

RAPPORT D'ACTIVITE 2019

Service d'Accompagnement en Milieu Naturel



S.A.M.N.

19 rue de la Banque - 70000 VESOUL

Téléphone : 03.84.75.78.79

service.accompagnement.AHSSEA70@wanadoo.fr



SOMMAIRE

1 - LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT & SES MISSIONS.....	2
○ Présentation du Service	
○ Textes de référence	
○ Objectifs du S.A.M.N.	
○ Population concernée	
○ Critères d'admission	
○ Financement	
○ Admission à l'AIDE SOCIALE	
 2 - LE PERSONNEL.....	 5
○ Effectifs au 31 décembre 2019	
○ Mouvements du personnel en 2019	
○ Formations professionnelles et perfectionnements	
 3 - LES PERSONNES ACCUEILLIES.....	 9
○ Effectifs au 31 décembre 2019	
○ Taux d'occupation	
○ Population accueillie	
○ Taux d'occupation du S.A.M.N.	
○ Mouvements des personnes accueillies au cours de l'année.	
 4 - LA LISTE D'ATTENTE.....	 15
 5 - LE TRAVAIL D'ACCOMPAGNEMENT.....	 16
 6 - LA PARTICIPATION DES USAGERS.....	 16
 7 - EVOLUTION DU SERVICE ET POINTS MARQUANTS EN 2019.....	 19
○ Evolution du Service et points marquants en 2019	
○ Point sur l'évaluation interne et externe	
○ Axes de travail à venir	
 8 - LA REACTUALISATION DU PROJET DE SERVICE.....	 22
 CONCLUSION.....	 22

L'année 2019 a été très chargée pour le Service d'Accompagnement en Milieu Naturel (S.A.M.N.). Tout en poursuivant le travail d'accompagnement auprès des personnes, nous avons changé d'équipe de direction (Directeur et Chef de Service), nous avons dû répondre à plusieurs enquêtes, à un Audit du Département et à un appel à projet. Nous avons préparé l'arrivée d'un logiciel de gestion des dossiers et avons pris en compte les obligations administratives et réglementaires en engageant une démarche R.G.P.D.

Cette année a été une année de transition. En nous appuyant sur des bases solides, nous avons fait en sorte de poursuivre l'évolution du S.A.M.N. dans le respect des obligations qui lui sont fixées (loi 2002-02, Evaluation interne et externe...) et en prenant en compte également les orientations du secteur social (SERAFIN PH / Zéro sans solution...). En amenant un travail de réflexion sur le fond, nous avons questionné nos pratiques et nos procédures afin de préparer la réécriture du Projet de Service prévu en 2020.

1 - LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT & SES MISSIONS

○ Présentation du Service

Le S.A.M.N. est un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (S.A.V.S.). Il est géré par l'ASSOCIATION HAUT-SAÛNOISE pour la SAUVEGARDE DE L'ENFANT A L'ADULTE (A.H.S.S.E.A.) dont le siège se situe à FROTEY LES VESOUL.

Il a une compétence départementale et, pour répondre au plus près des besoins des personnes, il est composé de six sites répartis sur le territoire haut-saônois dont deux Points Habitats Autonomes Regroupés (P.H.A.Re(s)).



○ Textes de référence

- Loi de 2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'Action Sociale et Médico-Sociale.
- Loi de 2005-102 du 11 février 2005 pour l'Egalité des Droits et des Chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- Décret n° 2005-223 du 11 mars 2005 relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des Services d'Accompagnement à la Vie Sociale et des Services d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (S.A.M.S.A.H.).
« Article D 312-155-5 stipulant que les « Services d'Accompagnement à la Vie Sociale ont pour vocation de contribuer à la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté, favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité ».
- L'habilitation du S.A.M.N. a été reconduite à compter du 20 décembre 2016 pour une durée de quinze ans. L'arrêté en vigueur actuellement est l'arrêté DSSP/R/2018 n°18-025 du 19/01/2018.

○ Objectifs du S.A.M.N. ¹

Le S.A.M.N. assure un soutien personnalisé, un accompagnement socio-éducatif et psychologique aux adultes handicapés afin de favoriser leur autonomie, leur intégration sociale et professionnelle. Il permet aux personnes admises de vivre en milieu ordinaire et de sortir de l'isolement. Il offre une aide pour les tâches quotidiennes et des activités diverses. Il propose des rendez-vous au Service (avec les éducateurs, avec les psychologues, avec le médecin psychiatre), des visites à domicile, des accompagnements dans les démarches administratives, dans l'organisation d'activités extérieures, dans l'aide au suivi médical...

○ Population concernée ¹

Le S.A.M.N. accompagne des personnes handicapées présentant une déficience intellectuelle avec troubles associés ou non, âgées de plus de 20 ans (ou d'au moins 16 ans lorsque le droit aux prestations familiales n'est plus ouvert). Il n'y a pas de limite d'âge.

L'établissement est tenu, dans la limite de sa spécialité et de sa capacité, d'accueillir toute personne qui s'adresse à lui dès lors que celle-ci est orientée par la Commission des Droits de l'Autonomie des Personnes Handicapées – C.D.A.P.H.

○ Critères d'admission ¹

- Avoir une orientation en S.A.V.S. délivrée par la C.D.A.P.H. de HAUTE-SAONE ou de tout autre département.
- Être âgé de plus de 20 ans (ou d'au moins 16 ans lorsque le droit aux prestations familiales n'est plus ouvert).
- Présenter une déficience intellectuelle avec trouble associé ou non, des deux sexes, autonomes dans les principaux actes de la vie quotidienne.

¹ Extrait pour tout ou partie de l'habilitation du SAMN DSSP/R/2018 N°18-025 du 19/01/2018

- **Financement**

Le S.A.M.N. est financé par le Conseil Départemental de la HAUTE-SAONE. Il fonctionne sous forme de prix de journée.

2019	S.A.M.N.	P.H.A.Re(s)
PRIX DE JOURNEE	18.51 €	27.77 €

- **Admission à l'AIDE SOCIALE**

Une admission à l'Aide Sociale est prononcée par le Président du Conseil Général au vu des ressources de la personne.

