



Rapport d'activités 2020



SOMMAIRE

Rapport moral de la Présidente	7
La vie de l'association	10
I. « Capitaliser » sur la crise sanitaire	10
II. Participation, partenariat et transversalité	11
Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale	14
III. Le service et le travail de l'équipe du SAVS	14
IV. Les professionnels du service	15
V. Les instances de réunion et de formation	16
VI. Les personnes concernées	17
A. La file active	17
B. Les entrées et sorties sur le SAVS.....	17
C. La durée d'accompagnement.....	18
VII. La gestion des notifications MDMPH.....	19
VIII. Les objectifs de l'accompagnements au SAVS :	22
A. Les objectifs du CPOM.....	22
B. Une nouvelle procédure d'admission afin de fluidifier l'entrée au SAVS ..	23
C. Les instances collectives 2020.....	24
D. La transversalité associative.	24
E. Le réseau partenarial	25
IX. 2020, 2021 : Bilan et Perspectives	26
A. Crise sanitaire et agilité	26
B. Oh liberté !.....	27
C. Vécu de confinement- Témoignage	28
D. Pas de bal de fin d'année mais des cafés gourmands de Noël.....	31
E. Le dispositif logement d'abord.....	34

Service d'Accueil Collectif de Jour	36
I. Les équipes et les personnes accueillies en 2020.....	37
A. L'équipe SACJ	37
1. Mouvements du personnel.....	37
2. Les collaborations inter-équipes et inter services	38
B. Caractéristiques des personnes accueillies sur SACJ	40
1. Personnes accueillies sur les clubs et La canille	40
2. Principaux Constats	43
C. La période de réinscription	44
II. L'impact de la crise sanitaire.....	45
A. Adaptabilité et réorganisation constante du SACJ	45
B. Le premier confinement (17.03.2020 – 11.05.2020)	47
1. La réorganisation et les modalités du maintien du lien	47
2. La préparation du déconfinement (11 mai 2020)	49
C. L'adaptation aux conditions sanitaires après confinement (mai à septembre)	50
1. Les mesures de sécurité :.....	50
2. La poursuite du lien et l'accueil sur site : la reconstruction des repères et des propositions du service	51
3. La reprise des rdvs de présentation et les nouvelles inscriptions	52
4. Les projets maintenus et les projets reportés.....	53
D. Le deuxième confinement et le maintien de l'activité	53
1. Organisation du travail et adaptation aux directives gouvernementales et régionales	54
2. Bilan du deuxième confinement pour les personnes accueillies :	55
3. Le deuxième déconfinement.....	55
III. L'activité du SACJ	56

A.	Chiffres de l'année	56
1.	Focus sur les Clubs	56
2.	Focus sur la Canille	57
B.	Les animations	57
C.	Les fêtes de fin d'année	59
IV.	Les difficultés rencontrées et les « enseignements »	60
A.	Pour les personnes concernées	60
B.	Pour les professionnels	60
V.	La démarche d'amélioration du service	61
A.	La participation des personnes accueillies	61
B.	L'évaluation interne	62
	Service Vacances	65
I.	Impact de la crise sanitaire sur les séjours 2020 et réorganisation.....	65
A.	Annulations :	65
B.	Nouvelle proposition sur la période estivale :	66
C.	La saison d'hiver :	68
II.	Bilan 2020 :	68
A.	Au niveau des hébergements :	68
III.	Relation avec les partenaires :	69
A.	Le CNLTA (Conseil National des Loisirs et du Tourisme Adapté)	69
B.	L'Aide Financière Santé Mentale France	70
IV.	L'activité des permanents du SLVA :	70
V.	Un impact financier sans précédent :	71
	Le Comité des Personnes Concernées	73
	Groupe d'Entraide Mutuelle - Gemotion	75

Rapport moral de la Présidente

Voici le rapport moral de Mme PILLON, Présidente d'AMAHC, présenté lors de l'assemblée générale du 29 juin 2021 :

« Bonjour à tous et merci d'être présents à cette assemblée générale d'AMAHC qui peut se tenir à nouveau dans les temps. Celle de l'an dernier avait été repoussée en septembre compte tenu des règles sanitaires. Nous ne sommes pas encore revenus à un mode de fonctionnement normal. La jauge en vigueur pour les réunions en intérieur ne nous permet pas d'être tous présents dans cette salle. Une partie d'entre vous est en visio. Nous n'avons pas trouvé de salle assez grande pour envisager une assemblée générale uniquement en présentiel.

Cette année 2020 a été évidemment très exceptionnelle, marquée dès le mois de mars par la crise covid qui a égrené tout au long de l'année son lot d'incertitudes, de confinements successifs et, entre ces confinements, de limitation de nos libertés d'aller et venir. Parallèlement les gestes barrière, la distance physique, le port du masque entravent nos relations sociales et cela dure déjà depuis plus de 16 mois. Avec les variants et malgré la vaccination de masse, nous n'avons aucune certitude sur la situation sanitaire à la rentrée de septembre.

Il a donc fallu s'adapter. La crise a montré combien ces mesures, certes indispensables pour freiner et stopper si possible la circulation du virus ont eu un impact sur la santé mentale de la population en général. Cela a mis en lumière la relation entre politiques publiques et conséquences psychologiques qui petit à petit ont été prises en compte.

Alors comment AMAHC a-t-elle traversé cette année si particulière ?

Dès le mois de mars 2020, lors du 1^{er} confinement, les Accueils de jours et le GEM ont dû fermer du jour au lendemain. Les RDV au SAVS ont été réduits au strict nécessaire et avec énormément de précautions, les séjours vacances ont dû être annulés. Les salariés se sont retrouvés en télétravail et/ou en chômage partiel. Cependant, il y a eu énormément d'efforts accomplis et de trouvailles pour maintenir

le lien avec toutes les personnes accueillies et accompagnées. Le téléphone a marché à plein. Puis avec l'assouplissement de ce 1^{er} confinement, puis le 2^{ème}, tout en respectant très strictement les consignes sanitaires, les services ont pu reprendre peu à peu une activité, certes aménagée mais qui permettait de reprendre le fil de nos missions d'accompagnement et d'accueil.

La Métropole nous a accompagnés financièrement en maintenant la dotation tout au long de l'année. En revanche, notre service Loisirs et Vacances adaptés qui est auto-financé a vu se creuser un déficit majeur qui, à terme, pouvait mettre en péril l'équilibre financier de l'association et donc sa survie. Nous avons pu bénéficier d'un prêt garanti par l'état. Mais cela demandera à ce service de maîtriser ses coûts de manière beaucoup plus serrée qu'auparavant et de maintenir un bon niveau de fréquentation afin de dégager les marges nécessaires pour rembourser le prêt.

La Formation Droit Handicap et Participation Sociale qui devait débiter dans sa nouvelle configuration courant 2020 a dû attendre 2021 pour se mettre en route. Quant au Logement d'abord, il a pu débiter son action dès septembre 2020.

Malgré ces conditions exceptionnelles et des moments difficiles autant pour les personnes concernées que pour les salariés voire très difficiles pour certains d'entre eux, nous sommes arrivés au bout de l'année sans catastrophe et avec des enseignements qui vont nous faire progresser. En effet, malgré des moments de sidération ou de découragement, c'est la résilience, l'optimisme et finalement la vie qui ont triomphé.

Malgré cette année difficile, nous avons pu initier dès décembre la construction du projet Associatif 2021/2025 qui devrait être voté en AGE en décembre 2021. Les groupes de travail ont commencé dès mars 2021. Nous avons poursuivi nos rencontres dans le cadre des Couleurs de l'accompagnement ou de Coordination 69 Soins Psychiques et Réinsertions. Un certain nombre de salariés d'AMAHC et de personnes concernées participent aux travaux des commissions de Coordination 69. AMAHC a poursuivi son investissement dans certains groupes du Projet Territorial de Santé Mentale adopté en décembre 2020 et notre Projet Associatif aura entre autres comme toile de fond ce PTSM.

Je voudrais particulièrement remercier les personnes accompagnées et accueillies qui ont supporté avec beaucoup de compréhension les changements contraints dans les services qui leurs sont proposés. Mais aussi bien sûr remercier avec beaucoup de chaleur tous les professionnels d'AMAHC qui se sont adaptés, qui ont toujours fait preuve de beaucoup d'engagement et de présence auprès des personnes concernées. C'est dans une période comme celle-ci que nous pouvons vérifier la solidité de notre association. Merci à tous, professionnels de l'accompagnement, de l'animation ou cadres. »

La vie de l'association

I. « Capitaliser » sur la crise sanitaire

Comme tout à chacun, AMAHC s'est vu dans l'obligation de s'adapter et de composer face la pandémie de la Covid 19. Nous pouvons mettre en avant certaines organisations remarquables :

Adaptabilité et réactivité :

Lors du premier confinement, l'ensemble des professionnels a été placé en télétravail, puis afin de respecter les recommandations sanitaires, *le télétravail* a été rendu possible autant que faire se peut.

L'ensemble des équipes a fait preuve d'une grande réactivité et adaptabilité. Toutes les personnes accueillies et/ou accompagnées ont été contactées dans les premiers jours du confinement. Une évaluation des besoins a été faite et l'activité mise en œuvre a été essentiellement sous la forme d'accompagnement téléphonique. La fréquence des appels a été définie pour et avec chaque personne. Au fil des semaines d'autres outils ont été créés : page Facebook, mails, SMS, Gazette, enregistrement audio etc...

Les missions premières ont été d'accompagner et soutenir les personnes concernées mais aussi de rappeler les gestes barrières, évaluer les besoins et parfois suppléer à d'autres professionnels qui n'ont pas réussi à s'organiser rapidement. Des attestations de déplacement (version normale et FALC – Facile A Lire et à Comprendre) ont été envoyées.

Une astreinte téléphonique sur les Week end a été mise en place pendant toute la période du confinement.

Un recueil des activités par service a été réalisé, ce qui nous a permis d'avoir un relevé hebdomadaire exact des personnes contactées, des situations préoccupantes, des hospitalisations le cas échéant, du nombre d'appels reçus et émis par l'astreinte. Des rapports quotidiens ont été adressés à chaque chef de service.

Un outil collaboratif a rapidement été installé. Il a permis de recréer les équipes en virtuel, de fluidifier les échanges, de mettre en place des visioconférences pour toutes les réunions et aussi de bénéficier d'un espace d'échange informel.

Afin de soutenir les professionnels, **une écoute psychologique** a été mise en place dans le cadre des Couleurs de l'Accompagnement. Les analyses de la pratique ont été maintenues.

Afin de pallier aux absences des professionnels des Accueils Collectifs de Jour, **une équipe de « réserviste »** s'est créée au sein de l'association.

La notion de solidarité et de soutien a pris tout son sens au sein des équipes.

Nous soulignons le développement de la créativité et la qualité du travail fourni au cours de l'année 2020 par tous les acteurs d'AMAHC.

II. Participation, partenariat et transversalité

L'axe 1¹ de notre projet associatif 2016- 2020, la participation, tient une place prépondérante dans nos actions.

Formation « droit, handicap et Participation »

La participation des personnes concernées inscrite dans la loi de 2002.2 et renforcée par la déclaration des droits des personnes handicapées de l'ONU de 2006, se veut effective au sein d'AMAHC et est développée depuis plusieurs années dans les services de l'association.

Portée par son projet associatif, l'association AMAHC a souhaité renforcer la capacité des personnes à agir pour leurs droits et leur participation efficiente au sein de la société. Cette démarche s'est concrétisée en 2017 par l'élaboration d'une formation innovante « Droit Handicap et participation² ».

¹ Axe 1 - Amplifier la participation, page 6. Pas la même taille d'écriture que dessous

² Mr Chaize, directeur de l'association 2016-2018

Le financement suite à un appel à projet de la Fondation de France, porté COORDINATION69, à partir des préconisations faites lors des Etats Généraux, permet aujourd'hui de continuer notre action de formation.

Les objectifs étant de :

- Renforcer la capacité des personnes à agir favorablement par leurs droits et pour leur inclusion sociale.
- Favoriser la représentation des personnes dans les instances de concertation des politiques publiques.
- Former 120 personnes sur 3 ans.

Les modalités de formation ont évolué et ce sont aujourd'hui un trinôme, composé d'un professionnel d'AMAHC, un pair aidant professionnel de l'association ESPAIRS et d'une personne concernée ayant elle-même suivie la formation, qui sont co-formateurs sur le principe de l'horizontalité.

Partenariat :

Tisser des réseaux de collaboration est une notion essentielle dans notre action. Des partenariats sont présents et parfois depuis plusieurs années : les couleurs de l'accompagnement (***La Roche, Amahc, Cotagon, Espoir 74, GRIM, Industrie Services, Messidor***).

De nouvelles conventions ont vues le jour en 2020 avec :

- Le pôle ouest du CHS du Vinatier (Dispositif du Logement D'Abord)
- ESPAIRS (Dispositif de formation)

Ce travail se poursuit afin de développer et diversifier le champ des possibles pour les professionnels comme pour les personnes concernées.

Transversalité :

La transversalité se retrouve dans les dispositifs d'accompagnement et ce, entre le SAVS et le SACJ notamment (cf. Rapport d'activités). De même, l'année 2020 a

permis la mise en place d'une réunion mensuelle. En effet, dès le 16 mars, une cellule de crise comprenant les chefs de service, un représentant du personnel, un intervenant (à minima) par secteur d'activité (Gemotion compris), et un membre du comité des personnes concernées a été mise en place. Très rapidement, elle a été ouverte à l'ensemble des professionnels et s'est tenue une fois par semaine pendant l'état d'urgence sanitaire.

A la levée de l'état d'urgence, la cellule de crise a été transformée en une réunion mensuelle, qui se veut être un espace d'information et de travail transversal et collaboratif. L'ordre du jour est co-construit en amont en fonction de l'actualité des services et de l'association et/ou des thématiques que l'ensemble des participants souhaitent aborder.

AMAHC a su démontrer sa réactivité, sa capacité d'adaptation et sa souplesse organisationnelle lors de la crise sanitaire. A l'heure du bilan de son projet associatif 2016 – 2021, l'association pourra s'appuyer sur ses compétences et ses forces pour développer ses missions auprès des personnes concernées.

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

L'année 2020 fut marquée par la crise sanitaire avec un premier confinement effectué strictement en télétravail par les équipes d'AMAHC du 16 mars au 18 mai 2020. Puis, les établissements médico sociaux ont été invités à maintenir leur activité à l'adresse des personnes concernées tout en mettant en œuvre protocoles et restrictions sanitaires. Nous verrons comment cela a impacté le travail de l'équipe du SAVS qui malgré cela, a su s'adapter et se réorganiser avec une grande agilité pour répondre au plus près aux demandes des personnes concernées.

III. Le service et le travail de l'équipe du SAVS

Le SAVS AMAHC, financé par La Métropole de Lyon, a une file active de 133 personnes en 2020. 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.

IV. Les professionnels du service

L'équipe de travailleurs sociaux se répartit sur deux sites Voltaire et Croix Rousse et se compose de 6,8 ETP avec Mesdames Sophie Agar, Mimeline Bastien, Magali Boulet, Valérie Declerck, Emilie Genin, Clémence Lichtig, Audrey Liotard et Evelyne Pellet.

