulières (au bureau, à domicile, à l'extérieur), les professionnelles évaluent les capacités de la personne concernée en s'adaptant à son rythme. Il s'agit de re/mobiliser ses potentialités. Ensemble, elles évaluent « le champ des possibles ».
- ✓ Les professionnelles soutiennent la construction et la mise en œuvre de(s) projets(s) de la personne concernée en appréciant avec elle leur faisabilité dans le temps.
- ✓ La relation d'aide entre la personne concernée et le service s'élabore et évolue dans un lien de confiance. Ce lien est primordial pour mener à bien les différentes étapes du projet d'accompagnement.

Une illustration :

Lors du 1^{er} rdv avec la chef de service et l'accompagnatrice sociale, le choix est laissé à la personne du rythme et du lieu des futures rencontres. Un monsieur qui sait avoir besoin de rencontres régulières pour rentrer en relation, nous demande de venir à son domicile toutes les semaines. Une autre personne préférera venir nous rencontrer au bureau, faire connaissance et travailler ensemble pour envisager de nous recevoir à son domicile.

Le 1^{er} contrat propose comme objectifs de :

- ⇒ Faire connaissance mutuellement
- ⇒ Évaluer les attentes et les besoins de la personne accompagnée

Ces objectifs viennent de notre expérience d'accompagnement et sont proposés à chaque fois pour le 1^{er} contrat. Ils constituent un cadre posé par le service qui se veut rassurant et permettra d'engager le travail d'accompagnement sur des bases solides et partagées, co-construites. A la marge, d'autres objectifs peuvent être notés.

Au cours des 6 premiers mois, les professionnelles s'attachent à établir un lien de confiance avec la personne qui sera le socle de l'accompagnement. Il s'établit, se tisse sur la durée, en prenant le temps de se connaître et se reconnaître, en précisant les missions du SAVS avec ses limites et possibilités, en découvrant les freins et les craintes des personnes accompagnées mais aussi ses potentialités.

Nous ne réduisons pas la personne à sa maladie qui ne doit pas faire écran. Il en va de même sur les situations de handicap que la personne peut rencontrer. Nous préférons connaître ses potentialités et pouvoir les mettre en valeur.

Notre expertise en tant que professionnel rencontre les attentes et les envies de la personne accompagnée. Nous nous attachons à mettre en lien les désirs de la personne, ses compétences et difficultés avec les possibilités du service ou d'autres dispositifs afin de trouver les moyens pour répondre à sa demande. En tant que professionnel, nous tentons de trouver la place la plus aidante pour la personne pour optimiser ses potentialités. Un travail de réseau et une bonne connaissance du secteur sont alors nécessaires ainsi qu'un travail d'appui en équipe pour mettre en commun nos expériences et diversifier les propositions. L'accompagnement proposé est donc toujours très personnalisé car il découle de la situation globale de la personne, de ce qu'elle amène, et de ce qu'elle souhaite travailler à ce moment-là.

Nous respectons le choix de la personne car il s'agit de sa propre vie et de son propre parcours. Ses décisions lui appartiennent, personne ne peut les prendre à sa place. Nos limites en tant que professionnel s'appuient sur une éventuelle mise en danger. Une réflexion est alors menée avec la personne pour être sûr qu'elle a bien en tête les tenants et aboutissants de sa décision. Cette réflexion peut s'ouvrir aux partenaires. Lors d'une mise en danger liée à la maladie de la personne, à sa santé, nous nous permettons d'interpeller le médecin comme il est indiqué dans le contrat co-signé avec la personne.

Cette illustration montre comment le premier contrat de 6 mois met en œuvre l'accueil de la personne telle qu'elle est, comme tout un chacun, avec ses potentialités et ses difficultés et la prise en compte de ses souhaits, de ce qui lui tient à cœur. Il s'agit de donner sens à l'accompagnement par du « sur mesure » qui s'inaugure à l'entrée dans le service et qui va être le fil conducteur tout le long du parcours de la personne au SAVS.

Cet accompagnement est traversé par des principes ancrés dans notre pratique qui consistent en :

- ✓ Une aide au renforcement de l'estime de soi chez chaque personne,
- ✓ Une valorisation des capacités de chaque personne,
- ✓ Une lutte contre l'autocensure et l'auto-exclusion chez certaines personnes,

- ✓ Une lutte contre la stigmatisation ou l'auto-stigmatisation,
- ✓ Une aide pour défendre et faire valoir leurs droits (advocacy ou processus de plaidoyer),
- ✓ Une présence « au coude à coude » pour faire face aux difficultés,
- ✓ Un soutien pour reconnaître les manifestations et les conséquences de la maladie comme légitimes (empêchements, manque d'entrain, les difficultés à sortir...) en tant que personnes vivant des situations de handicap liées à leurs troubles psychiques.

A cet égard, les professionnelles s'arment de patience, d'humilité, d'optimisme ; s'appuient sur les expériences réussies comme moteurs ; font preuve d'indulgence et d'une grande tolérance envers les personnes quand notamment ces dernières n'honorent pas les rendez-vous (état de fait lié en grande partie aux manifestations des troubles psychiques).

Ce travail se mesure à travers la confiance et le discours de vérité instaurés entre la personne accompagnée et son accompagnatrice sociale au fil des rencontres chaque semaine ou plusieurs fois par mois.

Cette qualité relationnelle se manifeste au bout des 6 premiers mois par la signature d'un deuxième contrat basé sur la co-construction d'objectifs d'accompagnement et la co-définition des modalités (rythme, lieu des rencontres). Sur 2018, deux personnes n'ont pas souhaité aller au-delà des 6 premiers mois.

VIII-B - 2^{ème} objectif : Favoriser une meilleure autonomie dans sa vie quotidienne

- ✓ Pendant une période délimitée (durée de la notification CDAPH), les professionnelles misent sur la capacité de la personne à re/trouver un équilibre de vie à son domicile. Il s'agit de consolider, maintenir voire développer ses compétences dans les actes de la vie quotidienne.
- ✓ Les professionnelles s'assurent de la validité de ses droits sociaux.
- ✓ Elles veillent à lui faire connaître les dispositifs spécialisés et/ou de droit commun afin qu'elle puisse s'en ressaisir à bon escient.