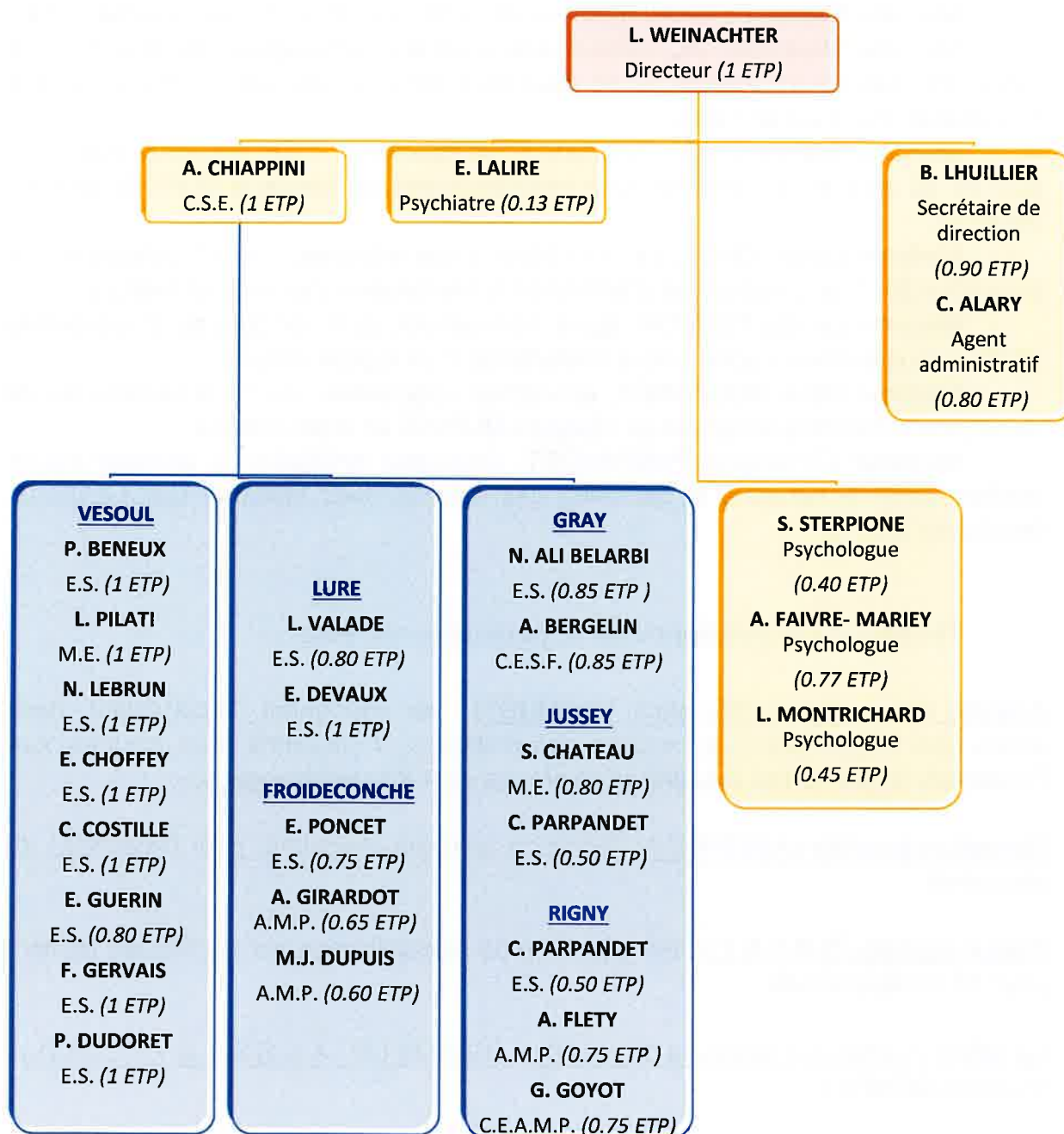
Une participation financière aux frais de fonctionnement du S.A.M.N. est versée par chaque usager du Service dans les conditions fixées au règlement départemental d'Aide Sociale.

2 - LE PERSONNEL

○ Effectifs au 31 décembre 2019

TITULAIRE POSTE	QUALIFICATION	E.T.P.
Laurent WEINACHTER	Directeur	1.00
Astrid CHIAPPINI	Chef de Service Educatif	1.00
Brigitte LHUILLIER	Secrétaire de Direction	0.90
Charlène ALARY	Agent administratif	0.80
Amélie FAIVRE-MARIEY	Psychologue	0.77
Sabine STERPIONE	Psychologue	0.40
Laurence MONTRICHARD	Psychologue	0.45
Evelyne LALIRE	Médecin psychiatre	0.13
VESOUL		
Pascale BENEUX	Educatrice Spécialisée	1.00
Elodie CHOFFEY	Educatrice Spécialisée	1.00
Christine COSTILLE	Educatrice Spécialisée	1.00
Pierre DUDORET	Educateur Spécialisé	1.00
Florence GERVAIS	Educatrice Spécialisée	1.00
Emilie GUERIN	Educatrice Spécialisée	0.80
Nathalie LEBRUN	Educatrice Spécialisée	1.00
Lydia PILATI	Monitrice Educatrice	1.00
GRAY		
Noria ALI BELARBI	Educatrice Spécialisée	0.85
Alexandra BERGELIN	Conseillère en Economie Sociale et Familiale	0.85
JUSSEY		
Christophe PARPANDET	Educateur Spécialisé	0.50
Sébastien CHATEAU	Moniteur Educateur	0.80
LURE		
Elisabeth DEVAUX	Educatrice Spécialisée	1.00
Laurène VALADE	Educatrice Spécialisée	0.80
FROIDECONCHE		
Emilie PONCET	Educatrice Spécialisée	0.75
Marie-Josée DUPUIS	Aide Médico-Psychologique	0.60
Angélique GIRARDOT	Aide Médico-Psychologique	0.65
RIGNY		
Christophe PARPANDET	Educateur Spécialisé	0.50
Alexandra FLETY	Aide Médico-Psychologique	0.75
Guytaine GOYOT	Candidate élève Aide Médico-Psychologique	0.75

○ ORGANIGRAMME S.A.M.N. AU 31 DECEMBRE 2019



○ **Mouvements du personnel en 2019**

- Monsieur Laurent WEINACHTER, Directeur, à compter du 01 février 2019 (en remplacement de Monsieur Joseph LORTEAU (départ en retraite au 31/12/2018)).
- Madame Astrid CHIAPPINI, Chef de Service Educatif, à compter du 29 avril 2019 (en remplacement de Monsieur Laurent WEINACHTER).
- Madame Nadine PERRIN, agent administratif, du 26 février au 31 juillet 2019.
- Madame Stéphanie LACOMBES, aide médico-psychologique, du 30 avril au 15 mai 2019, puis du 01 octobre au 31 décembre 2019 (accroissement d'activité lié à l'installation d'un logiciel métier).
- Madame Daphné CALY, candidate élève éducateur, du 07 juin au 02 août 2019 puis du 20 août au 31 octobre 2019 (remplacement de Madame DUPUIS en arrêt maladie).
- Madame Elodie CHOLLEY, candidate élève éducateur, du 01 octobre au 31 décembre 2019 (accroissement d'activité lié à l'installation d'un logiciel métier).
- Madame Laëtitia PEREUR, agent administratif, du 01 octobre au 31 décembre 2019 (accroissement d'activité lié à l'installation d'un logiciel métier).
- Madame Ralia BOUASKER, éducatrice spécialisée, du 18 novembre au 29 novembre 2019 (remplacement de Madame DUPUIS en arrêt maladie).
- Monsieur Christophe PARPANDET, éducateur spécialisé, à compter du 01 octobre 2019. Echange à la demande des salariés avec Madame DECHELETTE (mutée au S.S.P.).

