



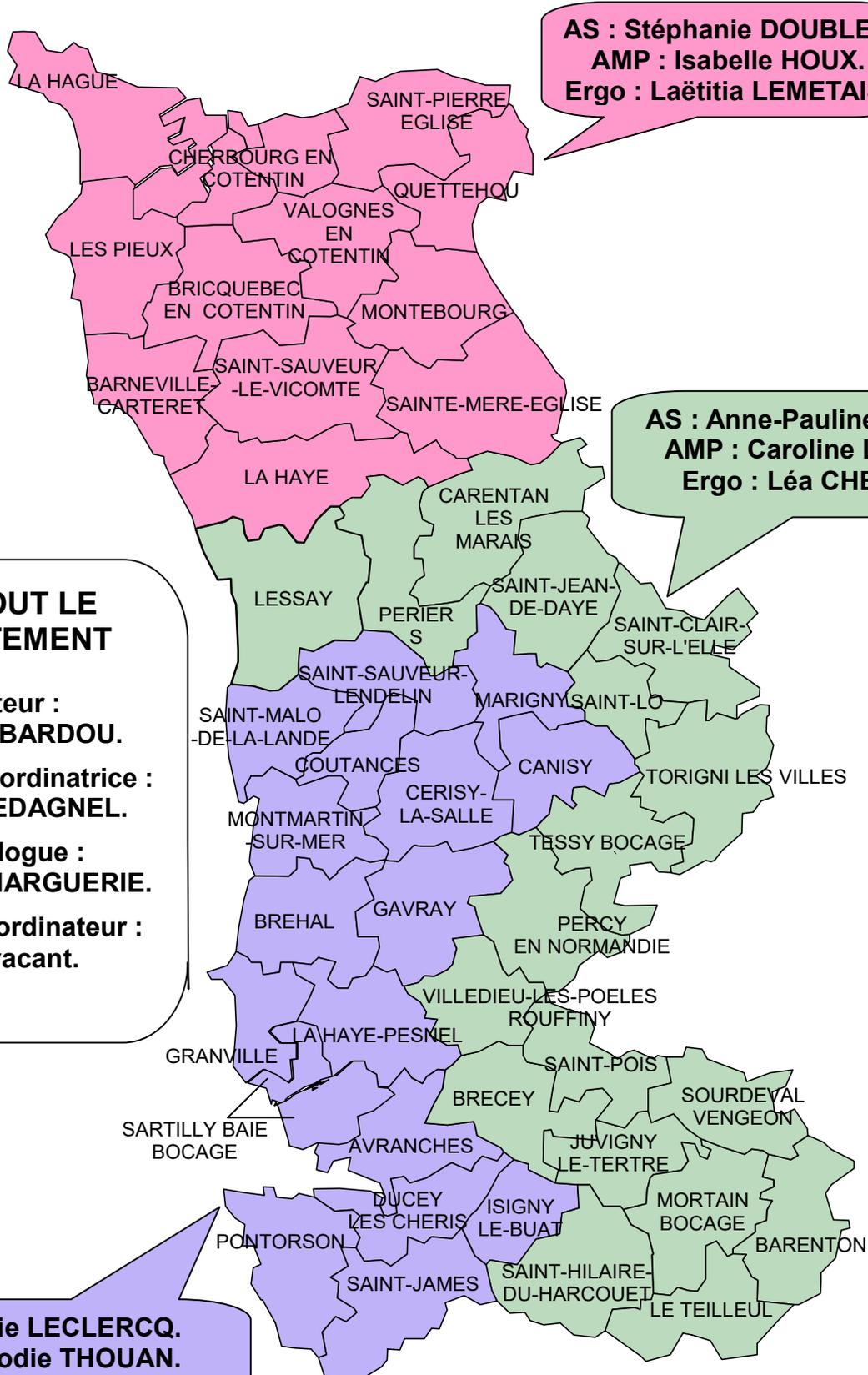
**RAPPORT D'ACTIVITES
SAVS – SAMSAH
APF France handicap de la Manche**

Année 2019

SOMMAIRE

S.A.V.S	Page 4
S.A.M.S.A.H	Page 33
POLES RESSOURCES	Page 53
DEMARCHE QUALITE	Page 59
ENQUETES DE SATISFACTION	Page 60
FORMATION	Page 66
BIENTRAITANCE	Page 67
REVUE DE DIRECTION	Page 68