Deux illustrations :

1^{ère} situation, celle de M.S.

Elle met en évidence que les notions de temps et de rythme sont essentielles quand il s'agit d'aller vers davantage d'autonomie mais aussi que l'idéal recherché par la personne même s'il n'est pas atteint, n'est pas synonyme d'échec. Bien plus important est la connaissance qu'à la personne de ses potentialités mais aussi des limites de celles-ci, et des appuis extérieurs pour atteindre son objectif.

M. S est très angoissé lorsqu'il se retrouve dans des lieux très fréquentés et trop grands. Il fait donc ses courses dans une petite épicerie de son quartier mais cela lui revient cher au vu de ses faibles ressources.

La finalité à terme de cet accompagnement, défini avec M.S. va être de lui permettre de réduire son budget alimentation et d'être suffisamment à l'aise pour se rendre seul dans un magasin plus grand et plus adapté.

Une première étape a consisté au repérage du magasin et à mettre en évidence les compétences de Monsieur. Avec l'aide de son accompagnatrice, Monsieur choisit un magasin, de type supermarché, qui correspond à son budget et à ses habitudes alimentaires.

M. S possède un véhicule et sait se repérer dans l'espace. Nous nous appuyons sur cet atout pour favoriser son autonomie car a contrario, il lui est très difficile d'emprunter les transports en commun. Toutefois un accompagnement est nécessaire durant le trajet pour aider M.S à se mobiliser et à se préparer psychologiquement à cette démarche.

La présence de la professionnelle dans le magasin permet également de réassurer M. S. tant sur son comportement dans sa relation aux autres qu'il pense inadapté que sur sa capacité à faire des choix entre les différents produits proposés.

Un travail autour de l'organisation des courses est réalisé également dans le magasin : apprendre à passer systématiquement dans chaque rayon afin de ne rien oublier. Cette stratégie permet de palier les oublis liés à l'émergence d'une angoisse trop importante, et de se focaliser sur les produits en rayons pour ne pas être distraits par ce qui se passe dans le magasin.

L'accompagnatrice est aussi médiatrice entre M. et les autres clients ; une fois dégagé de cette source d'inquiétude, M. peut ainsi se concentrer davantage sur ses objectifs.

Par exemple, M.S s'inquiète de déranger les autres clients, avec son caddie ou à la caisse en mettant trop de temps à ranger ses courses. La présence de la professionnelle l'autorise à s'appuyer sur elle et de fait à se sentir moins mal à l'aise. Petit à petit la professionnelle, toujours présente physiquement, se montre plus effacée dans l'aide concrète apportée.

Cet accompagnement se déroule sur plusieurs semaines. Grâce à la présence rassurante de son accompagnatrice sociale durant le trajet et/ou dans le magasin, M.S va progressivement prendre confiance en lui et appréhender « les autres » de façon plus sereine. M. S se montre même étonné de ses compétences quand son accompagnatrice sociale les pointe et les valorise.

Au bout de plusieurs mois, il se sent prêt à effectuer les trajets seul. Il retrouve l'accompagnatrice sur le parking du magasin, réussit désormais à se mobiliser et se préparer seul. La présence de l'accompagnatrice est encore un facilitateur pour lui à l'intérieur du magasin. Toutefois, après avoir testé cette nouvelle organisation pendant quelques semaines, M.S manifeste le besoin d'être de nouveau accompagné dès le départ de chez lui. Il est important à ce moment-là d'accepter ce retour en arrière, d'être à l'écoute et de réadapter l'accompagnement pour que M.S puisse retrouver suffisamment d'assurance en ses capacités.

Chaque avancée peut être mise à mal pour diverses raisons et demande parfois de renouveler l'expérience pour l'asseoir dans le temps.

Aujourd'hui, M. S n'est plus accompagné pour faire ses courses. Il a pris confiance en lui et peut se rendre seul dans le supermarché lorsqu'il va bien. La qualité et le choix des produits ainsi que leur moindre prix sont des facteurs mobilisateurs. Lorsqu'il est envahi par des angoisses qui le paralysent, il a trouvé des solutions pour remédier à ses difficultés : soit il prend appui sur son voisin pour être accompagné aux courses même s'il ne peut pas toujours compter sur lui, soit il fait le choix de retourner à l'épicerie.

En conclusion, dans cette situation M. S a su tirer profit de l'accompagnement et accroître son autonomie tout en mobilisant ses compétences antérieures ce qui lui permet d'être très proche de la finalité qu'il s'était fixée.

Cette situation montre comment le travail d'accompagnement s'appuie sur le repérage et l'évaluation des capacités de la personne, sur ce qui l'anime et qui a de l'intérêt pour elle (maintenir la qualité de son alimentation en réduisant son coût) et sur les capacités qu'elle est

en mesure de mobiliser. L'accompagnatrice sociale a su valoriser les compétences de la personne, l'inciter à les mettre en œuvre, préparer et concrétiser cet accompagnement en allant avec elle dans le magasin et en prenant en compte les paramètres incontournables (horaires et durée de l'accompagnement, lieu du magasin, respect du budget). Cela a nécessité du temps et de l'énergie de part et d'autre (2h pour une visite à domicile et autant pour un accompagnement dans le magasin) mais a permis à M. S de gagner en autonomie et en confiance en soi. Aujourd'hui, M. S sait qu'il lui est possible de faire ses courses alimentaires seul dans un magasin repéré comme accessible, au moment qui lui semble le plus approprié et qui prend en compte la question budgétaire.

2^{ème} situation, celle de Mme M.

Mme M. a fait une demande de SAVS avec comme principal objectif de l'accompagner dans ses démarches administratives. Pourtant, Mme sollicite peu son accompagnatrice sociale référente sur ses démarches administratives. Dans les phases où Mme M. se sent bien, elle ne montre pas de difficultés pour réaliser seule ses démarches. Mme est au contraire très active, mène de front plusieurs projets avec efficacité et réussite. Mais dans ces phases très actives, Mme M. peut se révéler fragile par rapport à certains choix dont elle ne mesure pas toujours les répercussions. Des conséquences qui sont perceptibles souvent lorsque Mme va moins bien.