L'équipe se compose, pour la partie support, d'une directrice Mme Katia Amoretti, une cheffe de service Mme Aurélie Escalon arrivée en mars 2020, une cheffe de service qualité et projet Mme Géraldine Sanchez qui a quitté l'association en novembre 2020, un chef de service administratif et financier M. Éric Rosset et une secrétaire Mme Mélanie Higuero.

L'équipe a connu l'arrivée et le départ de cinq professionnels :

- Emilie Genin, éducatrice spécialisée est entrée au SAVS le 11 février 2020, en CDI à temps plein.
- Julie Bonnard, assistante sociale, est entrée dans l'association en mars 2020 en remplacement de l'équipe SAVS qui est dédié au logement d'abord et l'a quittée en janvier 2021.
- Maryline Guillier, monitrice éducatrice qui occupait le poste de binôme a quitté l'association le 16 novembre 2020 pour se tourner vers d'autres projets. Ce qui nous a amené à retravailler la question de l'accompagnement en binôme dans l'équipe.
- Damien Broussard, assistant social, est entré dans l'association en septembre 2020 et l'a quittée en décembre 2020 en remplacement du congé maternité d'Audrey Liotard.
- Christophe Ladret, éducateur spécialisé est arrivé le 1^{er} septembre 2020 en remplacement du congé maternité de Magali Boulet, jusqu'à son retour en janvier 2021. Puis Christophe Ladret, dans la cadre de la réorganisation du service a intégré l'équipe du SAVS sur un poste de travailleur social en CDI à 0,7 ETP.

Malgré le contexte difficile, nous avons pu accueillir trois stagiaires sur le service en 2020 :

- Laura Méjanel du 03 septembre 2019 au 31 janvier 2020
- Rachida Berrou de septembre 2019 à mi-mars 2020
- Roman Popelin, en formation d'éducateur spécialisé en première année, sur la période de l'automne 2020.

V. Les instances de réunion et de formation

Dès l'arrivée de la cheffe de service, les réunions d'équipe se sont poursuivies avec l'ensemble des travailleurs sociaux dans un premier temps en visio conférence dans la cadre du télétravail, puis en présentiel sur le site de Voltaire. Ce qui a permis de poursuivre un travail d'harmonisation de la mise en pratique éducative d'équipe.

L'organisation des réunions a été repensée au cours de l'année afin de mener à bien tant des temps de coordination d'équipe que de réflexions sur des thématiques telles que : la procédure d'admission, le binôme d'intervention au sein du SAVS, l'harmonisation des horaires, la transversalité, les outils d'accompagnement. Ce travail de réflexion a permis d'harmoniser davantage les pratiques, de fluidifier les admissions, de créer un poste de travailleur social et de travailler en binôme sur certaines situations. Le croisement des pratiques et des regards a été riche.

L'harmonisation du travail de l'équipe s'est aussi mise en œuvre par l'usage des outils : tel que le cahier des messages, la boîte mail, le serveur commun... La crise sanitaire et le télétravail nous ont demandé de doter la totalité de l'équipe de téléphones portables, ainsi que les postes de travail en casques, webcams... Ces outils ne sont pas systématiquement nécessaires à notre cœur de métier. Cependant en tant de pandémie la communication avec Microsoft Teams, nous a permis de rester en lien et d'uniformiser de nouvelles pratiques.

Les travailleurs sociaux bénéficient d'une analyse de la pratique désormais commune sur un dispositif de 3 heures par mois depuis septembre (10 séances par an). Le choix a été fait de commencer cette analyse en équipe complète avec une nouvelle psychologue. L'équipe a investi le site de Vaise dans le cadre de ce temps.

L'année 2020 n'a pas été l'occasion pour les travailleurs sociaux de participer à beaucoup de formations. Seulement deux travailleurs sociaux ont pu participer au Forum Pouvoir d'agir de la Coordination 69 en juin 2020.

VI. Les personnes concernées

A. La file active

SAVS	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Nombre de places	114	114	114	114	114	114
File active	133	140	141	134	144	133

Malgré cette année de crise sanitaire, nous avons pu maintenir un équilibre dans l'accueil de nouvelles personnes et dans notre file active.

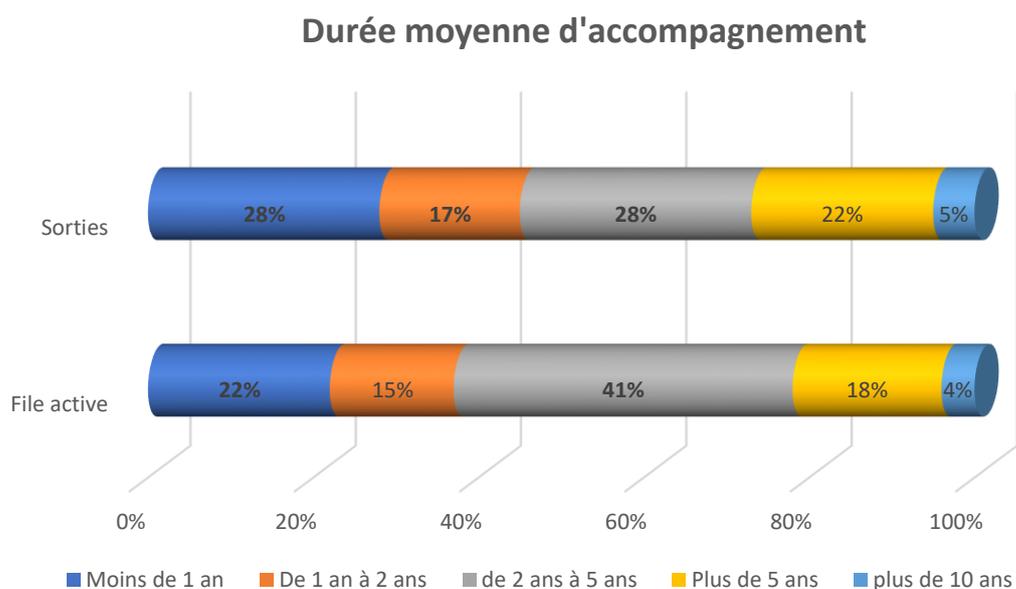
B. Les entrées et sorties sur le SAVS

	2017	2018	2019	2020
Entrées	26	30	26	25
Sorties	23	26	31	18

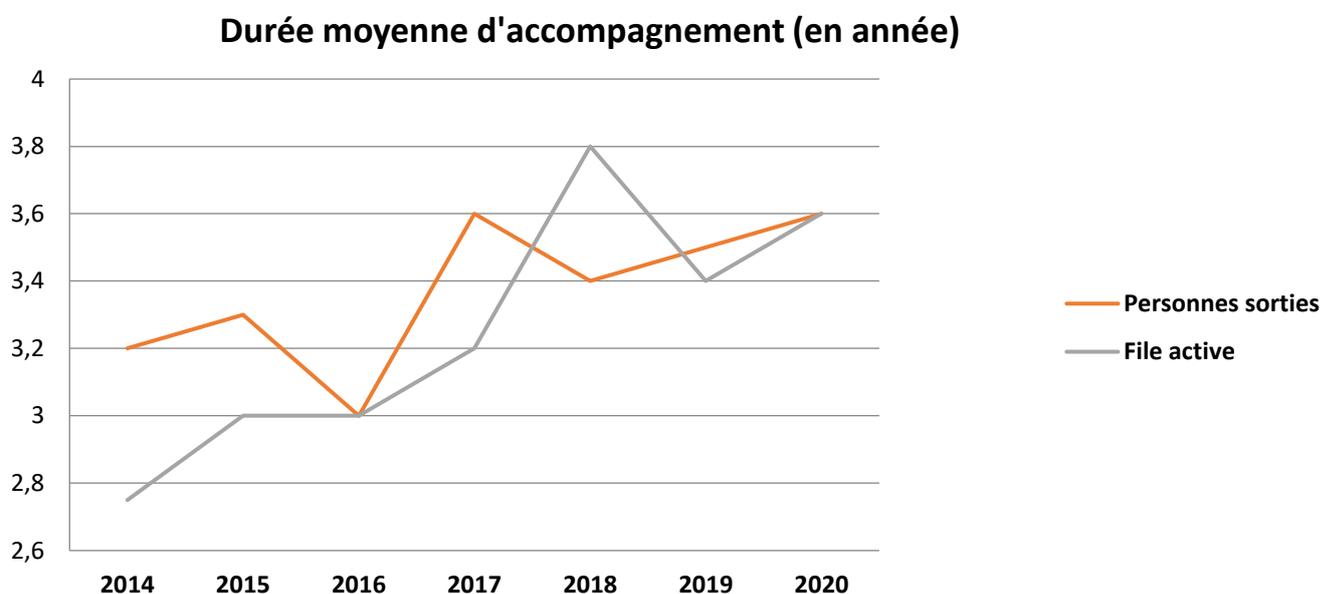
Nous notons une inversion du ratio homme/femme et un léger vieillissement des personnes accueillies.

		Entrées		Sorties		File active		TENDANCE
		2020	2019	2020	2019	2020	2019	File active
Ratio homme femme	Homme	36%	77%	47%	65%	47%	54%	↘
	Femme	64%	23%	53%	35%	53%	46%	↗
Age	Age moyen	45.8	41.4	46.1	49.5	47.5	47.3	↗
	+ jeune	32	25	31	32	26	25	↗
	+ âgé	60	59	64	63	69	68	↗

C. La durée d'accompagnement



2020	File active	Sorties
Durée moyenne d'accompagnement (en année)	3.6	3.6
Durée max	18.8	10.2
Durée min	0	1 mois



VII. La gestion des notifications MDMPH

Année de la notification pour les 25 personnes admises en 2020

2017	4
2018	10
2019	11

Délai de prise en charge des 25 personnes admises en 2020 (en mois)

	Délai entre réception FC et rdv pré admission	Temps sur la liste d'attente	entre réception notification et admission SAVS
Moyenne	6.7	8	21.3 (16.9 en 2018 et 21.8 en 2019)
+	22	15	39 (43 en 2018 et 46 en 2019)
-	1	2	10 (2 en 2018 et 10 en 2019)

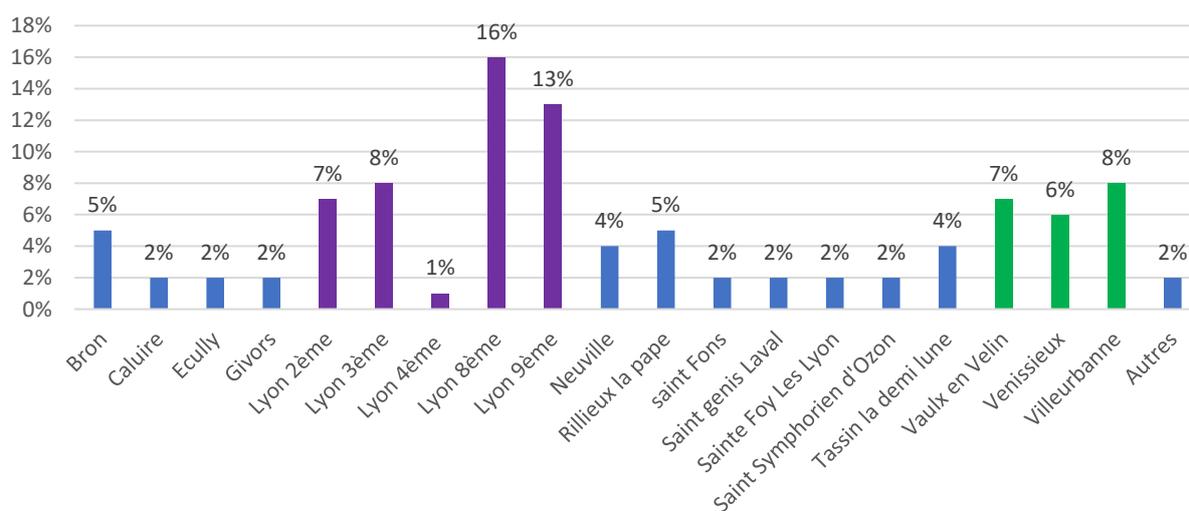
Les notifications reçues en 2020

	2017	2018	2019	2020
Nombre	158	172	175	122
Origine	52 % MDR LYON 1- Villeurbanne 2- Lyon 8, 2 3- Lyon 3, 9	49% MDR LYON 1- Lyon 8 2- Villeurbanne 3- Lyon 3	46% MDR LYON 1- Lyon 3 2- Lyon 4 3- Villeurbanne	45% MDR LYON 1 – LYON 8 2 – LYON 9 3-Villeurbanne
Ratio hommes	57%	57%	55%	57%
femmes	43%	43%	45%	43%
Age moyen	44 ans	42 ans	41 ans	39 ans
+ âgé	65 ans	61 ans	70 ans	61 ans
+ jeune	19 ans	19 ans	20 ans	20 ans

Notifications communes ATMP / GRIM - % traité par AMAHC	73%	70%	78%	75%
Rdv fixés	98%	96%	82%	37%
Rdv venus	60%	46%	38%	41%

En lien avec la crise sanitaire et l'impossibilité de se réunir nous n'avons pas pu proposer de réunion d'information à toutes les personnes pour lesquelles nous avons reçu une notification comme l'indique notre procédure d'admission. Nous avons dû adapter notre fonctionnement et proposer des réunions d'informations sur inscription avec une jauge définie afin de respecter le nombre de personnes accueillies au mètre carré dans la salle d'accueil. Ainsi, seulement deux réunions de présentations ont été organisées en 2020 ce qui a fait chuter le nombre de RDV fixés (deuxième étape après la réunion d'information dans la procédure d'admission) à 37 % cette année.

Origine des notifications



VIII. Les objectifs de l'accompagnements au SAVS :

A. Les objectifs du CPOM

Les travailleurs sociaux s'attachent avec conviction, 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 perceptivité 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 travailleurs sociaux s'appuient sur ce qu'est la personne, sur ce vers quoi elle veut aller pour faciliter et co-construire son parcours au SAVS.

Dans le cadre de notre accompagnement, nous poursuivons les objectifs suivants :

- 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 répondre à sa mission et aux besoins de chaque personne concernée, le SAVS met en place un accompagnement individuel, des instances collectives et s'inscrit dans un important travail de réseau partenarial.

B. Une nouvelle procédure d'admission afin de fluidifier l'entrée au SAVS

Aussi l'évaluation interne finalisée en 2019, nous a permis de mettre en place le plan d'amélioration continue 2019 et 2021. Avec notamment en priorité un travail en amont sur les notifications, les réunions collectives, la fiche de préadmission, les entretiens d'admission, la liste d'attente... Travail qui s'est poursuivi et a donné lieu à une entière revisite puisqu'une nouvelle procédure d'admission simplifiée et des outils simplifiés sont en places depuis juillet 2020. L'objectif étant de fluidifier la procédure d'admission et raccourcir le temps d'attente entre la réception de la notification et l'admission au SAVS. Par contre, la crise sanitaire et des accueils au rythme des confinements ne nous ont pas permis pour l'instant d'évaluer si ce nouveau fonctionnement est efficient.