Répartition des secteurs d'intervention



SAVS

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT A LA VIE SOCIALE (SAVS)

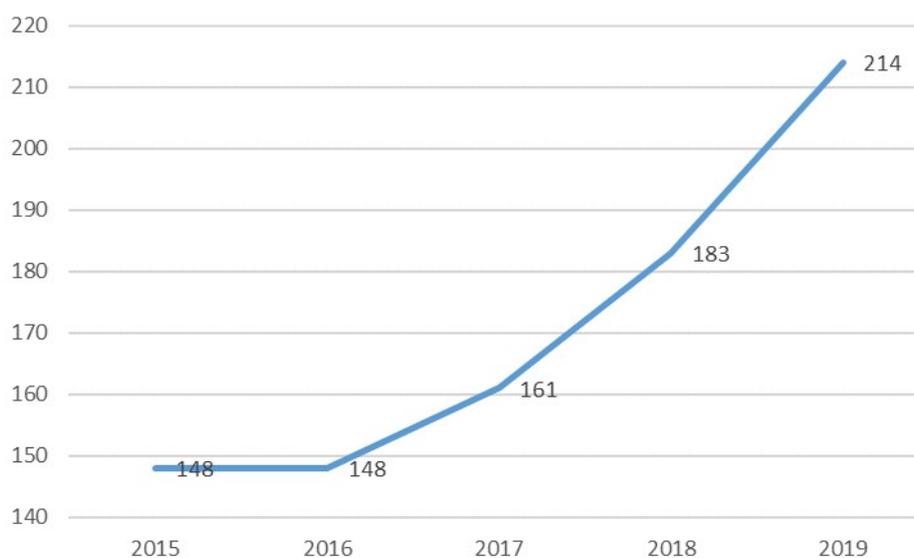
Au cours de l'année 2019, le SAVS d'APF France handicap est intervenu auprès de 214 personnes.

Répartition selon les secteurs d'intervention.

SECTEUR I	83
SECTEUR II	63
SECTEUR III	68
TOTAL	214

Tableau de l'évolution du nombre d'usagers depuis 2015.

ANNEE	NBRE DE PERSONNES ACCOMPAGNEES	TX D'EVOLUTION / AN
2019	214	+16.9%
2018	183	+13.7%
2017	161	+8.8%
2016	148	0
2015	148	

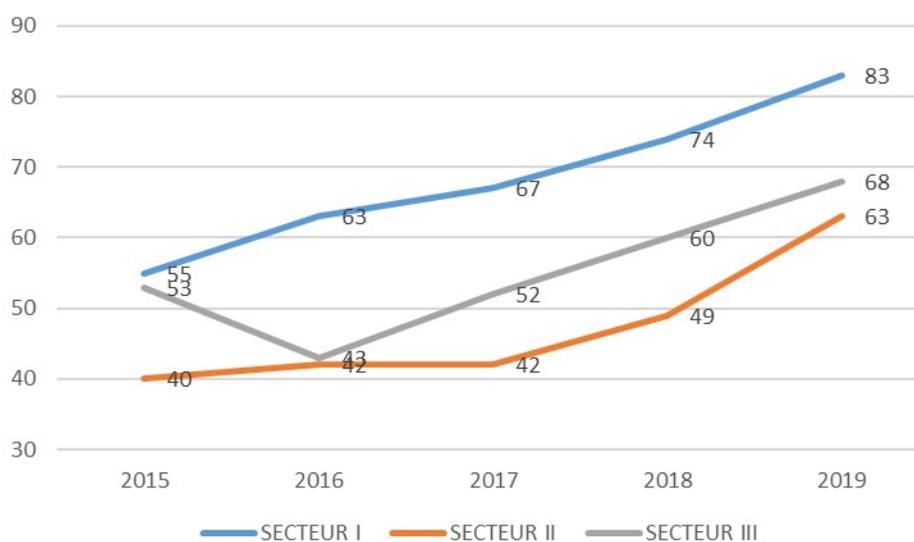


Evolution du nombre d'utilisateurs par secteur d'intervention entre 2018 et 2019.