Au cours d'un rendez-vous SAVS au bureau, Mme M. nous informe qu'elle a changé de prénom, parce que celui d'origine lui renvoyait trop de souvenirs douloureux. Mme nous dit avoir bien pris le temps de la réflexion. C'est une démarche qu'elle a faite seule auprès du TGI avec le soutien de son médecin psychiatre. Ce dernier a notamment appuyé sa demande par un courrier au juge. Mme a aussi fait le nécessaire seule auprès des services administratifs pour la prise en compte de son nouveau prénom.

Pour aider Mme à accepter cette nouvelle identité, nous avons répondu à toutes ses demandes : modifier son prénom dans nos fiches administratives et au quotidien, l'identifier par son nouveau prénom. A sa demande, nous avons aussi fait preuve de discrétion vis-à-vis des personnes concernées qui la connaissaient auparavant sous son prénom d'origine. Pendant 7 mois, Mme M. s'est exaltée d'avoir réussi à faire cette démarche sans l'aide de

personne et d'avoir enfin un nouveau prénom. Puis, Mme a regretté sa décision et a décompensé.

Pendant son hospitalisation, Mme nous informe que la CAF a suspendu ses prestations parce qu'elle a fait une fausse déclaration sous l'honneur pour revenir à son prénom d'origine, sans pouvoir fournir de nouveaux documents officiels. Avec son accord, nous avons envoyé un courrier de rectification à la CAF. Nous nous sommes renseignées auprès du TGI pour savoir si Mme pouvait à nouveau refaire une demande de changement de prénom. Ils nous ont orientées vers la mairie de secteur. Avec les informations recueillies, nous avons encouragé Mme M. à mettre au travail dans le cadre du soin ce nouveau projet. Après 3 mois d'hospitalisation et une thérapie de 5 mois avec un psychologue pour accepter son prénom d'origine, le médecin psychiatre a accepté de refaire un courrier pour motiver la demande à la mairie. Mme M. avait honte d'aller à la mairie seule pour faire cette démarche. Nous l'avons donc accompagnée physiquement pour la soutenir. Nous avons fait médiation entre Mme M. et l'agent administratif qui ne comprenait pas cette demande : revenir à son prénom d'origine. En effet, ce n'est pas une demande courante selon l'agent administratif. Nous avons aussi aidé Mme à prévenir les services administratifs de sa nouvelle identité.

Après un bilan annuel sur le suivi SAVS, nous faisons le constat que Mme a des capacités pour gérer seule ses démarches administratives, mais qu'elle rencontre des difficultés pour se stabiliser d'un point de vue psychique sur la durée. Aussi, nous lui proposons de travailler avec elle sur un renforcement de ses soins, afin de favoriser sur la durée une meilleure autonomie dans sa vie quotidienne.

Cette illustration montre comment la co-construction peut parfois être envisagée par la personne que lorsque sa situation devient critique à ses yeux. Le service s'adapte aux fluctuations d'humeur de la personne liées aux manifestations des troubles psychiques qui peuvent impacter sur ses choix ou/et ses décisions. Chaque expérience ou initiative est riche d'enseignements de part et d'autre et se doit d'être appréhendée dans ce sens.

VIII-C - 3ème objectif : Veiller à sa qualité de vie

- ✓ Avec bienveillance, les professionnelles encouragent chaque personne à prendre soin d'elle (santé psychique et physique, accès aux loisirs et à la culture...).
- ✓ Les professionnelles sont attentives à la qualité de l'habitat de chaque personne (confort, accessibilité, respect des normes, environnement...).
- ✓ Les professionnelles encouragent les relations sociales. Elles favorisent l'inscription de la personne dans son réseau de proximité. Elles participent à la recherche d'un équilibre dans ses relations familiales et amicales.
- ✓ Elles soutiennent la parole de la personne dans sa situation de travail et/ou son projet professionnel.

Illustration

La situation de Mme J.

Avec bienveillance, les professionnelles encouragent chaque personne à prendre soin d'elle (santé psychique et physique, accès aux loisirs et à la culture...).

Avec Mme J nous constatons qu'elle rencontre des difficultés à prendre soin d'elle.

Elle continue à rencontrer son médecin généraliste en qui elle a confiance, mais ne parvient pas à faire les examens prescrits. Mme souffre d'obésité et le contrôle de son alimentation est difficile. L'état de son logement se dégrade, il est de moins en moins bien entretenu et désordonné. Par ailleurs Mme J ne dort plus dans sa chambre et nous constatons qu'elle n'a plus de lit.

Afin d'aider Mme à prendre soin d'elle, nous la rencontrons régulièrement à raison d'une fois par semaine. Nous abordons ces différents aspects et échangeons sur ce que cela lui fait vivre dans le but de l'accompagner au plus près de ce qu'elle souhaite et est en mesure de réaliser. (Ecoute active et prise en compte de l'histoire de la personne).

En effet, les derniers mois n'ont pas été simples pour Mme J, elle s'est impliquée de manière importante dans le soutien à sa mère (souffrant d'une maladie d'Alzheimer) en devant faire face parfois aux complexités relationnelles avec sa famille. Elle a usé d'une énergie importante

ne lui permettant pas d'en garder suffisamment pour prendre soin de sa santé psychique et physique.

Forts de ces constats, nous élaborons ensemble une stratégie pour essayer de l'aider à prendre soin d'elle par le biais d'accompagnement physique pour faire ses démarches de soins. L'inciter à prendre ses rdvs médicaux, la stimuler pour faire ses examens.

Chaque année nous faisons un bilan pour faire le point ensemble sur les objectifs que nous nous étions fixés.