○ **Formations professionnelles et perfectionnements**

Analyse des pratiques (Monsieur DAVOUST) : en changeant d'intervenant, nous avons revu l'organisation de l'analyse des pratiques. Nous avons deux groupes pour l'ensemble du personnel éducatif et un groupe pour les psychologues.

Formation incendie (A.H.B.F.C.) : formation annuelle obligatoire pour l'ensemble du personnel.

Risque routiers (O.P.S.A.T.) : demi-journée de sensibilisation sur les risques routiers pour 18 professionnels.

La réflexion éthique à l'épreuve du quotidien (HANDY UP / A.H.S.S.E.A. / E.L.I.A.D.) : Madame BENEUX.

Ethique professionnelle à l'épreuve des injonctions paradoxales (U.N.I.F.A.F. / I.N.F.I.P.P.) : Mesdames ALI BELARBI et CHOFFEY.

Prévenir et gérer l'agressivité (U.N.I.F.A.F.) : Monsieur CHATEAU.

Secret professionnel et partage d'information dans le secteur social, médico-social et sanitaire après la loi du 26/01/2016 de modernisation de notre système de santé (U.N.I.F.A.F. / BALANDIER FORMATION) : Madame COSTILLE et Monsieur WEINACHTER.

Troubles psychiques et comportementaux dans les E.S.M.S. (M.A.I.S.) : Mesdames DEVAUX, ALI BELARBI, GUERIN, LEBRUN et MONTRICHARD. Monsieur DUDORET

Elaboration du Projet Personnalisé (C.R.E.A.I.) : Mesdames BENEUX, ALI BELARBI, CHIAPPINI, DEVAUX, GIRARDOT, GUERIN, LEBRUN et PILATI. Messieurs DUDORET ET CHATEAU.

Méthodologie de contractualisation d'un C.P.O.M. (U.R.I.O.P.S.) : Monsieur WEINACHTER.

Règlement Européen sur la Protection des Données : R.G.P.D. De la théorie à la mise en œuvre (U.N.I.F.A.F. / U.R.I.O.P.S. / I.R.T.S.S.) : Madame LHUILLIER et Monsieur WEINACHTER.

Addiction et conduites à risque à l'adolescence (A.H.B.F.C./ A.N.P.A.A. / M.D.A.) : Madame BERGELIN.

R.A.P.T. Un parcours de vie sans rupture (C.R.E.A.I.) : Monsieur DUDORET.

Evolution de la famille et travail social (M.A.I.S.) : Mesdames GUERIN ET LEBRUN.

Les maladies neurodégénératives : comment accueillir au mieux ces publics au sein des établissements (U.N.I.F.A.F./ FORMAVENIR) : Madame STERPIONE.

E.M.D.R. niveaux 1 et 2 (E.M.D.R. Formation E.F.P.E.) : Madame STERPIONE.

Le refus de soin (U.N.I.F.A.F. / S.I.F.C.O.) : Madame PILATI.

3 - LES PERSONNES ACCUEILLIES

○ Effectifs au 31 décembre 2019

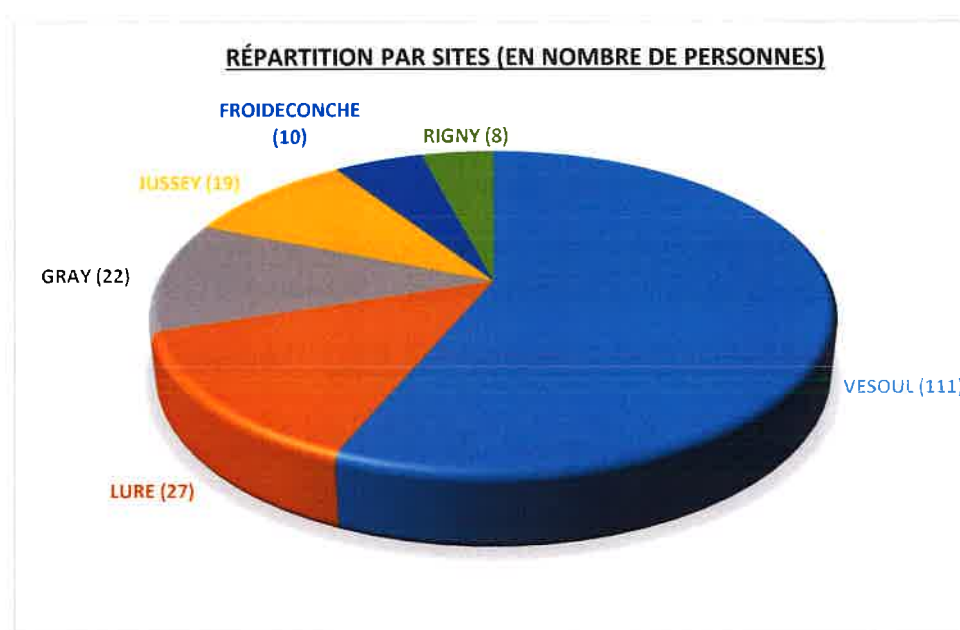
Le S.A.M.N. a une capacité d'accueil de 182 places, réparties comme suit :

- 164 places sur les différents sites : VESOUL, GRAY, LURE, JUSSEY. Ces places peuvent être transformées en accompagnement allégés à hauteur maximale de 20 % des effectifs.

- 8 places au P.H.A.Re de RIGNY.

- 10 places au P.H.A.Re de FROIDECONCHE.

Du fait des accompagnements allégés, le S.A.M.N. accompagne aujourd'hui 197 personnes pour 182 places et se répartissent comme suit :



○ Taux d'occupation du S.A.M.N.

Le S.A.M.N. reste depuis plusieurs années avec un taux d'occupation constant dépassant légèrement les 100% pour la partie S.A.V.S. « classique » et les 100% pour les P.H.A.Re(s).