Aujourd'hui, nous donnons beaucoup d'importance à ce que la personne puisse bénéficier d'une réunion d'information sur le fonctionnement d'un SAVS tel que le nôtre, dans un premier temps. Les réunions collectives d'admission sont désormais animées et organisées par l'équipe et la secrétaire. Un power point sert de support à la présentation du service et permet des temps d'échange avec les personnes concernées. Nous avons cette année invité des personnes concernées à s'associer à la présentation. Le témoignage et les réponses aux questions sont issus du savoir expérientiel de la personne concernée présente.

Puis le rdv de préadmission permet à la personne de se présenter et nous évaluons ensemble si l'accompagnement peut lui convenir même si la décision finale de poursuivre la procédure d'admission lui revient. Différents binômes de travailleurs sociaux proposent ces rdvs d'entretiens de préadmissions au cours de l'année.

Enfin, si la personne le souhaite, elle peut se positionner sur la liste d'attente dans le cadre d'un accueil inconditionnel. Nous prenons alors contact avec elle dès qu'une place se libère.

La secrétaire effectue tout le travail administratif de la réception de la notification, invitation aux différentes instances, envoi de courrier, lien avec la Métropole... jusqu'au RDV d'admission.

C. Les instances collectives 2020

Les cafés liaisons, tous les premiers jeudis du mois, ont continué cette année d'être animés par les travailleurs sociaux et stagiaires du SAVS. Ils ont accueilli 36 personnes autour de 6 cafés liaison. En moyenne la participation a été de 6 personnes. Des personnes sur liste d'attente ont pu venir, invitées par courrier. Cette mixité entre "anciens" et nouveaux permet de faire tomber des inquiétudes, de poser des questions, de rencontrer l'équipe. La création du lien est facilitée et le temps d'attente permet de créer du lien avant l'entrée au SAVS.

La crise sanitaire nous a contraint à annuler 6 cafés liaison dans l'année.

Les inscriptions préalables (règles pour respecter la jauge) demandent une anticipation aux personnes qui parfois le jour J ne sont pas toujours en capacité de venir. Une liste d'attente permet de fluidifier les choses.

Nous n'avons pas pu mettre en œuvre cette année, d'instance collective de parole.

D. La transversalité associative.

Trois travailleurs sociaux du SAVS participent à des temps d'animation collective proposés dans le cadre de la Canille en collaboration avec les salariés de ce service :

-Les tablées de la Canille

-La Culture Vous Balade

La permanence administrative et d'orientation assurée environ une fois par mois notamment par des travailleurs sociaux du SAVS, n'a pu fonctionner que sur les deux premiers mois de l'année.

La gestion de la documentation et de la bibliothèque est assurée par une professionnelle du SAVS avec un autre salarié d'Amahc.

E. Le réseau partenarial

Des rencontres inter-SAVS ont lieu régulièrement, sur différentes thématiques. L'une d'elle a pu être mise en œuvre dans les locaux d'AMAHC au mois de juin 2020.

Les travailleurs sociaux sont partie prenante de différents :

- Conseils Locaux de Santé Mental (CLSM) notamment celui du 8^e, 3^e commission « logement-hébergement », Vaulx en Velin et celui de Caluire avec notamment l'inscription une fois par mois au groupe accès aux soins.
- Groupes de travail du Projet territorial en Santé mentale (PTSM) sur la promotion des droits des personnes, renforcement de leur pouvoir de décider et d'agir et lutte contre la stigmatisation.
- Ateliers Santé, de Lyon 3

Deux travailleurs sociaux ont collaboré avec d'autres salariés d'AMAHC, les coordinateurs de CLSM, Coordination69 et des personnes concernées à l'élaboration et la réalisation des « *Etats généraux des personnes qui vivent ou ont vécu des troubles psychiques* ».

Une fois par mois, des travailleurs sociaux s'inscrivent dans un groupe de travail de la Coordination 69 « Participations croisées ».

IX. 2020, 2021 : Bilan et Perspectives

A. Crise sanitaire et agilité

Comme indiqué en introduction et au fil de ce document la crise sanitaire a marqué l'année 2020 et a obligé le SAVS à modifier ses pratiques.

Tout d'abord, lors du premier confinement du 16 mars au 18 mai, l'association a fait le choix d'être en télétravail stricte. Malgré l'inquiétude, il n'a pas fallu trois jours à l'équipe du SAVS pour entièrement se réorganiser. Elle a fait le choix d'appeler chaque personne concernée quotidiennement pour maintenir le lien et l'accompagnement dans le cadre d'un soutien téléphonique. Puis, en accord avec les personnes concernées, les travailleurs sociaux ont adapté la fréquence de leur appel. Au regard des besoins des personnes, des solutions étaient recherchées notamment afin que chacun puisse se réorganiser de chez soi pour manger, maintenir ses soins... Pendant les premières semaines du confinement, les appels téléphoniques du SAVS étaient parfois le seul contact pour certaines personnes. Des attestations de déplacement ont été envoyées régulièrement à chaque personne afin qu'elle puisse sortir de chez elle, se rendre à ses RDV...

La permanence téléphonique a été tenue par la cheffe de service assurant ensuite le lien avec chaque travailleur social, ceci afin que les personnes concernées ne restent pas sans réponse et pour ne pas favoriser l'isolement. Une astreinte téléphonique assurée par la direction a été mise en place les soirs et les week-ends.

Les réunions d'équipe se sont dès le départ organisées en visio conférence avec Microsoft Teams. Des réunions de crises se sont mises en place avec l'intégralité des services tous les lundis.

Au printemps, l'équipe s'est petit à petit déconfinée pour mettre en œuvre un fonctionnement de service proche de la normale mais sous la gouverne des restrictions et protocoles sanitaires. Ainsi équipés de masques et gel hydro alcoolique, les travailleurs sociaux sont retournés rendre visite aux personnes concernées, les aidant parfois pour certains à ressortir de chez eux.

Depuis le SAVS maintient son activité le plus possible au service des besoins des personnes concernées en mettant en œuvre strictement les consignes sanitaires dans les bureaux, les visites à domicile, à l'extérieur, dans le cadre des espaces collectifs et transversaux, usant d'agilité et d'ingéniosité pour être force de propositions et trouver des solutions dans ce contexte de pandémie.

B. Oh liberté !

Témoignage partagé de travailleur social et personnes concernées :

« Oh liberté ! Où t'es-tu cachée ? Nous nous languissons de toi. La covid t'a coupé l'herbe sous les pieds, alors que tu procurais tant de plaisirs simples à tous ceux qui te croquaient à pleines dents. Oh liberté ! Pour protéger le plus grand nombre, le confinement a fini par avoir raison de toi. Tous confinés... Tous privés d'un ou de plusieurs liens sociaux qui nous rappellent tant : « Ô combien, toi, liberté tu es précieuse. » Toi qui nous susurres à l'oreille, qui cries en chacun d'entre nous que « l'essentiel des uns s'arrête là où commence celui des autres. » Et oui ! Le confinement est passé par là. C'en est fini de pouvoir faire des choix des plus élémentaires : prendre le temps d'enterrer ensemble nos proches, se faire plaisir par un bon restaurant, un bon film ou encore de déguster sa boisson préférée en terrasse. Et pourtant, Liberté, tu n'as jamais été aussi présente dans nos tripes, dans les revendications de ce qui nous semble essentiel. Oh liberté, nous nous languissons de toi.

Nous restons dignes, nous ne perdons pas espoir de nos retrouvailles, comme au bon vieux temps. Et surtout, une fois pour toute. Oh Liberté !

Tous confinés, tous privés de liberté, mais pas tous le même vécu. Paroles de confinés... »

Mme C. : « J'ai toujours été confinée. La solitude est toujours là, bien présente ; mais cette fois-ci, je suis comme tout le monde. Je me sens normale. »

Mme S. : « Être confinée est une situation inédite. Je ressens beaucoup d'épuisement. »

M. V. : « Le confinement m'aide à rester sobre, parce que les bars sont fermés. J'ai peur de la réouverture des bars. C'est bien, je peux m'occuper de ma maman, et mes assistantes sociales me prennent pas la tête pour déménager. »

Mme M. : « J'ai l'impression d'être hors du temps, le temps s'est arrêté. »

Mme C. : « Le confinement ? Une parenthèse temporelle agréable au début, mais là, il dure trop. Le confinement nous donne la possibilité de nous réinventer. »

Mme L. : « J'ai besoin de sortir de chez moi, de voir mes amis, de toucher mes proches, d'aller me balader quand je veux, de vivre quoi. Le confinement est en train de détruire tout ce que j'ai commencé à construire. »

Mme D. : « J'ai déjà connu le confinement des années auparavant, donc j'ai peur de ne plus pouvoir sortir de chez moi. »

Mme G. : « Avec le confinement, ma facture de jeux vidéo a augmenté, parce que je passe plus de temps à jouer. Il est plus difficile de mettre stop, quand on n'a rien d'autre à faire. » »

C. Vécu de confinement- Témoignage

« J'ouvre la fenêtre pour profiter un peu des rayons de soleil sur ma peau. Il y a bien longtemps que la météo n'avait pas été si clémente. Le ciel est dégagé, pas un nuage ne viendra assombrir ce ciel si bleu qu'on pourrait s'y baigner. Les rues habituellement animées sont désespérément vidées de leurs occupants, même le périph ' pourtant quotidiennement embouteillé est pratiquement désert. L'agitation urbaine a bel et bien disparu et seul le concert du chant des oiseaux subsiste chaque jour. Traversant le ciel un majestueux rapace a fait de l'horizon son terrain de jeu, libre, insouciant et heureux comme si le monde n'était rien qu'à lui.

C'est un de mes rendez-vous quotidien préféré, un rituel dont je ne me lasse pas. Il a bien fallu s'en construire de nouveaux des rituels.

La nature semble en avoir profité pour reprendre ses droits et c'est une véritable renaissance et pas seulement à Lyon mais dans le monde tout entier.

Les rôles sont désormais inversés, ce sont maintenant à nous d'être contraints d'être enfermés contre notre gré, respecter un couvre-feu et remplir une attestation pour justifier nos déplacements.

J'aime être dans ma tour d'ivoire loin de tout comme si rien ne pouvait m'arriver. L'extérieur m'agresse, me heurte tant par ses allures de ville fantôme que par ses queues interminables à l'entrée des seuls commerces encore autorisés à ouvrir. L'intérieur des rayons n'est qu'un capharnaüm aux allures de champs de bataille, bondés de gens stressés, agressifs et pressés qui vident les rayons. Impossible de trouver un seul paquet de farine depuis des jours, j'ai renoncé. Tout ça ne donne plus envie de côtoyer ses semblables. On finit vite par s'isoler enfermés à l'intérieur de soi à ne plus avoir le droit de dépasser 1,5 km, ne pas sortir au-delà d'une heure et éviter tout contact physique avec notre entourage et nos proches. Toutes ces petites choses qui nous maintenaient en lien et nous faisait du bien ont disparu. Refaire le monde avec une copine autour d'un verre à la terrasse d'un café ? terminé !

S'offrir une nouvelle tenue pour se sentir un peu plus belle ? terminé ! et les exemples ne manquent pas. Le seul petit plaisir d'une grande solitaire comme moi c'était d'aller au cinéma un ou deux soirs par mois. Pour le moment les conséquences sur la santé mentale ne sont pas la priorité dans cette violente crise sanitaire, mais à mon avis les dégâts se payeront bien plus tard.

Nous avons la chance d'être dans une ère ultra connectée et le monde entier s'est adapté jusqu'à se réinventer. Les distributeurs de gel hydro alcoolique ont remplacé les poignées de mains, les masques ont remplacé les sourires, les visites au bureau ont été remplacées par des appels téléphoniques. Au SAVS, ils font un travail formidable pour garder coûte que coûte le lien avec les personnes qu'ils accompagnent étant donné que les locaux ne peuvent plus recevoir du public. Et même si les visages désormais masqués me semblent de moins en moins familiers, au moins une voix ça ne s'oublie pas. Ça reste reconnaissable et c'est désormais mon seul repère. Et quoi de plus agréable qu'un sourire dans la voix et des yeux qui rient.

J'attends ces appels réguliers, où je peux faire part de mes questions, mes interrogations. Bien que parfois je n'ai pas grand-chose à dire étant donné que toutes les journées sont un peu les mêmes je prends bien conscience combien on peut vite déchanter à n'avoir personne avec qui avoir un véritable échange. Et un « Bonjour comment vous allez ? Comment ça se passe pour vous ? » m'aide à me sortir de cette solitude interminable.

Je me suis offert ma 1^{ère} machine à coudre et sans grande surprise j'ai commencé par coudre des masques. Autodidacte, avec une grande soif d'apprendre et grâce à des tutoriels et de nombreuses heures d'entraînement j'ai vite compris le truc. Je suis rapidement devenue une véritable passionnée y passant mes journées à appuyer sur la pédale. Autant rentabiliser son temps puisqu'on en a encore pour un moment. C'est un sujet d'échange avec Émilie je n'hésite pas à lui demander conseil ou partager des astuces. Très souvent elle me parle de son projet d'atelier couture au SAVS, celui-ci verra le jour en mai et j'aurais plaisir à y participer.

La petite nouveauté c'est la gazette du SAVS. C'est un nouveau rituel très attendu depuis le confinement : descendre à la boîte aux lettres. Autant vous dire que quand on envoie souvent des cartes fait main et ne reçoit principalement que des factures ou des prospectus publicitaires, lorsqu'il y a du courrier un peu spécial juste pour moi c'est jour de fête. Je glisse la clef dans la serrure de la boîte et entrouvre la porte. Quand je reconnais l'enveloppe du SAVS, un sourire se dessine sur mon visage, pour peu je me mettrais à sautiller de joie. Pour faire durer encore ce qui sera peut-être le seul moment de plaisir de la journée, je m'autorise un petit tour de l'immeuble, seule balade depuis le début de la semaine.

Une fois chez moi, après le lavage habituel des mains (je n'ai pas attendu la crise sanitaire pour avoir une hygiène irréprochable) je vais m'installer dans la petite cabane que je me suis bricolé. Quelques tasseaux, un drap aux motifs doux et des coussins bien confortables. Des guirlandes de boules lumineuses suspendues et deux attrape-rêves accrochés viennent rendre l'ensemble plus cocooning. C'est petit mais je m'y sens bien et en sécurité. C'est mon refuge, là où je vais me blottir pour me calmer, me rassurer mais aussi où j'aime m'évader. J'y suis souvent ces derniers temps.

Délicatement, je décachète l'enveloppe et déplie le livret recto verso que comporte la gazette, c'est vite lu 4 pages mais je prends le temps de tout lire très lentement deux fois pour faire durer l'instant. C'est coloré, avec des devinettes, des textes ou encore des poèmes.