Cette situation montre les phases successives qui ont amené Mme J à accepter de se recentrer sur elle et à davantage se préoccuper de sa santé :

- ✓ Une phase d'observation : l'accompagnatrice sociale et la personne accompagnée font un co-constat des difficultés rencontrées,
- ✓ Une phase d'analyse et de repère des besoins prenant en compte les ressources de la personne et ses empêchements,
- ✓ une phase de co-construction avec l'élaboration d'une stratégie d'aide,
- ✓ une phase de mise en œuvre par des déplacements accompagnés, par l'incitation à prendre ses rendez-vous médicaux et à pratiquer les examens prescrits,
- ✓ Une phase de co-évaluation de l'accompagnement au moment du bilan annuel organisé en présence de la personne concernée, l'accompagnatrice sociale et la responsable de service.

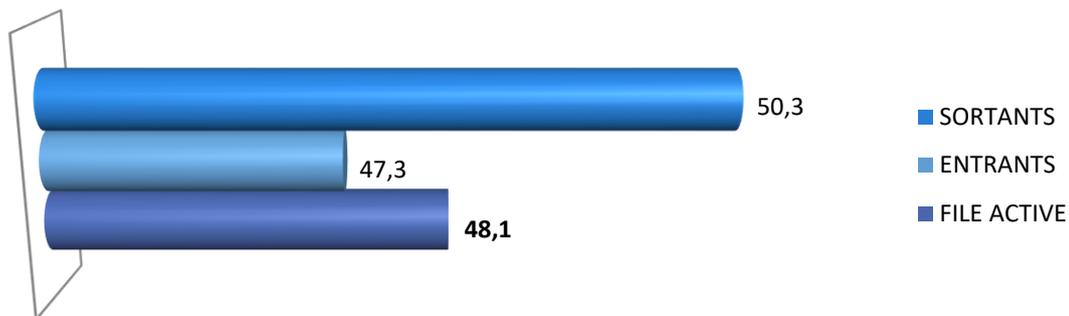
La temporalité, l'adaptabilité et le respect des réalités de la personne sont transversales à toutes les phases.

Pour le SAVS, Hélène FOREST, avec l'aide de Mélanie HIGUERO pour la tenue appliquée des statistiques et l'apport rédactionnel de Sophie AGAR, Mimeline BASTIEN, Valérie DECLERCK, Maryline GUILLIER, Clémence LICHTIG, Audrey LIOTARD, Evelyne PELLET, Julie ZERBIB.

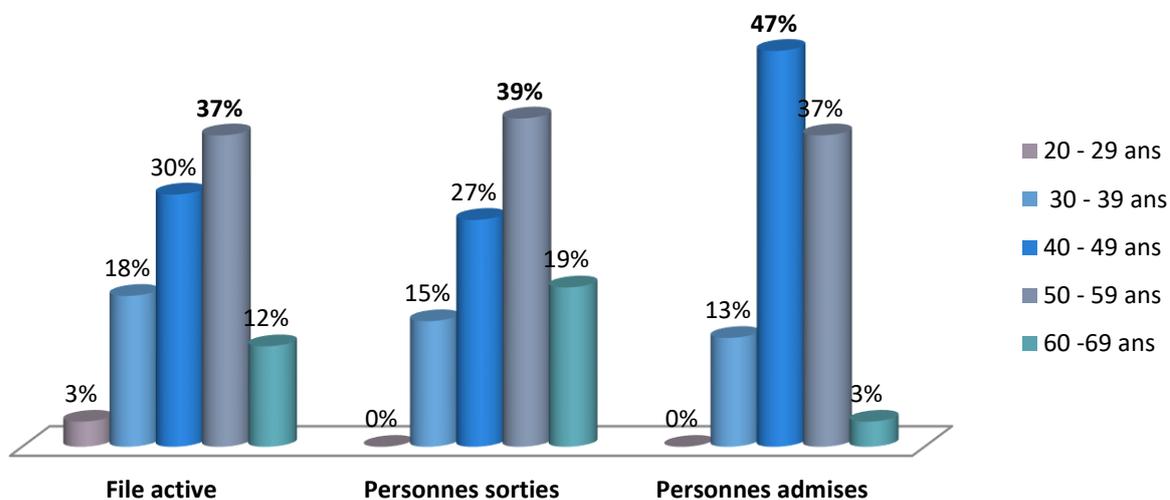
Et grâce aux rencontres parfois inattendues, toujours authentiques et jamais ordinaires avec chaque personne accompagnée qui nous encouragent à poursuivre notre engagement à AMAHC.

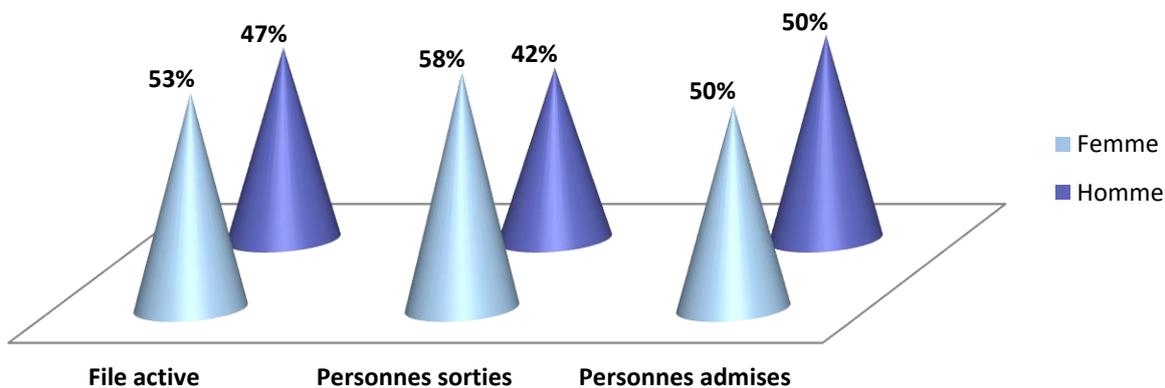
ANNEXE 1 : Le profil des personnes accompagnées : la file active