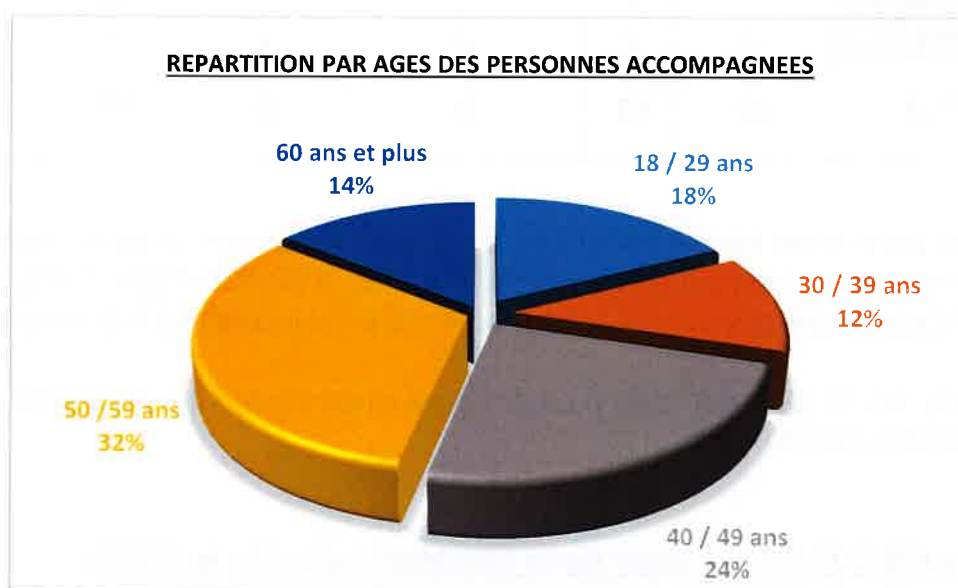
2019	S.A.M.N.	P.H.A.Re(s)
JOURNEES A REALISER	59860	6570
JOURNEES REALISEES	59937.50	6570
TAUX D'OCCUPATION	100.1%	100%

○ Population accueillie

- Statistiques sur l'âge de la population

La moyenne d'âge est de 49 ans. La personne la plus jeune a 20 ans et notre doyenne a 76 ans.

Les pourcentages des 50 à 59 ans (30.2% en 2018) et des plus de 60 ans (15.9% en 2018) sont restés stables en 2019 et constituent la quasi-moitié de la population du S.A.M.N. (46%) qui a donc plus de 50 ans.



- Situation professionnelle

SITUATIONS PROFESSIONNELLES	MILIEU ORDINAIRE	E.A.	E.S.A.T.	SANS	RETRAITE
VESOUL	14	10	31	39	18
GRAY	0	1	10	7	4
LURE	1	2	14	9	0
JUSSEY	1	0	15	3	0
FROIDECONCHE	0	0	7	2	1
RIGNY	0	0	7	1	0
TOTAUX	16	13	84	61	23

49.2% des personnes accompagnées par le S.A.M.N. bénéficient en parallèle de travail en milieu protégé (E.S.A.T.) ou adapté (E.A.). Le taux travaillant en milieu ordinaire reste faible (8.1%).

La proportion de personnes en retraite n'a pas changé. Nous pouvons noter une augmentation des personnes sans emploi. Cela est dû aux départs prématurés entre 50 et 60 ans pour les personnes qui fatiguent mais aussi à l'arrivée de jeunes qui n'ont pas encore trouvé leur place dans le monde du travail (qu'il soit protégé ou non).

- Répartition des personnes sous protection des majeurs

NOMBRE DE MESURES DE PROTECTION DES MAJEURS						
	U.D.A.F.	A.T.	MANDATAIRE PRIVE	FAMILLE	TOTAUX	SANS MESURE
VESOUL	24	37	5	5	71	40
GRAY	9	8	0	2	19	3
LURE	6	10	1	0	17	10
JUSSEY	6	8	0	3	17	2
FROIDECONCHE	3	4	1	2	10	0
RIGNY	3	2	2	0	7	1
TOTAUX	49	69	9	12	141	56

71.5% des personnes bénéficient d'une mesure de protection et sont confiées aux deux organismes historiques de la HAUTE-SAONE (ASSOCIATION TUTELAIRE et U.D.A.F.). Depuis quelques années, elles sont également confiées à des mandataires privés.

Nous avons, en 2019, accompagné quatre personnes dans cette démarche de mise sous protection des majeurs.

- Enquête D.R.E.E.S. (Etude sur la population accueillie en 2018).

Comme tous les cinq ans, de janvier à mars 2019, nous avons répondu à l'enquête « ES-HANDICAP 2018 » de la D.R.E.E.S. (Direction de la Recherche, des Etudes et de l'Evaluation des Statistiques) du Ministère des solidarités et de la Santé.

Cette enquête nous a permis d'affiner la cartographie des 182 personnes accompagnées sur l'année 2018.

Elle met, en outre, en évidence des troubles associés à la déficience mentale.

Pathologie associée	Nombre de personnes
Trouble psychique	47
Trouble de la parole et du langage	2
Trouble auditif	5 (dont 2 profonds)
Déficience visuelle	1
Déficience motrice	6
Déficience viscérale métabolique, nutritionnelle	1

○ **Mouvements des personnes accueillies au cours de l'année**

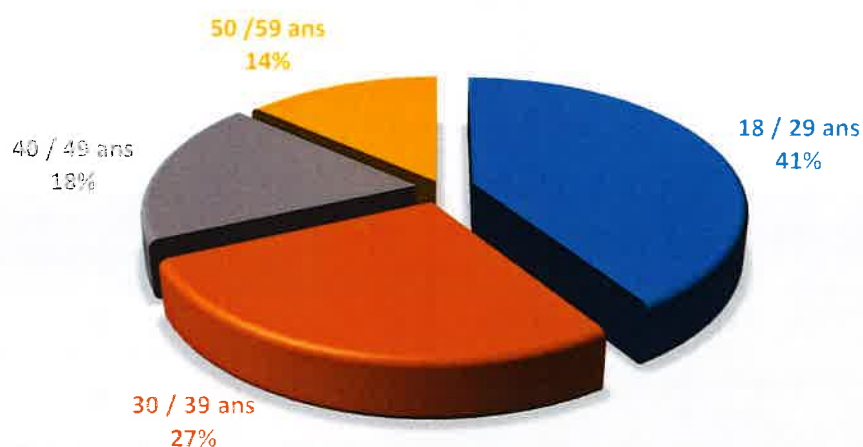
Au cours de l'année 2019, les mouvements de personnes au S.A.M.N. n'ont jamais été aussi importants. Vingt-deux personnes sont sorties pour le même nombre d'entrants. Soit 11,2% des effectifs.