Cette gazette est participative, il y a un comité de rédaction mais chacun est libre de partager ses écrits. On m'a proposé d'envoyer mes textes, j'ai longtemps hésité avant de me lancer. Finalement j'ai accepté. Dans l'édition du jour j'y retrouve un de mes textes et une recette de cuisine, je me sens émue et un peu fière. Je ne réalise pas vraiment que beaucoup de lecteurs liront mon texte. Ça fait bizarre de se retrouver de ce côté-ci, moi qui dans le cadre de mon métier écrivait les gazettes à destination du public que j'accompagne au boulot. Tellement habituée à prendre soin des autres ce n'est pas forcément très naturel pour moi lorsque les rôles s'inversent. »

D. Pas de bal de fin d'année mais des cafés gourmands de Noël



Roman Popelin stagiaire éducateur spécialisée, présent dans le service à la fin de l'année nous a laissé un écrit témoignant de la période de fin d'année 2020 :

« Lors des fêtes l'association AMAHC organise habituellement un repas de fin d'année avec environ 150 personnes concernées autour d'animations et d'une prestation d'un traiteur pour un déjeuner gourmand et convivial. Cette année, la crise sanitaire et les restrictions ont fait que ce n'était pas possible. Pour rompre l'isolement social, le SAVS avec toute l'équipe a organisé des temps collectifs autour des fêtes. Ces temps sont conviviaux et ont pour objectifs un moment de partage entre les personnes accompagnées et les professionnels. Ils permettent aussi de vivre un moment collectif afin de sortir de l'accompagnement individuel. Ils se sont déroulés sur deux semaines, et 8 personnes pouvaient être accueillies par demi-journée avec deux professionnels. Seules les personnes qui le souhaitent viennent sur ces temps communs.

L'équipe a réservé une salle du service dédiée et décorée dans l'esprit de Noël (tissus, nappes, sapin, décors...). La salle était disposée avec des petites tables comme dans un café. Ces moments se font autour de boissons (chaudes, froides) et de viennoiseries de Noël commandées auprès d'artisans boulanger (sablées, panettones, buches aux marrons...). Pour assister à ces temps, les personnes concernées ont dû s'inscrire sur un planning géré par l'équipe. Les temps étaient prévus par demi-journées sur une heure et demi, les personnes pouvaient rester le temps qu'ils souhaitaient, et s'absenter pour aller fumer une cigarette par exemple. Les animaux de compagnie étaient également acceptés (une dame est venue avec son petit chien).

Dates	Nombre de personnes attendues	Nombre de personnes venues	Activités
21/12/2020	13	11	Décoration du sapin + Blind Test
22/12/2020	7	6	Conception de cartes de vœux
23/12/2020	10	7	Café + Musique
24/12/2020	5	2	Café + Musique
28/12/2020	5	1	Café
29/12/2020	7	5	Jeu « Brise-Glace » + Danse
30/12/2020	7	6	Blind Test
31/12/2020	6	2	Musique + Café

Il y a eu différentes activités de faites. On a commencé par décorer le sapin tous ensemble avec un groupe. Une des personnes concernées s'est occupée de créer une étoile pour mettre à la cime du sapin car il n'y en avait pas (chacun participe). La salle était décorée avec des guirlandes lumineuses, des luminions afin de rentrer dans l'esprit de Noël. Mme X nous a convié à une chanson a capela. Il y a eu aussi un Blind test sur un registre très vaste (musique classique, rap, rock...), qui a permis de voir que certaines personnes étaient extrêmement douées niveau culture musicale. Ceci a mené à continuer le Blind Test avec M. Y en maestro. En dehors du Blind Test, il y avait un fond musical sur chaque temps, avec des playlists de Noël, des musiques choisies par les personnes (thérapeutique). Sur l'un des temps, Mme W emmène des matériaux pour fabriquer des cartes de vœux pour ceux et celles qui veulent (nous la remercions en lui offrant un panettone). Il n'y avait pas tout le temps des activités, juste le fait de passer un moment chaleureux autour d'un café, d'un jus ou autre semblait suffire. C'était quand même compliqué de voir si ces moments leur plaisaient ou s'ils s'ennuyaient, mais globalement ils repartaient tous en nous remerciant, et certains se réinscrivaient même pour la semaine suivante. Sur l'un des moments collectifs, Mme D est passée au SAVS Voltaire pour rendre un document, la salle n'étant pas pleine on lui a donc proposé de boire un coup avec le groupe même si elle n'était pas inscrite. Au final Mme D est restée toute l'après-midi avec nous, elle était très souriante et semblait avoir bien aimé ce moment. Pendant une demi-journée de la semaine, 5 personnes étaient inscrites mais 4 ne sont pas venues, Mme I est donc venue seule, mais cela n'a pas empêché de passer un moment chaleureux autour d'un café.

Pendant la deuxième semaine, un des temps s'est fait avec seulement une personne, M. U, car il y a eu des désistements, mais cette demi-journée s'est super bien passée. A contrario, il y a eu un temps où quasiment toutes les personnes inscrites sont venues et sur lequel les accompagnateurs sociaux ont animé un gros blind test. Sur l'un des autres créneaux, une éducatrice crée un temps « brise-glace », sur lequel les personnes concernées ont une étiquette collée sur eux, où il est écrit une partie d'un mot comme : « BON », pour qu'une fois assis à une table elles complètent avec ceux qui ont le reste du mot : « HEUR » (BONHEUR). Ainsi, on facilite la rencontre des personnes afin qu'elles puissent faire connaissance entre-elles. A la suite de ça, l'éducatrice a mis de la musique, et a proposé de danser aux personnes qui le

souhaitaient. Certains temps étaient sans activités, mais on le passait à rire et discuter autour d'une boisson chaude et de viennoiseries.

Au vu du nombre de personnes inscrites et du nombre de personnes venues, on peut dire que ces personnes ont adhéré à ces temps malgré leurs difficultés liées à leurs troubles psychiques pour sortir de chez elles et venir en collectif. Mais, ça reste compliqué pour certains de venir au service et le fait de s'inscrire est une contrainte pour eux (handicaps physiques, difficultés à s'orienter, à s'organiser...). Puis suivant leur pathologie, les temps collectifs sont complexes pour certains (timidité, angoisse...). Les personnes présentes nous ont fait un retour positif sur ces moments. Ces temps auraient pu être plus conviviaux et plus animés si la COVID 19 n'était pas présente. Les gestes barrières ont été respectés, avec le port du masque dès qu'elles avaient fini de boire ou de manger, ce sont nous qui servions à boire, les places étaient désinfectées chaque demi-journée, et il y avait un changement des nappes. Il y a peu de moments collectifs au sein du SAVS, et encore moins avec la crise sanitaire. C'est important d'en faire, car certaines personnes concernées en ont besoin (peu de personnes du SAVS vont sur les accueils de jour). Le fait de travailler en transversalité était important pour le bon fonctionnement de l'association, et cela a permis aux autres salariés de faire connaissance avec les personnes accompagnées qu'ils n'ont jamais rencontré. Enfin, l'équipe a noté qu'il n'y avait pas eu de grille d'évaluation de ce projet, ce qui serait à penser pour les projets futurs. »

E. Le dispositif logement d'abord

En 2018, AMAHC a répondu à l'appel à manifestation d'intérêt de la Métropole car l'inclusion des personnes et les changements de paradigmes qu'implique « le logement d'abord » est au cœur des préoccupations et des engagements de l'association.

Le dispositif proposé a pour but de permettre à des personnes hospitalisées en psychiatrie et sans logement d'accéder à un logement de droit commun. Le logement est en effet un préalable nécessaire au processus d'inclusion et de rétablissement.

Les premières orientations logement d'abord ont été faites pendant le premier confinement. Un contact téléphonique s'est alors établi avec les personnes et l'accompagnement a commencé sous la forme de soutien téléphonique. Dès le printemps nous avons signé nos premiers contrats d'accompagnement LDA. Au total, six personnes sont entrées dans le dispositif en 2020, dont quatre ont accédé à un logement avant la fin de l'année. Ce qui a demandé une importante mobilisation de l'équipe notamment pour le montage administratif des demandes de logement et les emménagements. Au cours de cette première année de fonctionnement, l'équipe a aussi construit ses outils : contrat d'accompagnement, règlement d fonctionnement...; développé son réseau partenarial notamment dans la prise de contact avec la Maison de la Veille sociale, d'autres équipes du logement d'abord, Un Chez soi d'abord... Aussi nous pouvons noter que ce dispositif LDA encore précaire a pu se mettre en place en appui sur le SAVS proposant un service en support, des moyens techniques existants et une équipe de professionnels engagée pour répondre aux besoins des personnes concernées. La volonté de soutenir ce projet a pu mettre en déséquilibre le fonctionnement du service. Des solutions pour sécuriser le service et le projet sont à envisager.

Après une année sous le signe du changement et de l'adaptation, l'équipe du SAVS s'engage sur l'année 2021 à poursuivre le plan d'amélioration continue de l'évaluation interne, le travail d'harmonisation des pratiques éducatives avec notamment la question du binôme et de la référence éducative qui est en cours de réflexion, ainsi qu'un travail sur les thématiques de la temporalité, l'accompagnement des personnes concernées travailleurs... L'équipe du SAVS reste mobilisée et engagée pour favoriser la participation et le pouvoir d'agir des personnes concernées, ainsi que leur rétablissement en leur proposant d'être de plus en plus partie prenante des différentes instances du service.

Enfin le dispositif du logement d'abord souhaite augmenter son activité et pouvoir répondre à davantage de situations de relogement et développer des partenariats dans ce cadre.

Service d'Accueil Collectif de Jour

Dans notre dernier rapport d'activité de 2019, nous nous étions fixés les objectifs suivants :

- * réaliser, en collaboration avec les personnes accueillies, l'évaluation interne,
- * établir et classer clairement une démarche d'amélioration de la qualité du service ainsi que son suivi
- * mieux répondre à l'objectif 1 fixé par notre CPOM en améliorant la capacité d'agir des personnes accueillies en lien avec nos champs d'action (espaces participatifs, recherche de nouvelles relations partenariales, amélioration du recueil et du suivi des avis ...)
- * améliorer certains de nos indicateurs précisés dans le CPOM (file active et nouvelles personnes inscrites)
- * faire aboutir notre démarche d'agrément unique
- * poursuivre le travail de collaboration et de coordination entre les équipes clubs et Canille afin de fortifier à la fois les pratiques professionnelles (mises à mal par les divers mouvements de personnels sur 2019) et les différences entre les sites qui permettent de diversifier de manière positive notre offre de service.

En début d'année 2020, nous nous étions ainsi fixés des échéances pour atteindre ces objectifs et avons réalisé des plannings de travail avec les personnes accueillies. En février 2020, nous avons commencé à étendre parler dans les médias de la crise sanitaire qui se profilait alors : cette dernière est venue remettre en cause nos espérances et le travail de cette année 2020, et ce, de différentes manières.

La priorité pour les équipes du SACJ est, et restera, de proposer aux personnes accueillies un espace sécurisant, suffisamment étayant, pour qu'elles puissent prendre et/ou reprendre confiance en leurs capacités et s'épanouir dans leurs relations aux autres. Les objectifs de 2019 ont ainsi été relayés au second plan, derrière l'urgence

de prendre soin, de manière encore plus attentive, et d'aider au mieux les personnes concernées à traverser cette inconnue qu'a été la crise de la COVID 19.

Néanmoins, malgré les difficultés rencontrées, les inquiétudes quant à cette maladie inconnue, l'attente des recommandations et des directives de l'ARS et de la Métropole suite à chaque nouvelle annonce gouvernementale, nous avons sincèrement fait le maximum pour réaliser un travail de qualité pour et avec les personnes accueillies. Les objectifs ont changé de multiples fois en cours de route, allant de maintenir le lien coûte que coûte, à tenir les missions pour lesquelles les professionnels du service sont engagés depuis de nombreuses années, le tout en passant par apprendre nous-même à vivre et travailler avec ce virus et soutenir les personnes accueillies dans cet apprentissage.

Dans le présent rapport d'activité 2020 du SACJ, nous allons en premier lieu faire un point sur les caractéristiques des personnes que nous accueillons et sur l'activité déployée cette année. Nous allons ensuite expliquer l'impact de la crise sanitaire : nous montrerons comment le service a su rebondir et se réadapter, nous exposerons ainsi les différentes étapes traversées, soit le premier confinement, le déconfinement puis le deuxième confinement.

Nous terminerons par la question de la démarche d'amélioration du service et dont ont découlé les objectifs fixés cette année-là. Enfin, nous tirerons une conclusion de tous ces éléments et nous projetterons sur 2021 avec de nouveaux objectifs qui, nous l'espérons, pourront être atteints dans de meilleures conditions.

I. Les équipes et les personnes accueillies en 2020

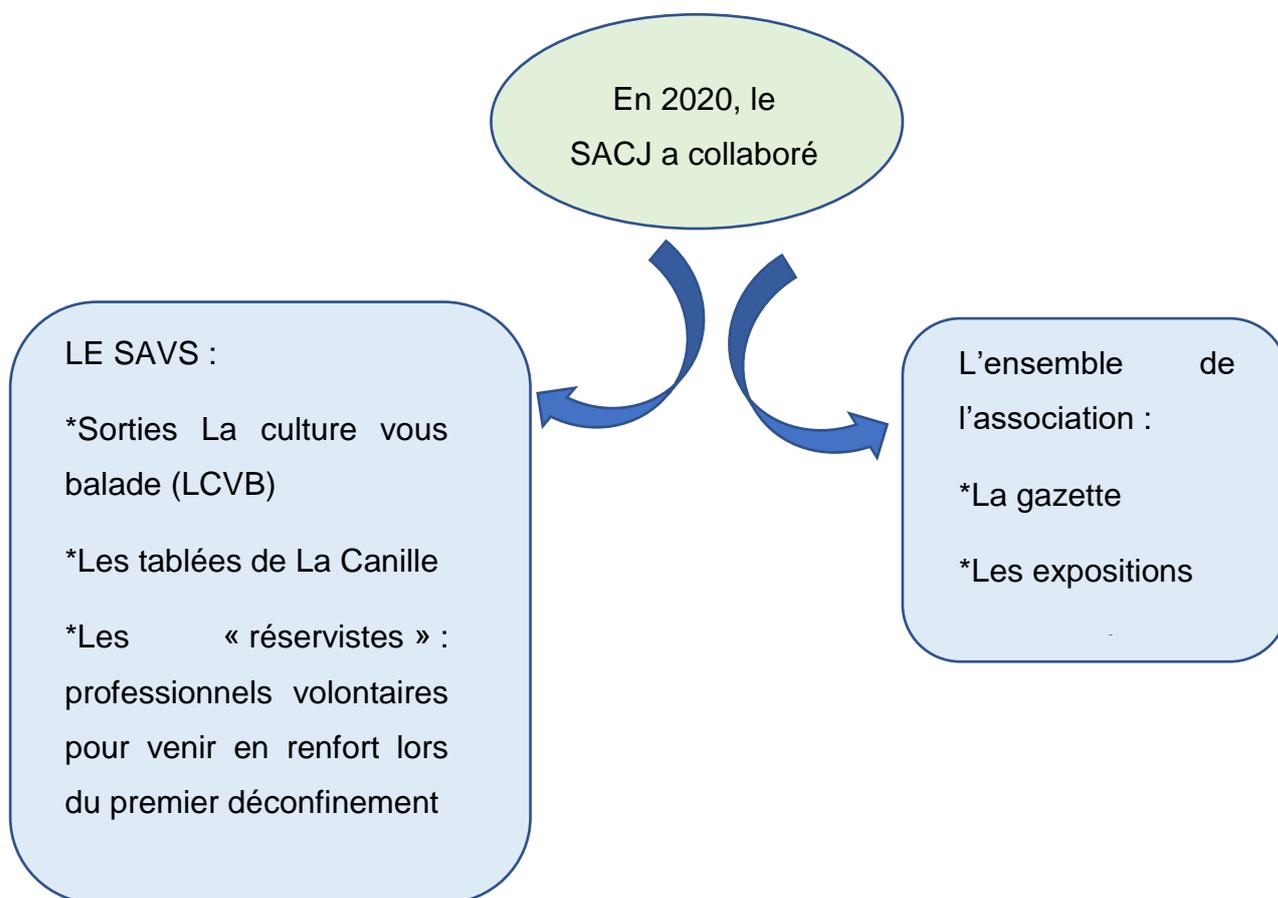
A. L'équipe SACJ

1. Mouvements du personnel

Les deux équipes composant le SACJ sont restées stables sur cette année 2020. L'équipe canille a fonctionné avec 6 animateurs à temps partiels, dont une

remplaçante (congé maternité d'une professionnelle de février 2020 à septembre 2020), soit 4,26 ETP. L'équipe clubs, 4 temps pleins et un temps partiel, a fonctionné depuis juillet 2019 sans le poste d'infirmière détachée du Vinatier. L'équipe a été complète au 03.02.2020 avec l'arrivée d'une nouvelle infirmière, toujours détachée du Vinatier, soit au total de 4,70 ETP.