Moyenne d'âge

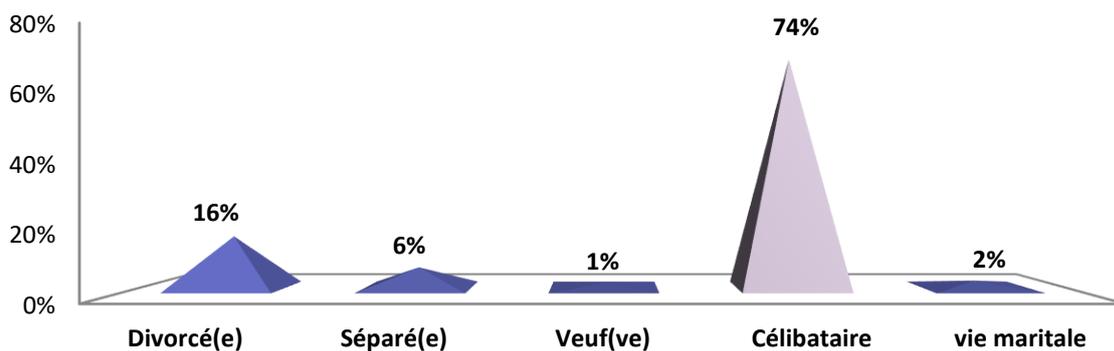


	File active	Les entrants	Les sortants
Plus âgé	67	65	62
Plus jeune	27	34	30

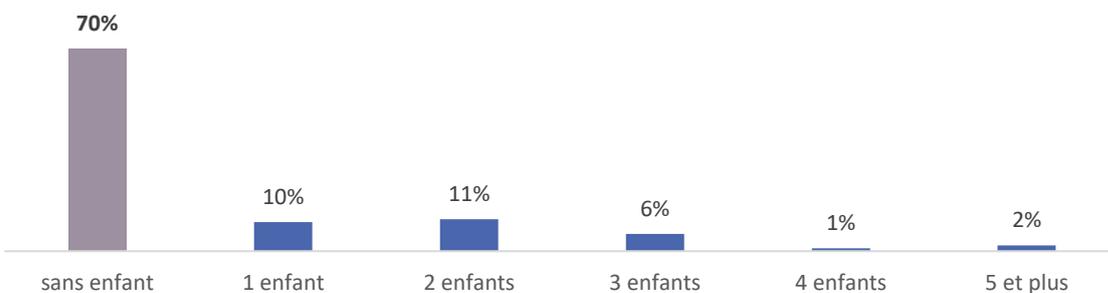




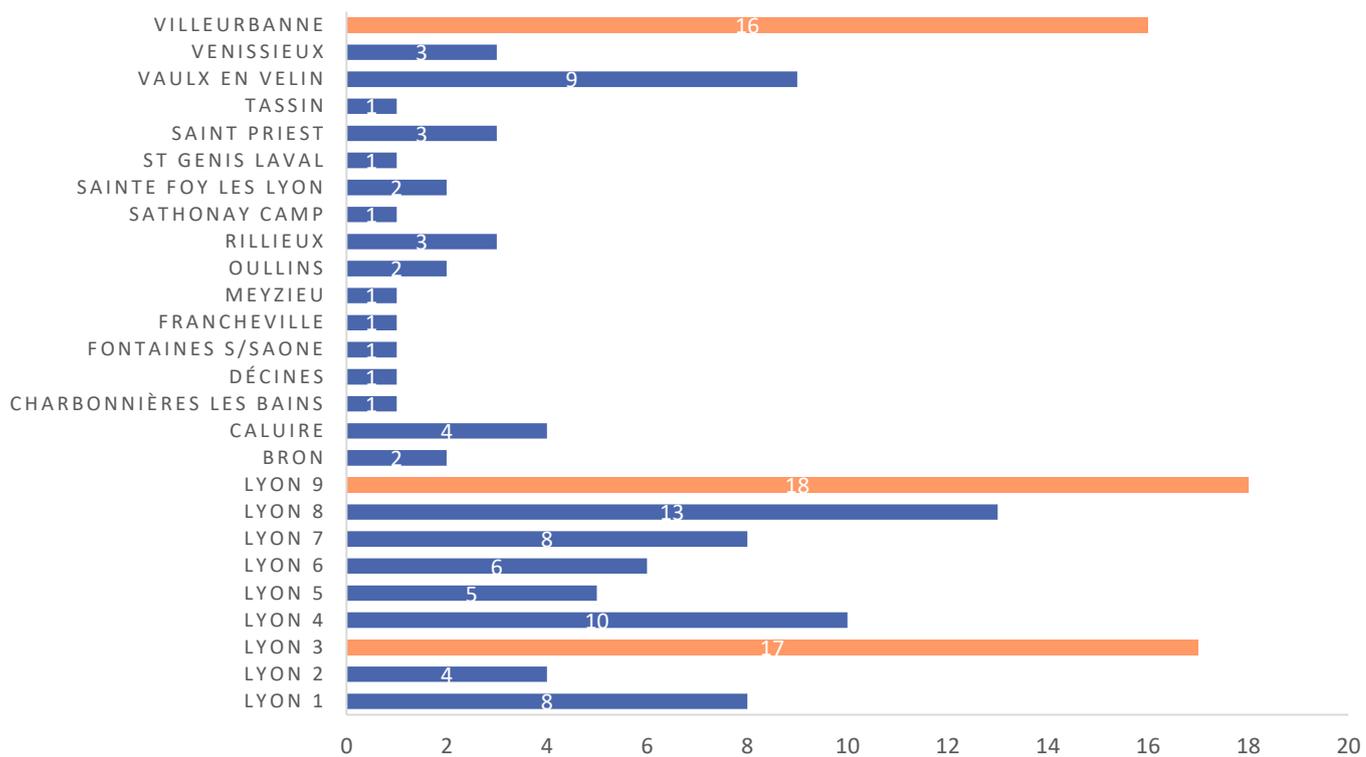
Situation familiale



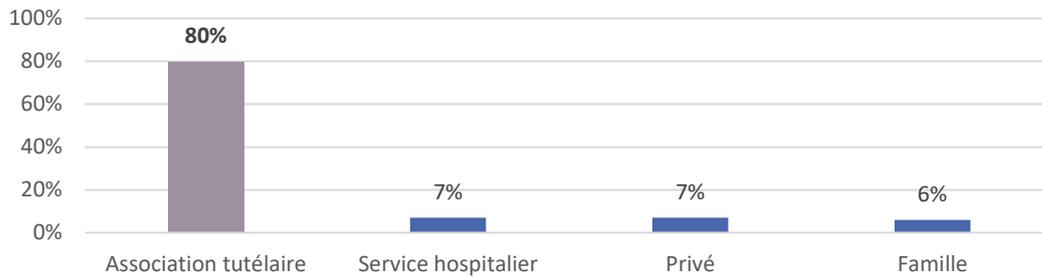
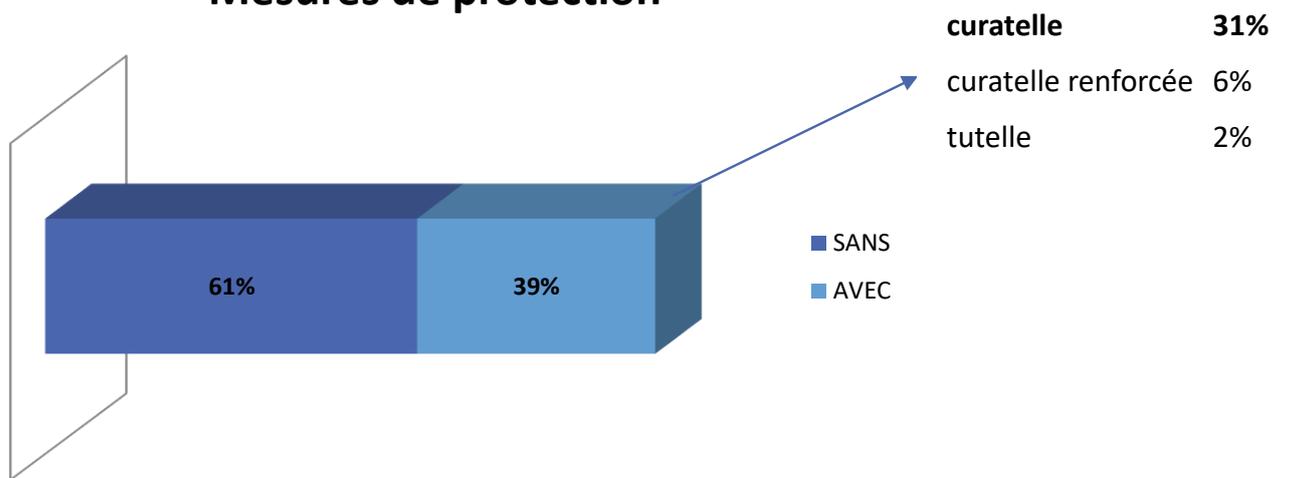
Situation parentale