La file active se porte à 219 personnes accompagnées par le S.A.M.N.

Les effectifs du P.H.A.Re sont quant à eux restés identiques et n'ont connu aucune sortie.

LES ENTREES		
	S.A.M.N.	P.H.A.Re(s)
NOMBRE DE PERSONNES	22	0
HOMMES	9	0
FEMMES	13	0
MOYENNE D'AGE	34	0

REPARTITION PAR AGES DES PERSONNES ENTREES EN 2019



LES SORTIES		
	S.A.M.N.	P.H.A.Re(s)
NOMBRE DE PERSONNES	22	0
HOMMES	11	0
FEMMES	11	0
MOYENNE D'AGE	42	0
MOYENNE DE L'ACCOMPAGNEMENT EN ANNEES	9	0

REPARTITION PAR AGES DES PERSONNES SORTIES EN 2019



MOTIFS DES SORTIES	NOMBRE DE PERSONNES CONCERNEES
Fin de travail d'un commun accord	9
Demande de la personne contre l'avis du service	5
Fin de travail prononcé par la C.D.A.P.H.	3
Orientation vers un autre service ou établissement	2
Orientation en E.H.P.A.D.	2
Décès	1

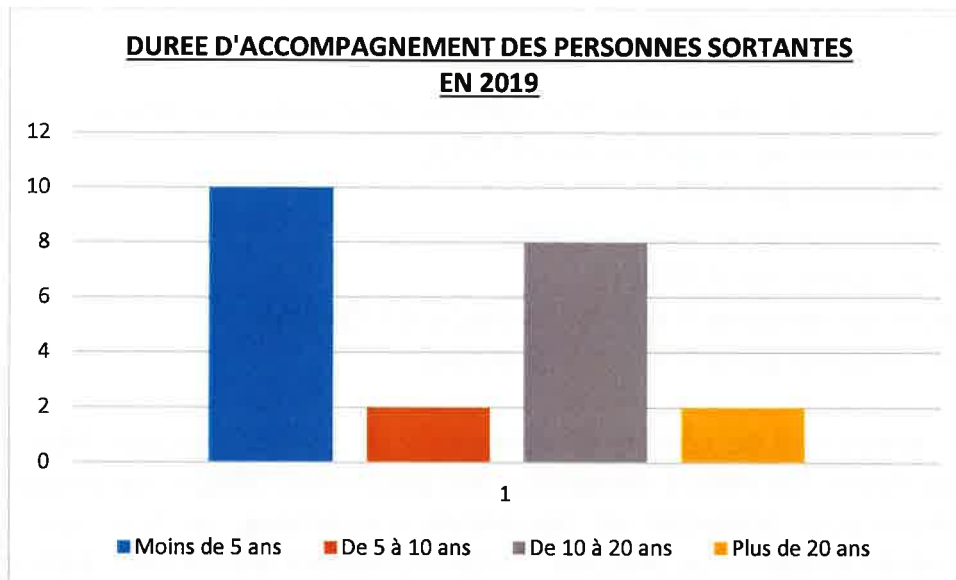
La raison principale des sorties correspond aux objectifs du Service. Presque la moitié (neuf) sont sorties suite à un bilan d'accompagnement positif (sortie d'un commun accord entre la personne et le Service, pour une fin de prise en charge).

Cinq personnes n'ont pas voulu poursuivre l'accompagnement alors que nous avons émis un avis défavorable.

Un travail de partenariat avec la M.D.P.H. nous a fait évoluer dans nos procédures et nous avons mis en place leurs préconisations. Nous avons proposé le passage en C.D.A.P.H. concernant trois personnes pour lesquelles nous estimions que le travail d'accompagnement ne se faisait plus. Cette Commission a validé nos propositions.

Quatre personnes ont été orientées vers d'autres établissements (E.H.P.A.D., H.A.A. et S.A.V.S. d'un autre département).

Nous notons malheureusement le décès subit d'une femme de 52 ans qui avait une lourde pathologie.



La durée moyenne d'accompagnement est difficilement représentative, car nous avons une population vieillissante avec laquelle l'étayage doit de se faire sur le long terme, et une population de personnes jeunes qui a des capacités d'autonomie plus importante et dont la durée d'accompagnement peut se faire sur du court terme.

4 - LA LISTE D'ATTENTE

La liste d'attente au 31 décembre 2019 comptait 40 dossiers répartis comme suit :

- 10 personnes sur le secteur de VESOUL,
- 10 personnes sur GRAY,
- 17 personnes sur le secteur LURE,
- Une personne sur JUSSEY,
- Une personne sur le P.H.A.Re de FROIDECONCHE,
- Une personne sur le P.H.A.Re de RIGNY.

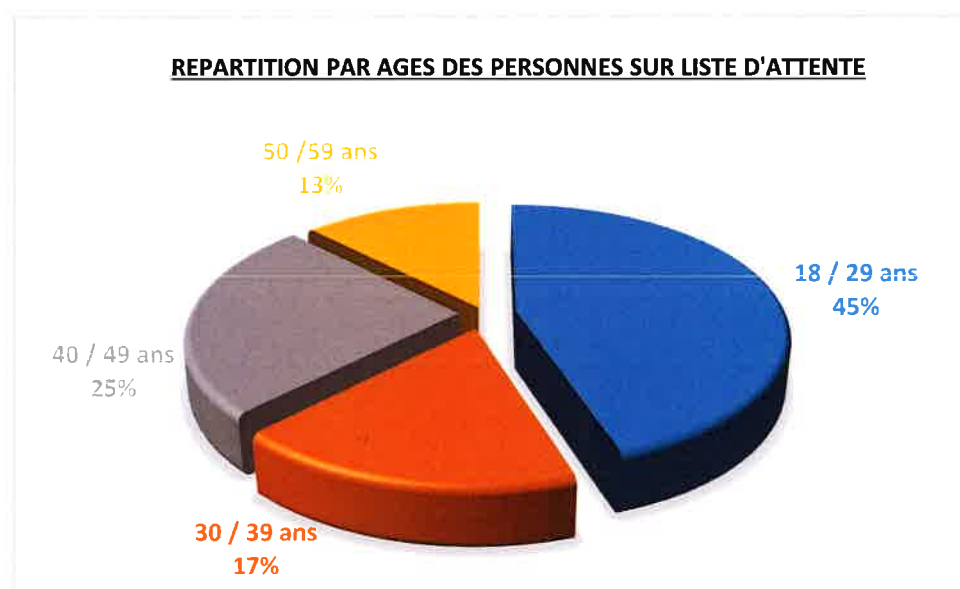
Cette liste correspond au nombre d'orientations en S.A.V.S. reçues. Mais elle n'est pas représentative des réelles demandes des personnes. Malgré les démarches que nous réalisons pour contacter les personnes concernées, un bon nombre ne se présente pas au rendez-vous proposé. Certains dossiers restent donc sans suite.