2. Les collaborations inter-équipes et inter services



Afin de favoriser la transversalité au sein d'AMAHC, des collaborations interservices se sont développées. Elles ont été les suivantes :

- **Les Tablées de La Canille :**

Les soirées du jeudi, appelées « Tablées de La canille », sont un temps d'accueil spécifique coanimé par un professionnel de La canille et un professionnel du SAVS. Elles participent à la mise en œuvre du projet d'animation de La canille et sont aussi

un outil d'accompagnement collectif pour le SAVS. L'objectif : proposer un espace de rencontre convivial pour les personnes accueillies et les personnes accompagnées par le SAVS, afin que le lien social puisse être mis en jeu différemment.

Organisées deux jeudis par mois, de 17h à 20h, elles peuvent se dérouler sur site ou à l'extérieur en fonction des événements culturels (ou autres) de la ville et des demandes des personnes. Elles accueillent 10 personnes par soirées.

En 2020, étant donné le contexte sanitaire, nous avons pu proposer 6 tablées, 4 sur le premier trimestre (juste avant le premier confinement) et 2 en octobre, dont une s'est achevée plus tôt en raison du couvre-feu, sur des thèmes divers tels que nouvel an chinois (jeux + sortie restaurant), « Un p'tit air de Bretagne » (crêpes), raclette, pizza-karaoké, Italie (repas + projection film), « A vos baguettes » (animations musicales + repas japonais).

- **La Culture Vous Balade (LCVB)**

La Culture Vous Balade est également une activité proposée en binôme par La canille et le SAVS. Elle a lieu une fois par mois. Comme pour les tablées, l'objectif est de proposer un temps spécifique favorisant le lien entre les différentes personnes accueillies et/ou accompagnées au sein des services d'AMAHC.

C'est une activité à visée culturelle qui se déroule en extérieur avec un groupe de 12 personnes.

Il s'agit aussi d'accompagner les personnes vers une plus grande d'autonomie, dans leur capacité à sortir de chez elles, à se déplacer (transports en commun) et à s'orienter seules. En 2020, 6 sorties LCVB ont eu lieu.

- **La Gazette AMAHC**

C'est un journal ludique créé pendant le premier confinement par les professionnels d'AMAHC pour apporter un peu de distraction aux personnes concernées et maintenir le lien entre toutes les personnes de l'association.

La Gazette est envoyée par voie postale aux personnes concernées et par email aux professionnels des services (SACJ, SAVS, Service Vacances). Elle est également publiée sur le site internet d'AMAHC.

Elle contient des rubriques variées : mots de la Présidente, recettes de cuisine, jeux, idées de sorties ou de loisirs à domicile, conseils santé, tableau des messages (espace d'expression où chacun peut déposer un message), etc. C'est un véritable outil participatif : elle est rédigée par et pour toutes les personnes de l'association, professionnels comme personnes concernées. Trois gazettes sont parues pendant la période du premier confinement (tous les 15 jours).

De nombreuses personnes concernées ayant regretté que cette gazette s'arrête au déconfinement, les professionnels de l'association ont décidé de la remettre en place de façon permanente avec une parution trimestrielle. Une 4ème gazette a ainsi été publiée en décembre 2020.

- **Autres collaborations interservices**

Lors du premier déconfinement, La canille a eu besoin de renforts afin d'assurer les ouvertures : des professionnels du SAVS de l'association sont venus compléter les binômes de salariés.

La canille a organisé une « exposition collective » à partir des œuvres faites pendant le premier confinement par les personnes accueillies et les professionnels d'AMAHC. Elles ont été collectées, exposées sur les murs de La canille, puis des ateliers animés par les personnes concernées ont été proposés, afin de favoriser la transmission de savoirs (par exemple : origami, présentation de voitures de collections, etc.).

B. Caractéristiques des personnes accueillies sur SACJ

1. Personnes accueillies sur les clubs et La canille

Les caractéristiques des personnes accueillies sur le SACJ ont peu changé en un an. Comme il est visible dans le tableau ci-dessous, le SACJ continue d'accueillir et d'accompagner des hommes et des femmes, pour la plupart célibataires, vivant en logement autonome et sans mesure de protection juridique.

Nous remarquons toutefois que La canille a accueilli légèrement plus d'hommes en 2020 (75 % en 2020 contre 68 % en 2019). Cette tendance à la « masculinisation » de la population accueillie avait déjà été repérée en 2019 et en 2018, sans qu'elle puisse être expliquée. Les autres répartitions, que ce soit en termes de type de logement, de protection juridique ou encore de situation matrimoniale restent stables.

Tableau 1: Comparatif des caractéristiques population 2019-2020

	HOMMES		FEMMES		MOYENNE D'AGE		STATUT MATRIMONIAL MAJORITAIRE *		TYPE DE LOGEMENT MAJORITAIRE*		PROTECTION JURIDIQUE MAJORITAIRE*	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
CANILLE	75 %	68%	25 %	32%	54 ans	51 ans	74 % de célibataires	71 % de célibataires	69 % en logement individuel	69% en logement individuel	55 % sans protection	54% sans protection
CLUBS	55 %	55 %	45%	45%	49 ans	49 ans	77% de célibataires	82% de célibataires	59% en logement individuel	60% en logement individuel	32 % sans protection	37 % sans protection

***Situation matrimoniale :** à noter que les autres proportions sont restées stables (divorcés, mariés, en couple) que ce soit pour La canille ou pour les clubs.

***Type de logement :** à noter sur La canille, une légère augmentation (1%) d'hébergement en résidence spécialisée et une baisse équivalente du nombre de personnes résidant au domicile familial. Sur les clubs, nous notons une hausse significative des personnes vivant en résidence spécialisée (8% en 2019 contre 14% en 2020), une baisse de 3 % des personnes vivant en foyer de vie (de 16% en 2019 à 13 % en 2020), et, surtout une forte baisse du nombre de personnes demeurant à long terme en clinique spécialisée ou en hôpital psychiatrique (de 6 % en 2019 à 2% en 2020).

*Protection juridique : à noter sur La canille, une baisse de 3% du nombre de tutelles au profit des mesures de curatelles simples. Sur les clubs, nous notons également une baisse significative du nombre de tutelles (de 14% en 2019 à 10 % en 2020).

Tableau 2: Files actives et nombres d'inscriptions 2019-2020

	FILE ACTIVE			NOMBRE DE PERSONNES INSCRITES			DONT NOUVELLES PERSONNES EN 2020		
	2020	2019	Variation en %	2020	2019	Variation en %	2020	2019	Variation en %
CANILLE	159	238	-33 %	67	74	-9%	4	11	-64%
CLUBS	137	151	-9%	110	98	+12%	21	24	-13%

La canille a accueilli 159 personnes sur l'année 2020, ce qui représente moins qu'en 2019. Le nombre de personnes inscrites n'a pas varié de façon significative, cependant, La canille inscrit moins de nouvelles personnes en 2020. Cette baisse de file active ainsi que du nombre de nouvelles personnes inscrites s'explique par la limitation de l'accueil en groupe : là où La canille accueille habituellement en moyenne 22 personnes par jour (moyenne de 2019), l'accueil a été limité à de petites groupes de 3, puis 5 pour finir à 10 personnes par jours en raison de la petite taille de locaux et des recommandations des pouvoirs publics. De même, les personnes fréquentant La canille ont le choix de s'inscrire, pour avoir des tarifs préférentiels, ou de ne pas s'inscrire : cela ne les empêche pas de venir sur le site. Aussi, la baisse de personnes réinscrites s'explique simplement par un « gel » des démarches administratives entre mars et juin 2020 et par le fait que la priorité des professionnels s'est portée entre mai et septembre 2020 sur le maintien de l'activité dans les meilleures conditions possibles plutôt que sur la régularisation des questions administratives.

Les clubs ont quant à eux également moins reçu de personnes sur 2020, même si cette baisse est largement moins significative que pour La canille. En effet, les superficies importantes des deux sites occupés par les clubs (Vaise et Voltaire) ont permis de maintenir un accueil de groupe de 10 puis 15 personnes. De même, les

clubs ont reçu nombreuses sollicitations dès le déconfinement de mai 2020 et ont pu maintenir un rythme quasiment normal de nouvelles visites sur les sites. Le nombre de nouvelles personnes inscrites s'est donc maintenu malgré les restrictions d'accueil et la file active a peu baissé.

2. Principaux Constats

L'année 2020 a été une année très particulière du fait de la situation sanitaire, comme nous allons le voir tout au long du présent rapport. Il est donc normal qu'il y ait eu peu de mouvements dans les caractéristiques des personnes accueillies. Les clubs et La canille ont travaillé la majorité de l'année sur un mode « dégradé » : pour assurer le maintien au maximum de l'activité et ce, tout en assurant la sécurité de tous, les visites ainsi que les nouvelles inscriptions, susceptibles d'avoir un impact sur les statistiques de la population accueillie, ont été limitées, différées ou encore échelonné à plus long terme.

De même, l'accueil en journée a été adapté au fil des différentes annonces gouvernementales et des directives de l'ARS et de la Métropole. Le fonctionnement en « portes ouvertes » habituel, c'est-à-dire où chaque personne accueillie qui le souhaite peut se rendre sur La canille et / ou sur un club sans inscription préalable et autant de fois qu'elle le souhaite, a dû être abrogé au profit d'accueil uniquement sur rendez-vous et dans les limites autorisées par les pouvoirs publics (fonction de la surface d'accueil).

Il est difficile de comparer les années 2019 et 2020 en termes de tendances. En 2019, nous nous étions fixés comme objectifs d'augmenter le nombre de personnes inscrites et de travailler sur notre communication externe afin de faire connaître le service à plus de personnes et ainsi, augmenter l'accessibilité de nos sites. Cet objectif n'a pas pu être réalisé. Néanmoins, les clubs ont réussi à maintenir leur activité à un degré important, assumant une baisse relativement faible par rapport aux restrictions d'accueil imposées. La canille a eu plus de mal à maintenir son accueil et ce, principalement du fait de la surface disponible, la salle d'accueil principale mesurant environ 35 m² seulement (pour comparaison, le site de Vaise dispose d'un espace d'accueil d'environ 75 m², ainsi que de deux salles d'activités d'environ 15m² et le site de Voltaire d'un espace d'accueil de 40m² et d'une salle d'activité d'environ 30m²).

En conclusion, l'activité 2020 se résumerait ainsi :

- **CLUBS** : maintien à l'équilibre de l'activité (écarts non significatifs)

- **CANILLE** : baisse de son activité (-33%) qui s'explique surtout par la maîtrise stricte des flux de population sur site en lien avec la petitesse de l'espace d'accueil et donc une réduction forte du nombre de personnes pouvant être accueillies à la journée.

Il s'agira donc pour nous d'être vigilants à nos statistiques 2021 qui devraient être plus lisibles et proches de la réalité que celles de 2020.

C. La période de réinscription

Dès janvier et jusqu'à la fin du premier trimestre, a lieu la période de réinscription des personnes accueillies sur le SACJ. C'est aussi l'occasion d'une première inscription pour des personnes ayant découvert le lieu précédemment, lors d'une visite d'immersion (avec ou sans présentation par l'équipe).

La réinscription se fait sur rendez-vous. Il s'agit d'un entretien confidentiel entre la personne et un professionnel de l'équipe qui met à jour le dossier administratif :

- Vérifie les coordonnées de la personne et des interlocuteurs familiaux et médicaux-sociaux à joindre en cas de besoin
- Recueille les documents nécessaires à la validation de la réinscription (photocopie de la pièce d'identité, justificatif de ressources, attestation de responsabilité civile, montant de l'inscription en espèces/chèque).
- Remet les documents associatifs importants et en récupère, pour certains, des doubles signés (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, document individuel de prise en charge, charte des droits et libertés de la personne accueillie, autorisation d'utilisation d'image).

Au-delà de l'aspect administratif, cet entretien est aussi un précieux temps d'échanges personnalisés. Il permet à la l'équipe de faire le point (bilan) avec la personne sur son accueil et son accompagnement au sein du service.

En janvier 2020, les (ré)inscriptions ont débuté mais n'ont malheureusement pas pu se poursuivre durant tout le trimestre à cause du premier confinement qui a débuté le 17 mars, entraînant la suspension de l'accueil et la réorganisation de l'équipe en

télétravail. Suite au premier déconfinement du 11 mai, l'équipe a pu reprendre progressivement les inscriptions sur site, selon la procédure habituelle.

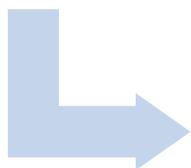
II. L'impact de la crise sanitaire

A. Adaptabilité et réorganisation constante du SACJ

L'activité 2020 a été très perturbée. Pour une meilleure représentation des étapes vécues sur le SACJ, nous pourrions représenter l'activité 2020 du SACJ comme suit :

Début d'année traditionnel :

- *mise en place du planning d'activité du premier trimestre
- *réinscriptions des personnes accueillies pour l'année



17 mars - 11 mai :

- premier confinement
- *fermeture des sites du SACJ
- *mise en place de l'accompagnement individuel à distance (appels téléphoniques, mails, courriers, "gazette" (journal associatif))



Dès le 25 mai:

- * reprise de l'accueil avec montée en charge progressive
- * reprise des animations au 22 juin
- * reprise des repas au 29 juin



17 octobre:

- *mise en place du couvre-feu : pas de changement des modalités d'accueil
- *arrêt des sorties culturelles en soirée



29 octobre - 15 décembre:

- deuxième confinement
- *maintien de l'activité en présentiel

Remarque : les étapes seront précisées dans les parties suivantes

B. Le premier confinement (17.03.2020 – 11.05.2020)

1. *La réorganisation et les modalités du maintien du lien*

A partir du 17 mars, suite à l'annonce du confinement et vu le caractère exceptionnel et inconnu de cette situation, AMAHC a décidé de suspendre l'accueil au public et d'instaurer le télétravail pour les professionnels. Ainsi, l'accueil de jour s'est organisé dès le 16 mars au soir : les équipes ont établi des listes détaillées de toutes les personnes accueillies ou en cours d'inscription dans un fichier commun. Certains professionnels ont récupéré le téléphone portable (utilisé lors des sorties) et les tablettes et ordinateurs du service pour pouvoir travailler à distance. Les autres professionnels ont dû utiliser leur matériel personnel.