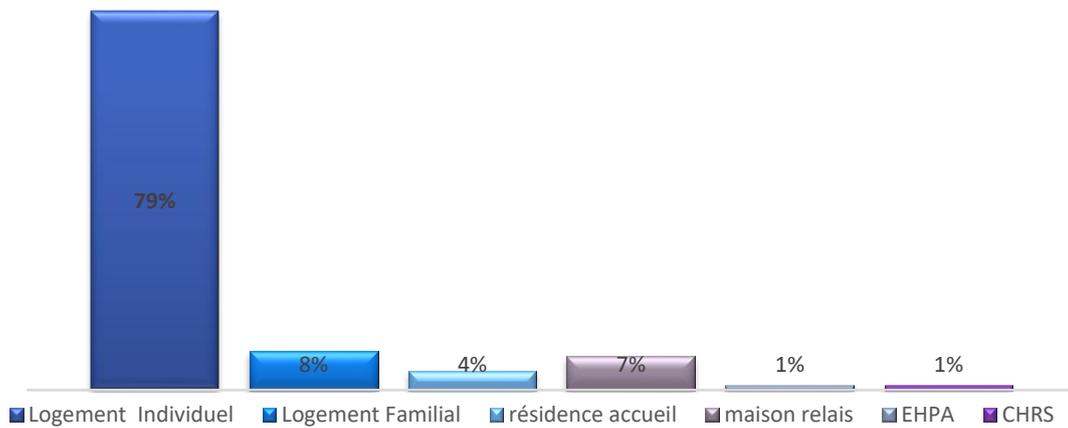
LIEU DE RESIDENCE - FILE ACTIVE

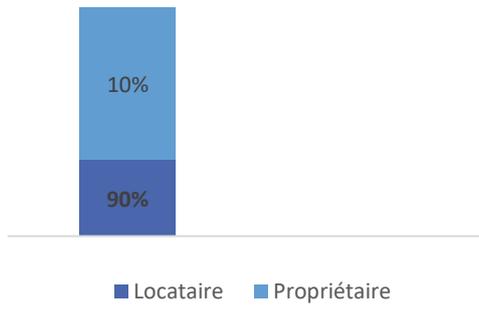


Mesures de protection

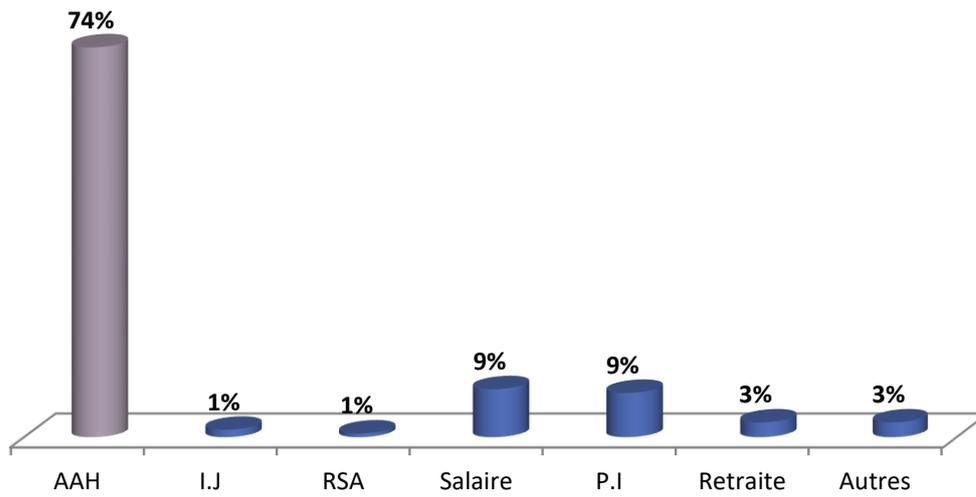


Type de logement

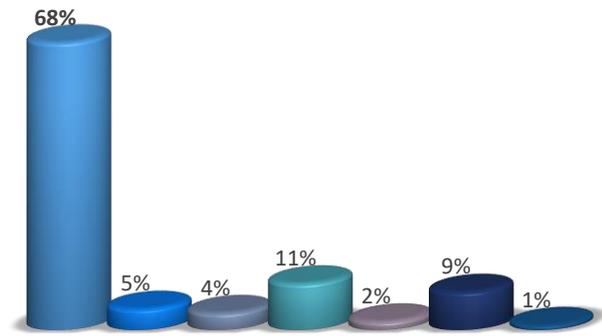




RESSOURCE PRINCIPALE



Suivi médical - file active - 2018



	1
■ Psychiatre en CMP	68%
■ Psychiatre en clinique	5%
■ Psychiatre en intra hospitalier	4%
■ Psychiatre libéral	11%
■ Psychologue	2%
■ Médecin généraliste	9%
■ Autres dispositifs de soins spécialisés	1%

LA PARTICIPATION ET TRANSVERSALITE

L'axe 1³ du projet associatif 2016/2020 définit et décline la participation active des personnes concernées au sein d'AMAHC. Ce changement de paradigme est un processus progressif pour les personnes concernées et pour les professionnels. Il ne s'agit pas d'une injonction à la participation mais bien une demande d'adhésion à cette nouvelle dynamique avec un encouragement aux initiatives.

La participation est mise en œuvre de manière transversale sur tous les services de l'association car nous savons aussi qu'elle est rendue obligatoire par la déclaration des droits des personnes handicapées de l'ONU en 2016 et par la loi de 2002. Aussi depuis plusieurs années elle n'a de cesse de se développer à travers diverses actions collectives ou parfois individuelles, règlementaires et innovantes propres à AMAHC. Cette transversalité effective permet de nombreux échanges et collaborations. Elle met en synergie des compétences et des expériences.

Nous soulignons le développement de la créativité et la qualité du travail fourni au cours de l'année 2018 par tous les acteurs d'AMAHC.

I. Les différentes instances de participation et objectifs

Les instances de participation se déclinent sous la forme de : 3 comités pérennes, 1 comité avec une thématique ponctuelle, 1 sensibilisation spécifique construite par AMAHC. Leurs objectifs sont multiples et peuvent se croiser : « *Créer des passerelles, permettre diverses collaborations, se connaître davantage, apprendre à communiquer, échanger, s'écouter, mutualiser, découvrir et construire de nouveaux espaces, se décaler de « l'entre soi », envisager de collaborer avec un travailleur pair... ».*

Les 3 comités pérennes :

Le comité des personnes concernées, le comité de promotion et communication, le comité évènementiel fonctionnent depuis le second semestre 2016. Les tableaux suivants présentent en détails ces 3 comités pour l'année 2018 :

³ Axe 1 - Amplifier la participation, page 6.

LA PARTICIPATION – TRANSVERSALITE

Comités 2018	Nombre de participants	Nombre de rencontres	Objectifs visés	Réalisation