	2018	2019	EVOLUTION EN %
SECTEUR I	74	83	+10.8%
SECTEUR II	49	63	+22.2%
SECTEUR III	60	68	+11.8%

Répartition et évolution du nombre d'utilisateurs par secteurs d'intervention (entre 2015 et 2019).

SECTEUR I	55	37.2	63	42.6	67	41.6	74	40.4	83	38.8
SECTEUR II	40	27	42	28.4	42	26.1	49	26.8	63	29.4
SECTEUR III	53	35.8	43	29	52	32.3	60	32.8	68	31.8
TOTAL	148	100	148	100	161	100	183	100	214	100



Commentaires:

Le nombre de personnes accompagnées dans le cadre du SAVS demeure le plus élevé sur le secteur I même s'il semble que l'on assiste à un rapprochement des valeurs en pourcentage.

La "moyenne théorique" qui voudrait une répartition en trois tiers comme la norme semble difficilement accessible.

Plusieurs raisons expliquent ce constat :

- La volonté du service de ne pas utiliser une liste d'attente comme valeur d'ajustement.

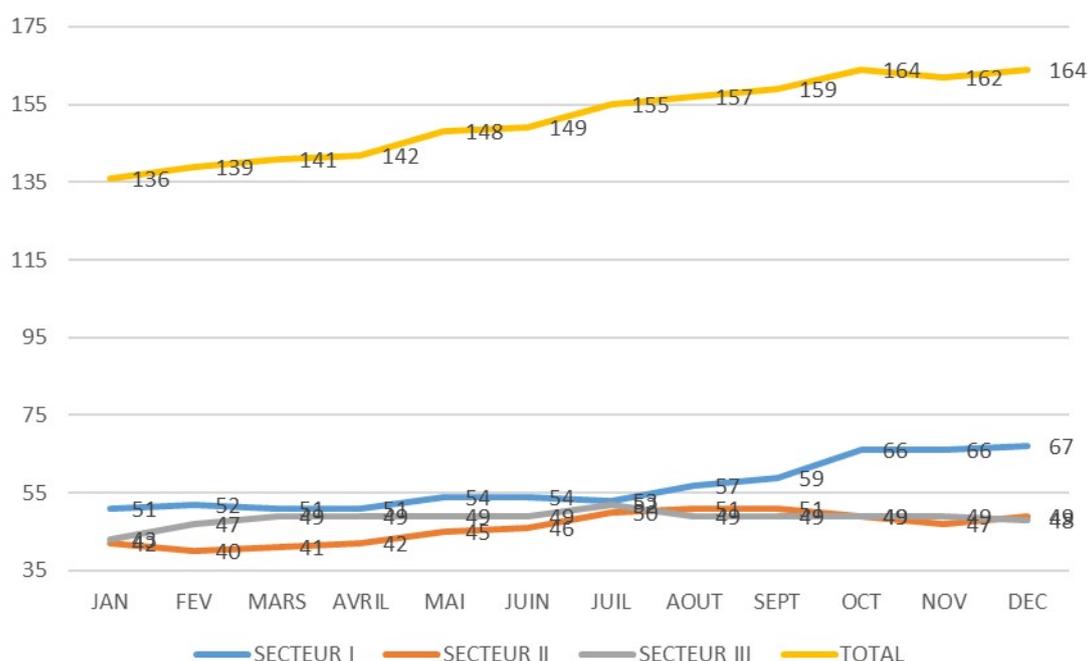
- L'évolution, plutôt péjorative, depuis de nombreuses années des caractéristiques de la population du Cotentin et plus particulièrement son pôle urbain (paupérisation, addictions, nombre de pathologies, ...).

- La baisse de l'offre du sanitaire au regard de certaines populations.

Par ailleurs et à l'instar des années précédentes l'évolution par secteur est fluctuante. Ainsi, on observe pour l'année 2019, une augmentation de plus de 20% d'orientations sur le secteur II.

Tableau récapitulatif du nombre de personnes accompagnées par secteur d'intervention au 30 de chaque mois.

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
SECTEUR I	51	52	51	51	54	54	53	57	59	66	66	67
SECTEUR II	42	40	41	42	45	46	50	51	51	49	47	49
SECTEUR III	43	47	49	49	49	49	52	49	49	49	49	48
TOTAL	136	139	141	142	148	149	155	157	159	164	162	164



Commentaires :

L'activité mensuelle du service est fluctuante.