De nouvelles modalités d'accompagnement ont été travaillées :

*Points d'équipe matin et soir : répartition des appels téléphoniques aux personnes accueillies, échange sur leurs besoins, leur état de santé psychique et leur capacité à traverser cet inconnu qu'est un « confinement ». Les professionnels ont axé leur travail sur la relation téléphonique : écoute attentive et bienveillante, maintien du lien social, gestion des angoisses, des inquiétudes des personnes. Les professionnels ont adapté leurs savoir-faire à cette nouvelle situation et ont parfois été le seul lien qu'ont eu certaines personnes pendant ces presque trois mois.

*Organisation de l'envoi d'attestation de déplacement et gestion des situations préoccupantes en lien avec l'isolement, la santé psychique et parfois l'incapacité de la personne à gérer le « vide » engendré par l'isolement physique ou encore les difficultés pour se nourrir de façon suffisante et équilibrée (lien avec les tuteurs, les équipes de soins, les éducateurs référents, la proches...).

*Mise en place des réunions de crise hebdomadaires pour l'ensemble de l'association et réunion d'équipe en visio conférence.

Assistance Informatique

Depuis la crise sanitaire du COVID-19 et plus précisément pendant le confinement, nous avons mis en place une action d'accompagnement à l'utilisation des appareils de communication électroniques/numériques (ordinateurs, tablettes, téléphones portables). Cet accompagnement existait sous forme d'activité au sein du service d'accueil de jour de notre association. La particularité pendant la période de confinement est qu'il se faisait à distance en répondant aux besoins particuliers de la crise sanitaire.

Nous avons constaté que pendant le confinement, l'isolement des personnes en souffrance psychique a été amplifié de manière parfois critique. L'utilisation des appareils de communication numérique est devenue beaucoup plus important, voir indispensable. Plusieurs personnes n'avaient qu'une connaissance d'utilisation très limitée de ce type d'appareils alors que d'autres n'avaient pas accès du tout. De plus, un nouveau besoin a émergé, à savoir l'utilisation d'applications que les personnes n'avaient jamais utilisées avant comme par exemple la visioconférence. En parallèle, les personnes n'ayant jamais utilisé la messagerie électronique « email » ou un smartphone, se sont rendu compte que c'était le moment d'apprendre à le faire.

L'objectif global était au début (période de confinement) de repérer et répondre aux besoins des personnes pour l'utilisation des appareils de communication numérique. La possibilité de cet accompagnement a été annoncée à l'ensemble des personnes inscrites au service d'accueil de jour (approximativement 80 personnes). De mars 2020 (début du confinement) à fin août 2020, un professionnel (Animateur-Socio-éducatif) a accompagné 12 personnes de manière individuelle. La durée et le contenu de chaque accompagnement ont été très variable. Dans la majorité des cas, les personnes ont pu soit avancer dans l'apprentissage de l'utilisation d'un appareil de communication numérique, soit trouver une solution à un problème d'utilisation selon la demande et la situation. Dans 2 cas sur 12, l'avancement a été limité. Après le confinement, 8 personnes sur 12 ont poursuivi les séances individualisées sur place, dans les locaux de l'association alors que d'autres, environ 8 personnes (en dehors de la douzaine accompagnée pendant le confinement) ont exprimé leur envie d'apprendre à utiliser un ordinateur. Les rendez-vous individuels sur place ont continué jusqu'à la fin de l'année.

Enfin, il est important de noter que nous proposons depuis plusieurs années des ateliers autour du numérique (informatique, infographie, vidéo numérique, photo numérique, etc.). En période de confinement nous avons accompagné des personnes en souffrance psychique à distance (principalement au téléphone), pour les aider à utiliser des appareils numériques. Nous avons fait la promotion de la communication numérique aux personnes qui ont besoin d'être en contact avec leurs proches et le soin. Il s'agit de personnes qui, en raison de leur situation de handicap et de leurs ressources limitées, rencontrent des difficultés pour accéder à ce type de communication. Nous avons repéré leurs difficultés et leurs besoins afin de proposer un accompagnement et un apprentissage adapté.

Nous souhaitons continuer à proposer ce type d'activités et élargir leur thématique dans le domaine de l'éducation à l'utilisation (protection, optimisation, éthique...). Nous voulons aussi promouvoir l'accès à l'informatique pour tous (développement de salles d'informatique, prêt de matériel, interventions sur place, etc.) car la plupart des usagers de nos services ont des ressources très modestes comme l'AAH.

2. La préparation du déconfinement (11 mai 2020)

Dès le début du mois de mai, les équipes ont interrogé les personnes accueillies sur leur souhait de revenir sur site en présentiel. Une évaluation des capacités d'accueil par site, des possibilités de présences des professionnels sur les sites, et des conditions minimales de sécurité à adopter a été faite. Dès l'arrivée des premiers EPI (équipements de protection individuelle) sur les sites, les professionnels ont pu concrètement organiser la reprise de l'accueil en présentiel et en individuel puis en petits groupes.

Le service a rédigé un plan de reprise d'activité (PRA), inséré dans le plan de reprise d'activité de l'association, et ont déterminé les différentes étapes du déconfinement ainsi que les modalités successives des accueils dès la mi-mai. L'accueil en présentiel a ainsi concrètement repris la semaine du 18 mai. Il a été prévu une montée en charge progressive de l'activité :

*semaine du 11 mai : dé confinement national et retour des premiers professionnels sur site (siège d'AMAHC)

*semaine du 18 mai : déconfinement des professionnels SACJ et retour sur site pour préparation de l'accueil

*semaine du 25 mai : reprise du travail en présentiel avec accueil de deux groupes de 3 personnes (matin et après-midi)

*semaine du 1er juin : poursuite de l'accueil par groupes de 3 personnes

*semaine du 8 juin : poursuite de l'accueil par groupes de 3 personnes + préparation de la 2ème vague de dé confinement et de la montée en charge de l'activité (augmentation progressive du nombre de personnes par groupe prévue, en conservant la limite de 10 personnes, professionnels inclus)

*semaine du 15 juin : accueil par groupes de 3 personnes pour La canille et par groupes de 5 personnes pour les clubs

*semaine du 22 juin : accueil +2 personnes soit deux groupes de 5 personnes accueillies

*semaine du 29 juin : accueil +3 personnes soit deux groupes de 8 personnes accueillies. Reprise des repas sur les clubs et La canille

*semaine du 6 juillet : réouverture des dimanches sur La canille, augmentation du nombre de personnes accueillies à 15 par demi-journée.

C. L'adaptation aux conditions sanitaires après confinement (mai à septembre)

1. Les mesures de sécurité :

Explicitées en détail dans le plan de reprise d'activité, les mesures de sécurité ont été à plusieurs reprises discutées, détaillées en équipe :

*forte vigilance quant aux gestes barrières et de la distanciation sociale

*utilisation de vaisselle jetable pour les boissons (café, eau) qui pourraient être servies lors du ré accueil des personnes

*mise en place d'un sas d'entrée contenant : les masques chirurgicaux, le gel hydro alcoolique, le registre des arrivées, le thermomètre frontal pour la prise de température

*retrait des salles d'accueil, de tout objet non indispensable pour limiter au maximum les surfaces contacts

*désinfection des surfaces, poignées, interrupteurs et aération des pièces après chaque temps d'accueil

*mise en place d'un sens de circulation pour éviter le brassage de population sur le site

Ces mesures de sécurité, bien que contraignantes et chronophages, ont permis aux professionnels d'accueillir et de travailler en toute sécurité.

2. La poursuite du lien et l'accueil sur site : la reconstruction des repères et des propositions du service

Dans son PRA, le SACJ a explicité le déroulement concret du ré accueil et les objectifs visés par ce retour sur site des personnes accueillies :

- Remettre le groupe au centre du travail éducatif, réenclencher la dynamique de groupe, penser le maintien du lien téléphonique en parallèle de l'accueil en présentiel, tout en remettant en route la « dynamique animation » dans les appels
- Travailler à la réassurance pour les personnes qui auraient du mal à ressortir de chez elle
- Ramener la logique groupale de l'accueil - en non l'individuel comme il a été pensé jusqu'ici à distance et en urgence
- Re-animer (dans tous les sens du terme) – enclencher le retour à la vie de manière douce et adaptée

Des critères de priorisation ont été définis pour faciliter la programmation des accueils de groupe. Il a été nécessaire de prioriser, parmi les personnes inscrites sur le service, celles pour qui un ré accueil sur site serait le plus utile, pertinent, voire indispensable. Les critères définis ont ainsi été :

- Isolement psychique (plus que physique) : personnes ayant un fort sentiment de solitude, qu'elles soient entourées ou non / personnes qui ont eu le plus de difficultés à vivre le confinement comme par exemple, celles qui ont eu du mal à limiter leurs déplacements / Evaluation du mal être dans le confinement
- Difficultés avec le lien extérieur : certaines personnes accueillies ont de manière générale de grosses difficultés à être en lien avec les autres, même celles qui sont entourées. Ces difficultés se sont accrues par le confinement et la distanciation sociale. Proposer un accueil ponctuel et court a permis de remettre au travail la question du lien social de manière saine et en confiance et, ainsi, faciliter leur remise en mouvement.
- Proximité des sites de Vaise, Voltaire et La canille : privilégier dans un premier temps les personnes résidant dans les arrondissements des sites afin de limiter les déplacements et la prise des transports en communs

Les activités ont repris doucement, certaines dès le 22 juin, d'autres à partir du 29 juin. Toutes ont été adaptées pour de plus petits groupes et dans des conditions de sécurité nécessaires (matériel individuel, réorganisation des espaces...).

Les repas ont repris à partir du 29 juin : pour les clubs, par groupe de 8 personnes sur deux services successifs (soient 16 repas servis) et pour La canille, pour un groupe de 8 personnes sur un service unique.

3. La reprise des rdvs de présentation et les nouvelles inscriptions

De nombreuses demandes de première visite sont arrivées dès le mois de juin : les équipes se sont organisées pour reproposez des premiers rendez-vous de présentation et réinscrire les personnes accueillies qui ne l'étaient pas encore suite à l'arrêt de l'accueil en présentiel du 17 mars.

La canille a noté une moyenne de 5 premières visites par mois entre juillet et octobre. Une visite a abouti à une inscription dans la même période, les autres ont eu lieu plus tard dans l'année, après avoir fréquenté le site régulièrement.

4. Les projets maintenus et les projets reportés

Le séjour annuel de La canille, prévu pour juin 2020 a dû être reporté au 30 septembre 2020, mais a pu avoir lieu. Un groupe de 8 personnes est parti dans le sud de la France, en maison individuelle, ce qui a permis le maintien des distances de sécurité tout en « faisant groupe ».

Les activités ont pu reprendre, mais avec un planning différent de celui prévu en mars. Les sorties ont été priorisées. Les demandes d'activités, faites par les personnes concernées lors des groupes d'expression collective, ont été mises en place dans la mesure du possible selon les contraintes liées à la pandémie. Des activités ont dû être annulées ou suspendues (certaines visites aux musées dans le cadre de La Culture Vous Balade, les activités autour de la cuisine) mais d'autres ont pu reprendre assez rapidement (intervenante jeux de société, musique...).

Les rencontres de nos partenaires, ou la mise en place de nouveaux partenariats ont été difficiles à organiser, faute de places disponibles avec la jauge préconisée par l'ARS.

D. Le deuxième confinement et le maintien de l'activité

Suite aux annonces présidentielles du jeudi 28 octobre 2020, il a été demandé aux ESMS (SAVS- Accueil Collectif de Jour) de maintenir l'accompagnement et de renforcer l'individuel, tout en préservant la sécurité des professionnels.

Rappel des directives gouvernementales :

- Principe de précaution : confinement – distanciation sociale – interdiction des rassemblements.
- Nécessité de souplesse : « Je souhaite aussi que les personnes en situation de handicap puissent bénéficier de la souplesse dont elles ont besoin ».

- Nécessité de prendre soin des personnes concernées et de les accompagner au plus près de leur besoin, de manière proactive, innovante, dans « l'aller vers ».
- Importance de ne pas reproduire les effets du premier confinement (isolement, souffrance, etc...).

1. Organisation du travail et adaptation aux directives gouvernementales et régionales

Lors de ce deuxième confinement, les professionnels du SACJ ont donc maintenu leur activité sur site. Afin de nous réorganiser à nouveau et d'informer au mieux les personnes concernées, une tolérance pour l'ouverture des sites a été admise pour le vendredi 30 octobre. Cela a permis aux professionnels de réexpliquer les consignes du confinement aux personnes qui n'auraient pas bien compris les mesures. Cette mission d'information et de réassurance nous a semblé primordiale.

A partir du lundi 2 novembre, nous avons relancé l'évaluation des besoins et l'étude du rapport bénéfice/risque selon les critères établis en mai : les personnes les plus en difficulté, ayant un fort ressenti d'isolement psychique, se sont rapidement vues proposer des rendez-vous sur site. Les plannings des présences ont été réajustés quotidiennement en fonction des demandes. Contrairement au premier confinement, les personnes concernées avaient la possibilité de joindre directement les professionnels si elles le souhaitaient.

En novembre, en respectant les critères de distanciation sociale (4m² par personne), la capacité d'accueil a été augmentée. Certaines activités ont été adaptées : jeux, musique et chant, peinture et jardin.

Pour les personnes en souffrance qui ne pouvaient pas ou ne souhaitaient pas se rendre sur site, malgré les possibles attestations de déplacement dérogatoire (co-morbités, difficultés de déplacement, peur du virus...), les équipes ont poursuivi le lien téléphonique hebdomadaire. Toujours dans l'optique de maintenir le lien social, le compte Facebook de La canille a été réactivé et mis à jour.

2. Bilan du deuxième confinement pour les personnes accueillies :

Avoir la possibilité d'appeler les sites, si besoin, aux horaires habituels d'ouverture, a été un vrai soulagement. Nous supposons que c'est la raison pour laquelle la majorité des personnes n'a pas ressenti le besoin d'être appelée de manière rapprochée comme cela été le cas lors du premier confinement. Nous n'avons pas été confrontés à des situations préoccupantes ou de crise.

A partir de la fin novembre, nous avons pu constater que la santé des personnes se dégradait de plus en plus : baisse de moral, immobilisme et solitude exacerbés, journées interminables et parfois retour de certains symptômes de la maladie psychiques tels que discours incohérents, mutisme / logorrhée verbale, angoisses de mort.... L'augmentation des jauges d'accueil et la reprise des repas ont été au cœur des demandes des personnes et de nos priorités.