		<p>15 De janvier à décembre</p>	<ul style="list-style-type: none"> - savoir s'exprimer en qualité de personnes concernées - Connaître l'organisation d'AMAHC et comprendre son fonctionnement général 	<p>Nous avons été informés par : La lecture et la compréhension des OJ du CA, et du Rapport de C. Devandas. La participation aux journées des couleurs de l'accompagnement 25.06 et 26.11.2018.</p> <p>Nous avons été consultés pour : La lecture et la correction de l'AAP Fondation de France 2018 (pour développer la formation).</p> <p>Nous avons collaboré aux : Journées de la coordination 69 : 25.01 (PA) et 25.10.2018. Projets en cours sur AMAHC : SACJ (agrément unique) et SAVS (Evaluation interne). A la Formation niveau 1 - 10.2019 PTSM et à la préparation des EG.</p>
Comité des personnes concernées	<ul style="list-style-type: none"> - 8 personnes concernées - 2 professionnels 	<p>Temps de rencontres 35h Temps de préparation des rencontres 20h</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Participer, s'impliquer dans tout ce qui se fait au sein des différents services d'AMAHC : GEC, ICP, évaluations... - Porter la parole de ses pairs en interne et en externe - s'assurer que la parole des pairs est entendue au sein d'AMAHC 	<p>Nous avons pleinement participé et activement aux : 4 CA annuels. Réflexions pour accueillir des nouveaux participants. A l'intervention à la coordination 69 : 10.07, 31.07, 14.08, 21.09. Différents comités d'AMAHC.</p>

LA PARTICIPATION – TRANSVERSALITE

Comités 2018	Nombre de participants	Nombre de rencontres	Objectifs visés	Réalisation
Comité de Promotion et communication	<p>① La communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 personnes concernées - 6 professionnels - 1 administrateur 	<p>9</p> <p>De janvier à décembre</p> <p>Temps de travail direct : 18h</p> <p>Temps de travail indirect : 30h</p>	<p>Améliorer la communication sur nos services en interne et en externe</p>	<p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aménagement de qualité pour le hall d'accueil au siège - Mise à jour régulière du site internet - Mise en place des serveurs et répertoires efficients - suivi et distribution des plaquettes d'AMAHC pour faire connaître l'association - Réalisation d'enquêtes internes : livret d'accueil et aménagement des halls des différents sites
	<p>② La promotion :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 à 8 personnes concernées - 1 professionnelle - 1 administrateur 	<p>4</p> <p>De janvier à juin</p> <p>Temps de travail direct : 6h</p> <p>Temps de travail indirect : 4h</p>	<p>Construire des outils de communication</p>	<ul style="list-style-type: none"> - réalisation de divers documents : présentation des comités, droit à l'image, 6 procédures. - Préparation de la pochette d'accueil pour les nouveaux acteurs d'AMAHC <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation d'AMAHC à l'extérieur : MDU St Cyr, ESAT Industrie Service, Café info PTSM