Pour les autres, nous les recevons systématiquement une première fois, puis tous les six mois. Cela nous permet de les faire patienter, de mieux connaître leur situation et leurs attentes. Nous pouvons également les aiguiller et leur proposer au besoin des démarches transitoires dans l'attente d'une place disponible au S.A.M.N.

Après correction de cette liste, nous pouvons retenir que 21 personnes souhaitent un accompagnement.

- 8 personnes sur le secteur de VESOUL,
- 2 personnes sur GRAY,
- 9 personnes sur le secteur LURE,
- 0 personne sur JUSSEY,
- 1 personne sur le P.H.A.Re de FROIDECONCHE,
- 1 personne sur le P.H.A.Re de RIGNY.

L'optimisation de cette liste d'attente nous a permis d'avoir une lecture plus claire. De plus, sur certains sites comme VESOUL, les délais pour une admission ont considérablement réduit.



5 – LE TRAVAIL D'ACCOMPAGNEMENT

Comme le précise le Projet de Service, « *l'accompagnement proposé par le S.A.M.N. repose sur l'instauration d'une relation entre la personne accueillie et le Service. Un lien de confiance réciproque est nécessaire. Il doit être sécurisant et soutenant pour permettre à la personne de se sentir libre et invitée à faire état de sa réalité et de ses difficultés* ».

Cet accompagnement se décline de différentes manières, au regard des souhaits et besoins de la personne :

- L'aide à l'organisation de la vie quotidienne.
- L'aide à l'accès et au maintien dans le logement.
- Le soutien à l'insertion professionnelle.
- L'aide aux démarches administratives.
- Le soutien à la démarche de soins.
- L'aide à la gestion du budget.
- Le soutien à l'organisation des vacances et des loisirs.
- Le soutien à la parentalité.

Ce travail d'accompagnement est difficilement quantifiable à ce jour. Le développement du logiciel VT INDIVISU nous permettra d'avoir une lisibilité et des données précises.

6 – LA PARTICIPATION DES USAGERS

En reprenant les évaluations internes et externes et en nous basant sur la loi 2002-02, nous avons travaillé et enrichi leurs participations.

En partant d'une réflexion collective interne, puis dans un second temps avec le soutien du C.R.E.A.I., nous avons fait subir au **Projet d'Accompagnement Individualisé** une forte refonte. Nous avons revu le fond, défini les axes de travail à retenir et les délais. Nous avons également proposé que la personne concernée puisse participer directement et physiquement à son projet.

Ce travail de réflexion s'est terminé fin 2019 et sera en période de test sur les premiers mois de 2020.

Les **groupes d'expression** se sont poursuivis au rythme de deux par an et par site. Nous avons également utilisé cet outil à deux reprises supplémentaires afin d'expliquer aux personnes concernées les changements liés aux absences de salariés.

Ces groupes ont également été le lieu de communication pour présenter la démarche de la **réécriture du Projet de Service**. Cela a été l'occasion d'expliquer ce travail à réaliser en 2020, auquel des représentants des personnes pourront participer.

Pour compléter ces outils, nous avons également fait le choix de présenter une **enquête de satisfaction**. L'idée étant de commencer par un questionnaire simple qui sera affiné chaque année en fonction des sujets recherchés. L'enquête sera proposée aux personnes à chaque fin d'année et les résultats viendront nourrir une amélioration de la qualité de l'accompagnement.

L'enquête 2019 de satisfaction a été proposée à l'ensemble des personnes accompagnées par le Service sous forme d'un questionnaire papier avec smiley et code couleur :

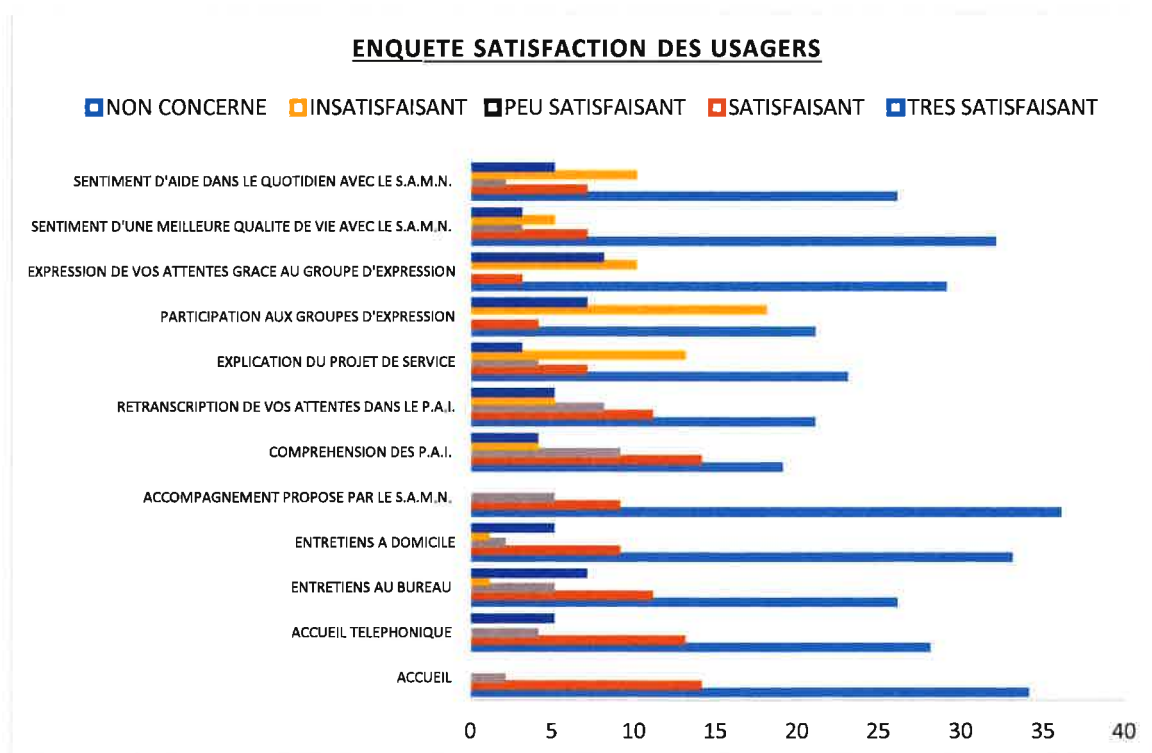


Sur les 197 questionnaires remis aux professionnels, nous avons eu un taux de retour de 25.6%.