3. Le deuxième déconfinement

Le déconfinement a été annoncé au 15 décembre, nous avons donc ajusté une nouvelle fois notre organisation. Notre capacité d'accueil est restée la même (8 personnes par demi-journées) mais sans critère de priorisation. Nous avons mis en place un système d'inscription par téléphone ou sur place (d'une semaine sur l'autre) afin de respecter les jauges maximales de chaque site. Les repas de la canille (préparés et livrés par Messidor) ont repris la semaine du 21 décembre. Ce fut l'occasion de fêter Noël sur trois jours, à raison de deux services consécutifs pour le déjeuner. Cette organisation a permis à un maximum de personnes de se retrouver pour partager ensemble des moments conviviaux tout en respectant les mesures sanitaires.

III. L'activité du SACJ

A. Chiffres de l'année

Comme explicité précédemment, l'accueil s'est adapté aux différentes étapes de la crise sanitaire. Cela a, de fait, influé sur les données statistiques relatives aux repas servis, aux jours d'ouverture ainsi qu'aux animations dispensées cette année.

1. Focus sur les Clubs

CLUBS	NOMBRE DE JOURS D'OUVERTURE	FREQUENTATION MOYENNE	NOMBRE DE REPAS DISTRIBUES	PARTICIPATION MOYENNE AUX REPAS
2020	140	20 personnes / jours	2380	17 personnes / repas
2019	192	22 personnes / jours	4670	20 personnes / repas

Les clubs ont fermé leur accueil pendant le premier confinement soit 32 jours. La réorganisation des espaces et des temps collectifs a permis par la suite de proposer un accueil en toute sécurité pour 20 personnes par jours en moyenne. La continuité des repas a été plus difficile à assurer : ils ont été suspendus entre le 17 mars et le 11 mai puis limités en nombre, ce qui n'est pas habituel et a donc eu un impact sur nos chiffres.

Les animations ont quand a elles été maintenues, excepté les sorties culturelles (du fait de la fermeture des lieux), les sorties cinéma et les temps festifs en soirée (une fois par trimestre). Toutes les animations ont été repensées en termes de distance et d'objectifs, le nombre de participants adapté. Les prestataires ont été maintenus sur 2020 et ont continué à intervenir tout au long de l'année.

2. Focus sur la Canille

CANILLE	NOMBRES DE JOURS D'OUVERTURE	FREQUENTATION MOYENNE	NOMBRES DE REPAS DISTRIBUES	PARTICIPATION MOYENNE AUX REPAS	NOMBRES D'ACTIVITES DISPENSEES	PARTICIPATION MOYENNE AUX ACTIVITES
2020	156	13 personnes / jours	1974	10 personnes / repas		
2019	204	22 personnes / jours	3839	19 personnes / repas	319 séances (28 animations différentes)	7 personnes / séances

La canille, tout comme les clubs, a arrêté provisoirement l'accueil de groupe en mars. Du fait de l'espace disponible, il n'a pas été possible de procéder de la même manière que sur les sites de Voltaire et Vaise : l'espacement obligatoire du mobilier ainsi que la taille des sanitaires a limité beaucoup plus fortement le nombre de personnes pouvant être accueillies. Les temps de repas ont également dû être arrêtés à plusieurs reprises. Ceci explique en partie la baisse du nombre de jours d'ouvertures ainsi que la baisse du nombre de repas servis sur l'année.

Les animations ont de même été adaptées à de plus petits groupes et maintenues. Seules les animations à l'extérieur (culturelles, randonnées, en partage de salle sur la croix rousse) ont été suspendues.

B. Les animations

Le SACJ a tenu à proposer rapidement ses animations afin d'apporter de la stabilité aux personnes accueillies pendant cette année de crise sanitaire et de leur donner l'opportunité de poursuivre le travail commencé en début d'année et de s'exprimer à loisirs sur leurs vécus, parfois traumatiques, liés à cette situation exceptionnelle. Les animations sont en effet un bon moyen de renforcer les liens de solidarité, les

encouragements et le soutien entre pairs. Elles permettent également de se changer les idées, de concentrer son énergie, le temps d'une heure, parfois deux, sur autre chose que les informations troublantes dont nous sommes abreuvés tout au long de la journée par la radio, la télévision, la presse écrite ou encore tout simplement par nos interactions avec les autres.

Il a semblé indispensable aux équipes de continuer à proposer les ateliers habituels. Les animations « d'expression », telles que parole libre (temps d'échange sur un thème), chanson, revue de presse, etc..., ou encore les animations « de détente », telles que la médiation pleine conscience, la relaxation, le jardin, ont été particulièrement intéressantes et utiles : elles ont permis aux personnes accueillies de mettre en mots leurs angoisses et questionnements, de reprendre conscience de leur corps, de la vie. Elles ont été de même un bon support de prévention et de promotion de la santé (physique et psychique).

Au sein de La canille, la boîte à idées a été remise à disposition des personnes accueillies. Cet outil leur permet de déposer (anonymement ou non) leurs souhaits, notamment concernant les animations proposées sur site ou à l'extérieur.

Selon les objectifs recherchés, les activités stimulent les sphères émotionnelles, relationnelles, artistiques et créatives, psychocorporelles, intellectuelles. Nous les regroupons en 6 principaux thèmes :

- Vie quotidienne
- Vie affective, relationnelle et familiale
- Emploi et activité
- Santé (physique et/ou psychique)
- Habitat
- Vie culturelle et développement personnel.

Chaque activité est pensée en lien avec le projet associatif, les missions du service et les spécificités des sites.

Etant donné le contexte sanitaire de 2020, l'équipe ont dû constamment modifier le contenu et le mode de diffusion des plannings d'activité trimestriels. Le fonctionnement des activités a ainsi été contraint en terme de participants, contrairement au fonctionnement « normal » où la participation est libre et ouverte.

C. Les fêtes de fin d'année

Les fêtes de fin d'année ont été au centre de tous les questionnements en octobre, novembre et décembre. En effet, temps fort pour les personnes accueillies et accompagnées sur AMAHC, la fête de fin d'année rassemble en temps normal plus de 200 personnes et représente le temps festif majeur de l'association. Le SACJ a également l'habitude de proposer des temps festifs sur le mois de décembre avec des repas spéciaux, des animations particulières, et des dégustations de produits de fêtes. Avec la COVID, il a été nécessaire de repenser également ce temps mais tous les professionnels se sont accordés sur un point : la nécessité de fêter cette fin d'année, même si cela ne pouvait pas être sous la forme d'un repas associatif, afin d'apporter au quotidien de la légèreté et de la convivialité.

Ainsi, différentes formes de participation ont été proposées :

- *des « goûter de fêtes » par petits groupes sur la semaine précédant Noël, regroupant quelques personnes accueillies sur les clubs et La canille, quelques personnes accompagnées par le SAVS et des représentants de chaque équipe de professionnels des services d'AMAHC, dans la limite de 10 personnes par groupe

- *des apéritifs sur tous les repas des deux dernières semaines de l'année, ainsi que plusieurs animations pour de petits groupes (chant, mini concert, photos...)

- *des repas améliorés, en collaboration et avec l'aide de nos prestataires de cuisine (NEWREST pour les clubs et MESSIDOR pour La canille).

La décoration des sites a bien sûr été assurée comme chaque année. Les personnes accueillies ont été très heureuses que le côté convivial et accueillant de l'association perdure malgré la situation. Elles ont été très présentes et demandeuses de ces temps.

IV. Les difficultés rencontrées et les « enseignements »

A. Pour les personnes concernées

Les personnes concernées par la souffrance psychique ont vu leur isolement s'accroître durant la période de confinement. La quasi fermeture des lieux de soins (CMP, CATTP...) et la mise en quarantaine forcée des lieux d'accueil –dont le nôtre– auront précipité les plus fragiles d'entre elles dans un grand désarroi. Coupées de leur étayage traditionnel –familial, social, médical, éducatif– elles se seront retrouvées du jour au lendemain dépourvues de tout repère familial, de tout ancrage dans le quotidien. Les consignes parfois contradictoires qu'ont pu émettre les autorités, la difficulté d'intégrer les nouveaux comportements sans le guidage habituel des soignants ou des accompagnants ont sans doute contribué à augmenter le caractère anxiogène de la privation de liens sociaux.

Afin de permettre la poursuite du lien avec les personnes et de tenter de garantir un équilibre psychique plus grand, les équipes du SACJ se sont mobilisées en vue d'organiser un étayage à distance : soutien téléphonique, envoi d'attestations de déplacement dérogatoire par voie postale ou électronique, explicitation des consignes, mise en place d'une assistance informatique, participation à la « gazette du confiné », jeux à distance et envoi de liens vers des sites culturels...

L'étayage apporté aux personnes durant le premier confinement semble avoir donné satisfaction au vu des retours du questionnaire établi afin d'évaluer l'accompagnement des équipes sur la période.

B. Pour les professionnels

Les salariés ont été contraints de faire évoluer leur pratique, comme nombre de professionnels du secteur. Habités à mener de front accueil de groupe et appui personnalisé, ils ont dû recentrer leur accompagnement vers un étayage plus individuel qu'à l'accoutumée. Le partage du travail, mené à distance, s'est révélé parfois ardu, plus complexe : travail morcelé, que deux séances de visioconférence par jour tentaient de rendre plus homogène et plus cohérent. Les liens plus nourris avec le SAVS auront également permis d'éviter les doublons dans les

accompagnements à distance et de garantir la qualité des suivis. Enfin, le caractère exceptionnel des mesures mises en œuvre, la mobilisation intense des équipes auront contribué au rapprochement des personnes avec les salariés du SACJ. Humanité partagée dans ces temps troubles, les liens des uns avec les autres en sont certainement sortis renforcés.

V. La démarche d'amélioration du service

A. La participation des personnes accueillies

Le SACJ a toujours à cœur d'encourager, de proposer et de soutenir la participation des personnes accueillies. Ainsi, les trois Groupes d'Expression Collective (GEC) de l'année ont été réalisés, même avec une limitation des participants, et ont permis de s'assurer que le service donnait satisfaction aux personnes accueillies et de conforter les équipes dans les différentes organisations menées.

Plus particulièrement, le GEC de juin 2020 a permis d'expliquer les difficultés à organiser un été « normal » et d'exposer clairement aux personnes ce qu'il serait possible de leur proposer ou non, comme par exemple des sorties en grand groupe avec restaurant comme il est souvent demandé, des visites de lieux culturels susceptibles d'être encore fermés. Les personnes accueillies se sont montrées très réalistes quant aux possibilités du SACJ et ont participé à la planification de l'été au travers d'idées d'animations pouvant avoir lieu sur site, en s'informant sur les désirs de leurs pairs et des besoins d'évasion que chacun pouvait ressentir à ce moment-là par exemple. Elles ont été à la fois inventives et précautionneuses quant à leurs demandes. Les personnes accueillies sont généralement d'une grande bienveillance envers les équipes, ce qui s'est ressenti d'autant plus fortement cet été 2020.

De même, les personnes accueillies ont été encouragées et accompagnées dans la participation à l'évaluation interne, dont nous allons parler plus loin. Une représentante du comité des personnes concernées, également inscrite sur le SACJ a été présente lors des réunions de crises. Enfin, les personnes accueillies ont été associées à la construction du séjour annuel de trois jours de La canille, qui a eu lieu au mois d'octobre 2020. Le séjour annuel des clubs n'a lui pas pu avoir lieu : le projet diffère

de celui de La canille en prévoyant une montée en puissance des objectifs. Le séjour 2020 des clubs était censé proposer aux personnes accueillies de séjourner dans un pays étranger anglophone. Il a donc été repoussé sur 2021.

B. L'évaluation interne

L'évaluation interne du SACJ a été réalisée en 2014, pour une durée de 5 ans, soit jusqu'en 2019. Nous avons débuté notre nouvelle évaluation interne en fin d'année 2019 avec un rendu prévu pour juin 2020. La crise sanitaire est donc venue perturber l'échéance prévue : l'urgence de la situation nous a obligé à prioriser la sécurité de tous au sein d'AMAHC et le maintien du service. Nous avons alors mis en pause ce travail et ne l'avons repris qu'en septembre, après que la situation se soit apaisée, et que le service ait retrouvé un certain équilibre. Néanmoins, au vu de la difficulté à remobiliser les personnes accueillies sur cette évaluation, il nous a semblé impératif de demander le report de l'évaluation interne en octobre 2020, à la Métropole de Lyon. Ce report nous a été accordé en décembre 2020 sous condition de renvoyer un nouvel échéancier à jour, de relancer le travail avec les personnes accueillies de manière formelle par une nouvelle lettre d'intention de la direction et de prévoir un rendu ferme et définitif pour le mois de juin 2021.

L'évaluation interne a donc été retravaillée en fin d'année, un nouvel échéancier a été construit et une nouvelle méthode de travail a été trouvée, respectant à la fois l'obligation de rendu en juin 2021, le travail en groupe restreint et une remobilisation de tous les acteurs (professionnels, responsables et personnes accueillies).

A l'heure où nous rédigeons le présent rapport d'activité, le service est en train de finaliser le travail avec les personnes accueillies sur les axes d'évaluation prévus. Le mois de mai 2021 sera dédié à la rédaction, mise en page et finalisation de cet écrit. Il sera envoyé dans les délais, soit en juin 2021.



Comme tous les acteurs des secteurs médial, social et médico-social, l'association AMAHC a dû se réinventer, se réorganiser à plusieurs reprises, pour maintenir son offre et son activité au service des personnes concernées par le handicap. Cette année 2020 a été à la fois compliquée et riche en enseignements : la crise sanitaire a eu des conséquences importantes sur toute la population et notre devoir a été de tenir au maximum nos missions, pour permettre aux personnes en situation de handicap psychique, déjà fragilisées, pour certaines en grande précarité, pour la plupart plus sensibles aux changements de leur environnement, de dépasser leurs peurs et leurs habitudes pour traverser cette crise mondiale avec le moins de dommages possibles. Les professionnels ont été mis à rude épreuve et ont dû réinventer une nouvelle forme de travail social. **Adaptabilité, innovation ont été les maîtres mots d'AMAHC pour cette année 2020.**

Le SACJ a réussi à traverser cette période trouble et a continué à offrir un accueil sûr et adapté. Notre ambition pour 2021 sera de reprendre les services qui ont dû être suspendus, certains depuis un an, comme le voyage annuel de trois jours pour les clubs, les sorties culturelles et leurs objectifs importants d'inclusion et d'accès à la culture pour tous, les temps festifs qui contribuent à rendre notre service convivial et moteur de rencontre et de lien, entre autres.

Pour l'année 2021, malgré le fait que la situation soit toujours incertaine, nous nous sommes fixés comme objectifs principaux de :

- *Nous réapproprier les lieux et les espaces (retrouver un accueil inconditionnel et le nombre de personnes accueillies habituellement)

- *Finaliser l'évaluation interne

- *Organiser et tenir nos engagements exprimés dans le plan d'amélioration continue de la qualité, établi sur la base de l'évaluation interne

- *Faire aboutir notre démarche d'agrément unique

- *Participer activement, professionnels SACJ et personnes concernées, au nouveau projet associatif 2021

- *Remettre en place les projets, événements, animations suspendues en 2020, réinvestir le jardin pour La canille

*Développer des partenariats locaux : culturels, sanitaires, sportifs, ...