LA PARTICIPATION – TRANSVERSALITE

Comités 2018	Nombre de participants	Nombre de rencontres	Objectifs visés	Réalisation
<p>Comité évènementiel</p>	<p>De manière permanente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 9 personnes concernées - 5 professionnelles <p>Occasionnellement :</p> <p>Avec la collaboration précieuse des personnes fréquentant l'accueil de jour et de 2 professionnelles (Clubs et Camille)</p>	<p>7</p> <p>De janvier à décembre</p> <p>Temps de travail direct : 14h</p> <p>Temps de travail indirect : 70h</p>	<p>Organiser des événements festifs au sein de l'association AMAHC</p>	<p>Organisation de la journée festive du jeudi 13 décembre 2018 pour 200 convives :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décoration • Animation • Choix du traiteur • Accueil du public • Aménagement de la salle • Rangement de la salle

Le comité ponctuel :

Le comité « **déménagement et optimisation des locaux** » a débuté en 2018 et se poursuivra en 2019. Une lettre de cadrage rédigée en octobre 2018 précise la finalité, les objectifs et les organes de réflexions. Voici les objectifs du projet :

« - Améliorer l'accessibilité de nos sites pour les personnes concernées mais aussi optimiser les déplacements pour aller à la rencontre des personnes.

- Limiter le nombre de déplacements : il faut donc penser 3 sites d'implantation au maximum au lieu de 4 dans notre fonctionnement actuel.

- Améliorer la communication interne et au sein de chaque service.

- Sécuriser et de réduire les coûts immobiliers.

- Avoir une vision prospective de nos besoins actuels et dans les 5 prochaines années »⁴.

Ce comité s'est réuni en novembre et en décembre 2018. Il est composé de professionnels de chaque service et de bénévoles de l'UNAFAM. Un des membres du comité des personnes concernées rejoindra le groupe en 2019. Ces 2 premières rencontres actent le lancement du « projet déménagement » d'AMAHC.

Les divers souhaits des personnes accompagnées et/ou accueillies, des professionnels et des représentants de l'UNAFAM (Délégation UNAFAM 69 et UNAFAM Auvergne Rhône-Alpes) ont pu être recueillis lors de diverses instances de participation et réunions d'équipe. Un état des lieux sur chaque service a été rédigé et fera l'objet de discussions au COPIL de janvier 2019. Le bureau donnera ensuite ses premières orientations qui seront actées lors d'un CA courant 2019.

La sensibilisation interne à AMAHC :

AMAHC, en tant qu'alliée des personnes concernées a développé une sensibilisation visant à renforcer la capacité des personnes à agir favorablement pour leurs droits et leur inclusion sociale (axe majeur du projet associatif).

⁴ Extrait de la lettre de cadrage rédigée par T.TRILLES, en date du 25.10.2018.

Cette sensibilisation intitulée « **Droits, handicap et participation sociale** », inaugurée par P.CHAIZE (ancien directeur), s'est poursuivie en 2018. Pour cela, 8 professionnels et 3 membres du comité des personnes concernées se sont appropriés l'outil transmis par l'ancien directeur. Aussi 3 groupes ont été constitués : 2 groupes ont travaillé spécifiquement sur la sensibilisation et 1 groupe a construit une journée d'intégration propre à AMAHC :

La sensibilisation interne à AMAHC

Acteurs	Temps de travail	Objectifs visés	Participants
Sensibilisation : « Droits, handicap et participation sociale » Groupes 1 et 2 Groupe 1 : Du 11.10 au 13.11.2018 Site Voltaire Mardi et jeudi matin 4 séances + 1 bilan	Modules de formation : 15h00 Temps de travail indirect : 50h00	<ul style="list-style-type: none"> - Augmenter les connaissances des politiques publiques en faveur du handicap, permettre de mieux s'en saisir, - Renforcer la confiance en soi et l'estime de soi, - Renforcer la capacité d'agir (notion d'empowerment). 	8 personnes concernées d'AMAHC
Journée d'intégration Interne à AMAHC Groupe 3 Lundi 19.11.2018 Site Vaise	1 ^{ère} journée : 7h00 Temps de travail indirect : 20h00	<ul style="list-style-type: none"> - Se présenter, faire groupe, permettre à chacun de parler en public. - S'approprier les valeurs du projet associatif d'AMAHC en partant de ses propres valeurs qui nous ont poussées à venir à AMAHC. - Permettre à chacun de s'approprier l'approche droit, inclusion, participation dans son travail au sein d'AMAHC. 	5 professionnels 5 personnes concernées 3 administrateurs

Les personnes concernées et les professionnels se sont mobilisés pour préparer avec engouement leurs interventions. Les messages forts transmis lors de ces temps de sensibilisation sont : « *Je ne suis pas handicapée* » - « *Le rapport à l'environnement* ».

Lors du dernier trimestre 2018, le groupe 2 a préparé ses modules de sensibilisation pour mener une session qui se déroulera au cours du 1er trimestre 2019.

II. Nos pistes d'améliorations

La participation amplifiée et accompagnée correspond à l'idée qu'AMAHC se fait de la place des personnes concernées aujourd'hui : nous avançons ensemble, nous sommes au « *coude à coude* » et nous construisons, innovons collectivement.

Nous sommes en capacités aujourd'hui de quantifier nos interventions. Pour les années suivantes nous envisageons de construire un observatoire de la participation, avec des outils qui nous permettraient de mettre davantage en valeur la participation mise en œuvre depuis la rédaction du projet associatif.

Nous réalisons systématiquement des bilans pour toutes nos actions qui nous permettent de pointer nos points forts mais aussi nos points d'effort. Pour demain nous souhaitons :

- Faire évoluer la place accordée aux personnes en proposant des niveaux de participation progressifs (évolution de leur place au sein des diverses instances d'AMAHC).
- Intégrer les membres du comité des personnes concernées à la formation que suivent les professionnels au CCAURA dès juin 2019.
- Développer la sensibilisation « Droits, handicap et participation sociale » avec des personnes concernées ressources.