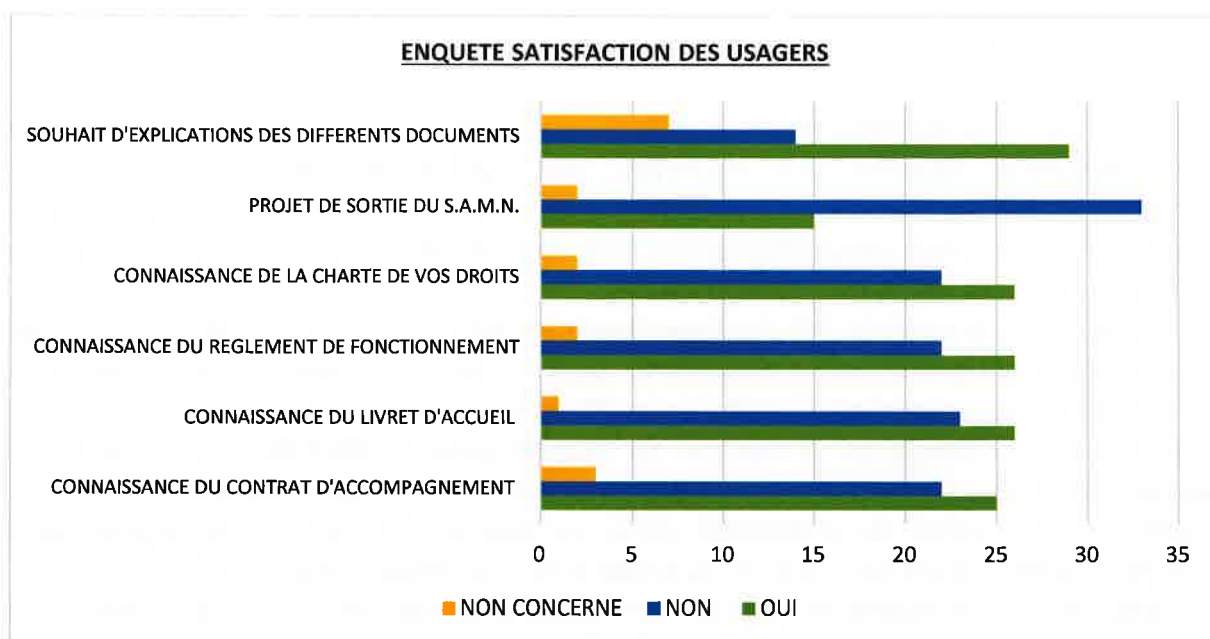
- 13 à VESOUL,
- 13 à GRAY,
- 9 à LURE,
- 8 à RIGNY,
- 7 à FROIDECONCHE.
- Pas de retour sur JUSSEY

Malgré une faible participation, il semble que, dans sa globalité, l'accompagnement du S.A.M.N. correspond aux attentes des usagers. Nous avons dans l'ensemble un fort pourcentage de « très satisfaisant » et « satisfaisant ».

Certains items sont à reprendre et à analyser plus finement. Par exemple, les annotations apportées en commentaire dans « aide dans le quotidien avec le S.A.M.N. » ne font pas partie de la mission du Service et portent essentiellement sur des demandes plus matérielles comme porter les courses ou faire le taxi. Nous devons donc clarifier le rôle du Service et apporter une démarche pédagogique.



Certaines questions, dans leur formulation fermée à choix unique, ont nécessité un ajustement lors du traitement des retours par une réponse en OUI ou NON ou PAS CONCERNE.



Les points d'amélioration pour cette première enquête sont essentiellement tournés vers la non compréhension de documents utilisés dans l'accompagnement du Service (P.A.I., Projet de Service...).

Nous avons également à optimiser les groupes d'expression et les rendre plus efficaces.

7 - EVOLUTION DU SERVICE ET POINTS MARQUANTS EN 2019. POINT SUR L'EVALUATION INTERNE – L'EVALUATION EXTERNE

○ Evolution du Service et points marquants en 2019

➤ Nous nous sommes dotés d'un logiciel de gestion des suivis et des dossiers des personnes. Nommé V.T. INDIVISU, cet outil a été réfléchi et adapté au fonctionnement du Service. Le cahier des charges prenait en compte les obligations du R.G.P.D., l'accès individualisé et sécurisé via le WEB. Il devait également préparer à la réforme de la tarification SERAFIN PH.

Il a pour but de suivre l'accompagnement réalisé par le S.A.M.N. auprès des personnes, ainsi que d'avoir à disposition, pour les professionnels, un accès sécurisé à tous les documents administratifs, éducatifs et psychologiques.

Il facilitera le passage de la réforme de la tarification (SERAFIN PH) et permettra également la réalisation d'un rapport d'activité avec des indicateurs précis.

Après une formation du personnel qui a eu lieu en fin d'année, le logiciel sera progressivement dans sa phase d'utilisation lors du premier trimestre 2020.

En parallèle, nous avons augmenté notre parc informatique afin qu'à terme, nous approchions d'un taux d'équipement de 100% pour les salariés.

➤ Dans le but d'anticiper la réécriture du Projet de Service, nous avons retravaillé les outils de la loi 2002-02 (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, D.I.P.C.), ainsi qu'une refonte du Projet d'Accompagnement Individualisé.

Les procédures existantes ont été simplifiées et clarifiées (procédure liste d'attente / procédure admission / procédure de sortie...).

➤ Au-delà du travail quotidien avec nos partenaires habituels (mandataires judiciaires, secteur travail protégé, psychiatrie...), nous avons renforcé nos liens avec la D.S.S.P. et la M.D.P.H., en redéfinissant parfois nos procédures et en apportant une clarification sur le travail réalisé par le S.A.M.N. (exemple : procédure de sortie via la C.D.A.P.H. / clarification des rapports de renouvellement envoyés à la M.D.P.H...).

Nous avons initié une rencontre avec les trois Juges des Tutelles de HAUTE-SAONE afin de clarifier le rôle du médecin psychiatre intervenant pour le S.A.M.N., inscrit sur la liste de la préfecture pouvant réaliser une expertise médicale en vue d'une mesure de protection.