*Anticiper et préparer le déménagement de La canille : préparer la transition (rassembler tout ce qui constitue la mémoire du lieu), inclure les personnes accueillies dans cette dynamique de changement

Service Vacances



L'année 2020 restera une année sans précédent ! Dès le 17 mars 2020, date du premier confinement, le Service Loisir et Vacances Accompagnée oscillera entre faire et ne pas faire ...construire et déconstruire...

2020 aurait dû permettre à 920 vacanciers de partir en vacances à la mer, à la campagne, à la montagne, à l'étranger. Le remplissage des séjours a commencé début janvier dès la parution de nos séjours sur le site internet du Service.

I. Impact de la crise sanitaire sur les séjours 2020 et réorganisation

A. Annulations :

La crise sanitaire nous a obligé à procéder à l'annulation de l'ensemble de nos séjours adaptés prévus.

La période de confinement du 17 mars au 11 mai, la limitation de circulation sur le territoire nationale jusqu'au 14 juin ainsi que l'arrivée tardive³ du Protocole de Sécurisation des Séjours (PSS) nous ont contraint à annuler la saison Printemps (avril-mai-juin) ainsi que l'ensemble des séjours « catalogue » 2020 (conformément aux recommandations du CNLTA).

³ La 1ere version au 3 juin du protocole comprenant des mesures restrictives très importantes a été légèrement assoupli fin juin.

Ces annulations étaient encadrées par l'ordonnance du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure. Cette ordonnance a permis de conserver les sommes engagées par les vacanciers pour une durée de 18 mois, sous forme d'avoirs. A la fin des 18 mois, la totalité des sommes versées seront restituées aux intéressés s'ils n'ont pu bénéficier d'un séjour.

B. Nouvelle proposition sur la période estivale :

Début juin, nous avons dû annuler tous les séjours proposés initialement, car le protocole ne nous autorisait pas de maintenir les nombreux séjours programmés dans des conditions « ordinaires ».

Cependant, nous avons fait le choix de mettre en œuvre des séjours alternatifs dans le respect des directives et du protocole sanitaire édictés par la DGCS le 03/06/2020 afin de remplir notre mission et d'offrir aux personnes en situation de handicap psychique des solutions de séjours vacances et des solutions de répits pour les aidants. Alors que beaucoup d'autres organismes ont préféré « geler » complètement leur activité.

Pour travailler ces séjours, un questionnaire a été adressé aux vacanciers et aux institutions (environ 50 institutions partenaires sur les années précédentes) afin d'évaluer leurs besoins.

Le nombre de séjours est largement inférieur à celui d'une saison habituelle. Le respect scrupuleux du protocole lié au Covid-19 a nécessité des aménagements complexes pour garantir la sécurité des vacanciers et des équipes d'animateurs tout en préservant le plaisir des vacances bien méritée en cette année compliquée. Il nous a fallu :

- Limiter les séjours dans un périmètre maximum de 250 kilomètres autour de Lyon, en évitant les zones touristiques
- Garantir la distanciation physique dans les chambres : pas plus de deux vacanciers et 1m50 entre deux lits.
- Réserver une pièce en cas de suspicion « COVID + »

- Aménager et adapter la restauration et les activités adaptées pour respecter la distanciation physique
- Mettre en place et communiquer sur les différentes procédures (à destination des vacanciers : déroulement du séjour, port du masque etc. et des animateurs : prévention, désinfection etc....)
- Mettre à disposition l'équipement de protection individuelle (gel hydroalcoolique, masques de protection, ...) durant la durée des séjours pour l'ensemble des participants.
- Aménager le transport pour respecter la distanciation physique
- Port du masque OBLIGATOIRE

Ce sont finalement 15 petits groupes constitués de 4 vacanciers à 6 vacanciers qui sont ainsi partis, sur 4 destinations : Briançon Ville, Saint Martin les Menuires, Saint Paulien et Accons

Les équipes accompagnatrices ont été renforcées vis-à-vis des nombreuses obligations liées au COVID. En effet, elles sont constituées d'un animateur diplômé du PSC1 formé aux soins d'urgence et d'un référent COVID en charge du respect des consignes sanitaires.

Tous les animateurs, dans cette période de vigilance maximale, ont bénéficié d'une prime de responsabilité. Cette année 35 animateurs ont été recrutés dont 21 pour aout.

Focus des séjours alternatifs du mois d'aout :

Les séjours alternatifs du mois d'aout ont permis

- A 66 vacanciers de partir.
- Les personnes en famille, famille d'accueil et institution ont été priorisés

Mais aussi

- De se rendre compte de la faisabilité et/ou des difficultés sur un nombre de séjours réduits.
- L'élaboration des protocoles de sécurisation et l'appropriation des mesures COVID
- La création des outils d'information à destination des vacanciers et des animateurs.

C. La saison d'hiver :

Concernant les séjours de fin d'année (noël/jour de l'an), nous avons maintenu l'offre proposée de notre catalogue en réduisant le nombre de participants afin de respecter le protocole sanitaire en vigueur, soit 12 séjours pour 75 vacanciers.

II. Bilan 2020 :

Nombre de Journées vacances prévu	Nombre de Journées vacances réalisées	Nombre de vacancier prévu	Nombre de vacancier réellement parti
9058.5	1008.50	928	141

4 minibus ont été loués auprès de la société CARGO. Notre minibus a également été utilisé, couvrant ainsi les 5 destinations proposées. Peu de dégâts ont été occasionnés.

A. Au niveau des hébergements :

Devant le début de l'épidémie de COVID en mars et le confinement qui en a résulté, AMAHC a annulé l'ensemble de ses séjours, week-ends compris, de mars à fin mai, dans un premier temps. Les sommes engagées au niveau des différents propriétaires, pour cette période de mars à mai, ont pu être reportées sous forme d'avoir, en application de l'ordonnance du 25 mars.

S'en est suivi jusqu'en juin, une grande période d'incertitude liée au maintien de nos séjours estivaux. En lien étroit avec le CNLTA et l'ensemble des organismes vacances y adhérant, nous étions dans l'attente d'un protocole sanitaire de la DGCS fixant les conditions de séjours. Après plusieurs boutures assouplissant le cadre initialement prévu, le protocole sanitaire final nous a été transmis mi-juin. Dans cette attente, nous avons fait patienter au maximum les propriétaires, annulant les séjours de juin dans un premier temps, puis ... ceux du mois de juillet et d'août.

La plupart des propriétaires ont été compréhensifs (l'ordonnance du 25 mars n'étant plus valable) et ont reporté les acomptes engagés sous forme d'avoir pour 2021. A noter la perte de 2000 € versés en acompte au village vacances aux Ollières sur Eyrieux.

III. Relation avec les partenaires :

A. Le CNLTA (Conseil National des Loisirs et du Tourisme Adapté)

Nous avons tout d'abord beaucoup échangé avec les organismes de vacances adaptées avec lesquels nous entretenons des liens étroits et privilégiés.

Le CNLTA a été un intermédiaire direct avec la DGCS (Direction Général de la Cohésion Sociale) et les OVA (Organismes de Vacances Adaptés).

Durant toute cette période d'incertitude, de nombreux échanges sous forme d'aller-retour se sont déroulés entre la DGCS et les OVA.

Nous avons rempli beaucoup de tableaux statistiques demandés par Le CNLTA pour informer les différents Ministères (travail, finance,) sur les incidences sur les nombreux usagers des OVA et les impacts financiers considérables.

Des visioconférences ont été organisées pour les OVA, les hébergeurs et les représentants d'usagers. Ces temps ont permis de nous rendre compte que nous étions tous dans le « même bateau » avec nos fragilités, nos doute et ... nos espoirs.

A noter que peu d'organismes adhérents au CNLTA ont proposé des séjours sur la période estivale, mais également en fin d'année. Plusieurs ont fait le choix d'une année « blanche », c'est-à-dire sans aucune activité.

B. L'Aide Financière Santé Mentale France

26 vacanciers (ce qui représente 18%) ont bénéficié de l'aide financière par l'intermédiaire de Santé Mentale France. Cette aide était, en moyenne, de 500 € par personne.

Il est à noter que pour les vacanciers partis durant l'été, cette aide était la bienvenue étant donné l'augmentation des séjours vacances durant la période estivale.

IV. L'activité des permanents du SLVA :

Pendant le confinement, les salariés du service vacances ont télétravaillé, en assurant une « astreinte téléphonique » durant lesquelles les nombreux vacanciers, inquiets, appelaient.

La majorité des appels consistait à savoir si les séjours se dérouleraient durant la période estivale. Certains vacanciers nous ont sollicité tous les jours, quelquefois simplement pour échanger sur leurs difficultés du quotidien, d'autres nous indiquant que nous étions les seules personnes avec qui ils pouvaient communiquer.

Lors de ce premier temps de confinement il a fallu s'organiser et trouver nos marques pour assurer un service de qualité.

Nous avons échangé entre collègues par le biais de Teams et une réunion hebdomadaire avait lieu avec Mme Amoretti (Directrice) et Eric Rosset (CDS), de fin mars à fin mai. Ces réunions avaient pour objectif de faire le point sur la situation sanitaire, d'échanger sur les différentes informations que chacun pouvait détenir et ajuster en fonction des directives la possibilité ou non de mettre en place des séjours.

Des incertitudes, quant au déroulement de la saison estivale, ont perduré jusqu'au mois de mai 2020, date à laquelle la DGCS (Direction Générale de la Cohésion Sociale) nous a transmis un protocole sanitaire cadrant les séjours estivaux.

Dès le 17 mars, nous avons actionné le dispositif de l'activité partielle pour les professionnels du Service. Leur activité a été réduite au strict minimum. La demande initiale pour les 4 coresponsables était à hauteur de 50% jusqu'au 30 juin 2020, puis un avenant a reconduit la mesure à 100% jusqu'au 31 décembre 2020. L'assistante

administrative a été placée en activité partielle à 100% dès le 17 mars, ainsi que certaines fonctions support (comptabilité).

V. Un impact financier sans précédent :

La crise sanitaire a lourdement impacté le secteur du tourisme en général, et les OVA en particulier.

Suite à l'annulation de la grande majorité de nos séjours, et face à cette situation inédite, le Service Loisirs et Vacances Accompagnées accuse un déficit important.

Le service a pu bénéficier d'aides financières de l'Etat par le biais du chômage partiel. Une exonération de charges sociales URSSAF a également pu être appliquée sur une partie des rémunérations des salariés permanents. Un appel aux dons a été adressé aux institutions partenaires, avec quelques retours positifs. Nous les en remercions. Nous avons également affecté la subvention annuelle du CCAS de la Ville de Lyon au SLVA. Habituellement, cette dernière est utilisée pour l'organisation du repas de fin d'année de l'association qui n'a, en raison du contexte, pas pu avoir lieu. Enfin, La Fondation de France va nous apporter un concours financier conséquent et bienvenu sur l'exercice 2021.

Un PGE (Prêt Garanti par l'Etat) a été souscrit auprès de la Caisse d'Epargne. Cela nous permet de garantir un niveau de trésorerie suffisant le temps pour nous de reconstituer les réserves utilisées pour le financement du déficit de l'année 2020. Les modalités de remboursement de ce prêt seront définies en fin d'année 2021.

Il est à noter que le Service VAO n'a pas pu bénéficier d'aides financières complémentaires de l'Etat comme le fond de solidarité par exemple. Le SLVA est une composante importante d'AMAHC mais il représente environ le tiers de l'activité de l'association. Or, la plupart des aides étaient attribuées en fonction de l'activité principale exercée par la structure ce qui n'était pas le cas en l'espèce.

Cette situation met en exergue la fragilité du Service dans ce contexte. Nous avons tout mis en œuvre pour garantir son avenir.

Lors de l'élaboration du budget prévisionnel, une réflexion croisée a permis de repenser et réajuster l'ensemble de l'activité du service Loisirs et Vacances Accompagnés pour 2021 en tenant compte de la fragilité de la situation sanitaire et économique du service.

Le Comité des Personnes Concernées

Ci-dessous le texte préparé et lu par les membres du Comité des personnes concernées lors de l'assemblée Générale.

L'activité de notre comité a été impactée en 2020 par le départ de Géraldine Sanchez, professionnelle d'amahc et de deux de nos membres : Lila Idir et Aude Nyame. La crise sanitaire a également fortement impacté l'activité du comité.

Après le départ de Géraldine Sanchez, l'animation du groupe a été assurée par Mme Amoretti. Nous la remercions.

En fin d'année, un nouveau membre a enrichi notre comité : il s'agit de Christelle Janvier. Nous avons été ravis de l'accueillir.

Malgré cela, le comité a poursuivi son action toute au long de l'année et a su s'adapter aux nouvelles technologies notamment en participant aux réunions par visioconférence.

La crise sanitaire a freiné nos interventions sur l'extérieur mais nous sommes restés toujours très actifs au sein des instances d'amahc.

Voici la liste non exhaustive, des temps où notre comité ou certains de nos membres sont intervenus en 2020 :

- *Préparation et participation au conseil d'administration d'amahc*
- *Participation aux cellules de crise puis aux réunions mensuelles*
- *Participation en tant que pair aidant à la formation Droit Handicap et participation sociale*
- *Participation à l'évaluation interne de l'accueil de jour*
- *Participation au comité déménagement*
- *Participation au groupe d'expression collective pour l'accueil de jour et aux instances collectives de paroles pour le SAVS.*

Le comité remercie sincèrement tous les professionnels d'amahc pour le lien maintenu pendant toute la période du premier confinement notamment par téléphone et la gazette. Un grand merci.

Nos ambitions pour l'avenir : représenter au mieux les personnes concernées d'amahc et porter leur parole au sein de l'association et sur l'extérieur

Groupe d'Entraide Mutuelle - Gemotion

En 2020 l'association d'Entraide Mutuelle a vu son activité bouleversée par la crise sanitaire.

Les adhérents ont fait preuve de beaucoup de courage, de solidarité et de créativité pour surmonter les enjeux de santé mais surtout pour faire face à l'isolement de chacun.

Des permanences téléphoniques ont été créées, les personnes ont pris des nouvelles les unes des autres, le groupe Facebook a été investi plus particulièrement. Après le 1er confinement, les permanences se sont organisées pour que chacun puisse venir en toute sécurité et profiter de l'accueil.

Les liens téléphoniques ont perduré jusqu'à la fin de l'année afin de n'oublier personne.

Le CA du GEM a été particulièrement investi afin de pallier aux difficultés notamment en prenant des décisions quant à l'ouverture du GEM sur l'extérieur pendant l'été pour éviter les lieux clos. Puis en soutien des salariés pendant le 2ème confinement afin d'assurer une permanence de l'accueil.

L'association AMAHC, en sa qualité de gestionnaire, a aidé le GEM à créer et mettre en place son protocole sanitaire. Elle a soutenu le GEM dans ses prises de décision.