Nous avons également évoqué le travail partenarial avec les mandataires judiciaires et précisé les missions de chacun.

➤ La démarche R.G.P.D. et une réflexion sur le secret professionnel a également été réalisée.

○ Point sur l'évaluation interne et externe

A partir de la synthèse du rapport d'évaluation interne, nous pouvons constater qu'un certain nombre de préconisations ont été réalisées depuis 2015.

Ce rapport précise en sept points les axes d'évolution à apporter.

1) Plan d'amélioration de la qualité des prestations

- Les prestations ont été listées dans le Projet de Service de 2015 sous forme d'offre de service.
- La participation des usagers s'est développée (augmentation des groupes d'expression, mise en place d'une enquête de satisfaction annuelle, travail sur les projets individualisés avec la participation active des personnes, proposition de participer à la réécriture du Projet de Service...).
- Développement de l'offre de service avec la mise en place des accompagnements allégés.
- Travail sur les R.B.P.P. et le secret professionnel.

2) Prise en compte des recommandations des bonnes pratiques professionnelles

- Mise à disposition des R.B.P.P. pour les salariés et mise à jour régulière.
- Utilisation des R.B.P.P. en fonction des sujets abordés (projet individualisé, éthique, réécriture du Projet de Service...).

3) Elaboration du projet d'établissement

- Le projet d'établissement a été réécrit en 2015 et validé par le conseil d'administration.
- L'échéance de validité arrivant à son terme, une réactualisation du Projet est en cours et sera finalisée fin 2020. Une convention réalisée avec le C.R.E.A.I. a été signée fin 2019 pour un plan d'action sur l'année 2020.
- L'année 2019 a été une année de préparation à ce travail (clarification des procédures, refonte du P.A.I.).

4) Ouverture de l'établissement

- Ouverture des réunions de projet aux personnes ainsi qu'aux partenaires.
- Plan d'informatisation : augmentation du parc informatique, mise en place d'adresses mail, acquisition d'un logiciel métier (agenda des personnes accompagnées et gestion des documents administratifs...).
- Au niveau associatif, mise en place d'un réseau V.P.N. et d'un site Internet.
- Renforcement des liens avec les partenaires du secteur travail et des mandataires judiciaires. Mise en place de rencontres plus fréquentes avec la D.S.S.P., la M.D.P.H., et les Juges de Tutelles.
- Accueil de stagiaires internes A.H.S.S.E.A. ou d'autres établissements (ASSOCIATION TUTELAIRE...) sous la forme de mini-stages.
- Réunions de présentation du Service aux établissements demandeurs.

5) Personnalisation de l'accompagnement

- Un travail de refonte des P.A.I. a été réalisé depuis l'été 2019. Nous nous sommes appuyés sur l'expertise du C.R.E.A.I. afin de mettre en place une procédure cohérente avec les orientations de la loi 2002, les R.B.P.P. concernant les projets individualisés et les orientations préconisées par les évaluations.

Dans les grandes lignes, nous abandonnons la réunion « de synthèse » pour la transformer en réunion « de projet » à laquelle la personne est invitée. Après un travail préparatif de l'équipe éducative, nous définissons avec la personne les axes de travail

retenus. Ils sont réévalués au plus tard tous les dix-huit mois. Au besoin, un point situation ou point famille permet de faire évoluer le P.A.I.

6) L'expression et la participation individuelle et collective des usagers

- Nous avons gardé un rythme de base des groupes d'expression de deux rencontres par an sur chaque site. Nous proposons depuis l'année 2019 des groupes d'expression spécifiques en fonction des situations (exemple : répondre aux inquiétudes des personnes lors de l'absence répétée de salarié et embauche de nouvelles personnes). Lors de ces rencontres, nous avons pu annoncer et préparer les personnes à la participation de la réécriture du Projet de Service.

- Lors de l'Audit proposé par le Conseil Départemental, un panel de personnes a pu être écouté et a donné son avis.

- Une première enquête de satisfaction a vu le jour fin 2019. Elle sera retravaillée annuellement et proposée à chaque fin d'année. L'analyse et les préconisations seront proposées dans le rapport d'activité.

7) La garantie des droits et la politique de prévention et gestion des risques

- Nous avons retravaillé, dans un cadre respectant plus strictement la loi 2002-02, ces outils : livret d'accueil, Document Individuel de Prise en Charge (appelé jusqu'à présent au S.A.M.N. « contrat d'accompagnement » et règlement de fonctionnement. Dans l'attente de la validation de ces documents, nous donnons à chaque admission la liste des personnes qualifiées. Elle est également affichée sur chaque site.

- La mise en place des bases de la R.G.P.D. a été réalisée au cours de l'année 2019, via la formation professionnelle et la construction d'un référentiel.

- Nous avons également retravaillé la notion de secret professionnel. Elle sera développée dans le nouveau Projet de Service.

- Lors de notre rencontre avec les Juges des Tutelles, nous avons redéfini le rôle de notre médecin psychiatre ainsi que la procédure de demande de mise sous protection des majeurs qui a été totalement renouvelée.

- L'analyse des pratiques préconisée dans le rapport d'évaluation externe est maintenue pour les personnels éducatifs. Nous l'avons également proposée sur des temps spécifiques à nos psychologues.

8 – LA REACTUALISATION DU PROJET DE SERVICE

Le Projet de Service actuel arrivant à échéance fin 2020, l'année 2019 a été l'occasion de préparer cette réactualisation. Au vu des importants changements à venir dans le secteur social et médico-social, nous avons souhaité préparer ce Projet de Service avec l'aide d'un organisme extérieur.

Le cahier des charges comportait l'obligation de prendre en compte les nouvelles contraintes et évolutions du secteur social (SERAFIN PH, Zéro sans solution, R.B.P.P., participation des usagers, fiches actions et plan d'action pour les cinq ans à venir...).

Notre choix s'est porté sur le C.R.E.A.I. et les travaux débiteront début 2020.

CONCLUSION

Tout en continuant à répondre à notre mission d'accompagnement, nous avons, en 2019, posé les premières pierres de la réécriture du Projet de Service. Cette étape est fondamentale car elle redéfinit, dans un contexte en pleine évolution, notre travail d'accompagnement.

Au-delà des impératifs qui nous sont imposés, nous devons poursuivre notre ouverture vers les différents partenaires, clarifier nos procédures et apporter une lisibilité dans nos interventions. Le tout en prenant en compte les nouveaux paradigmes que définissent l'inclusion, le zéro sans solution, la réforme de la tarification...

Le Directeur,
Laurent WEINACHTER.