Selon les mois, le nombre d'utilisateurs présents oscille entre 136, valeur base en janvier 2019, et 164, valeur haute des mois d'octobre et décembre.

Le delta qui s'élève à 28 personnes est extrêmement élevé. Il nécessite, indubitablement, des adaptations et des ajustements de la part du service et des salariés pour répondre à ses missions et quelque fois, prioriser, en fonction des problématiques.

Sur les différents secteurs d'intervention on constate également ces fortes différences.

Sur le secteur I, le delta maximum est de **16**.

Sur le secteur II, le delta maximum est de **11**.

Sur le secteur III, le delta maximum est de **9**.

Nombre moyen d'utilisateurs présents par secteur entre 2017 et 2019.

	2017	2018	2019
SECTEUR I	46	43	57
SECTEUR II	33	37	46
SECTEUR III	39	41	48
TOTAL	118	121	151

En moyenne, au cours de l'année 2019 ; 151 personnes étaient présentes chaque mois au sein du service, jamais cette évolution n'a été aussi forte depuis l'ouverture du SAVS.

Répartition géographique des usagers selon la commune de résidence et par secteur.

Secteur d'intervention I

BARNEVILLE CARTERET	1	MONTEBOURG	4
BRICQUEBEC	1	ORGLANDES	3
CAUVILLE LA ROQUE	1	QUETTEHOU	1
CHERBOURG EN COTENTIN	46	RAUVILLE LA PLACE	1
CRETTEVILLE	1	SAINTE MERE EGLISE	1
FLAMANVILLE	4	SAINTE MERE EGLISE	1
JOBourg	1	SAINTE MERE EGLISE	1
LA HAYE	1	SAINTE MERE EGLISE	1
LITHAIRE	1	SAINTE MERE EGLISE	1
LES MOITIERS D'ALLONNE	1	SAINTE MERE EGLISE	1
MONTFARVILLE	1	SAINTE MERE EGLISE	9

Secteur d'intervention II

ANNOVILLE	1	LOZON	1
AVRANCHES	2	OUVILLE	1
BELVAL	1	RONCEY	1
BOUCEY	1	SAINT AUBIEN DES PREAUX	1
BREHAL	1	SAINT JAMES	4
BRICQUEVILLE SUR MER	1	SAINT JEAN LE THOMES	1
COUDEVILLE SUR MER	1	SAINT LAURENT DE TERREGATE	1
COURCY	2	SAINT MARTIN DES CHAMPS	2
COUTANCES	9	SAINT PAIR SUR MER	2
DANGY	1	SAINT PEIRRE DE COUTANCES	2
GOUVILLE SUR MER	1	SARTILLY	2
GRANVILLE	13	SAUSSEY	1
HEBECREYON	1	SOULLES	1
JULLOUVILLE	2	SUBLIGNY	1
LA HAYE PESNEL	1	TOURVILLE SUR SIENNE	1
LE MESNIL AMEY	1	YQUELON	1
LINGREVILLE	1		

Secteur d'intervention III

AGNEAUX	1	NOTRE DAME DU TOUCHET	2
BARENTON	1	PERCY	2
BEAUFICEL	1	PERIERS	2
BOURGUENOLLE	1	PONT HEBERT	3
BRECEY	1	SAINT GEORGES BOHON	1
CARENTAN	4	SAINT GERMAIN SUR AY	2
CHERENCE LE ROUSSEL	1	SAINT HILAIRE DU HARCOUET	1
CONDE SUR VIRE	2	SAINT LO	18
FERRIERES	1	SAINT MARTIN DE LANDELLES	2
FERVACHE	1	SAINT MAUR DES BOIS	1
GONFREVILLE	1	SAINTE CECILE	1
LA BARRE DE SEMILLY	1	SAIN TENY	1
LA MENCELLIERE SUR VIRE	1	TESSY SUR VIRE	2
LAPENTY	1	TORIGNY LES VILLES	2
LA TRINITE	1	TROIGOTS	1
LE MESNIL RAINFRAY	1	VILLEDIEU LES POELES	4
LESSAY	1	VERNIX	1
MOON SUR ELLE	1		

Commentaires :

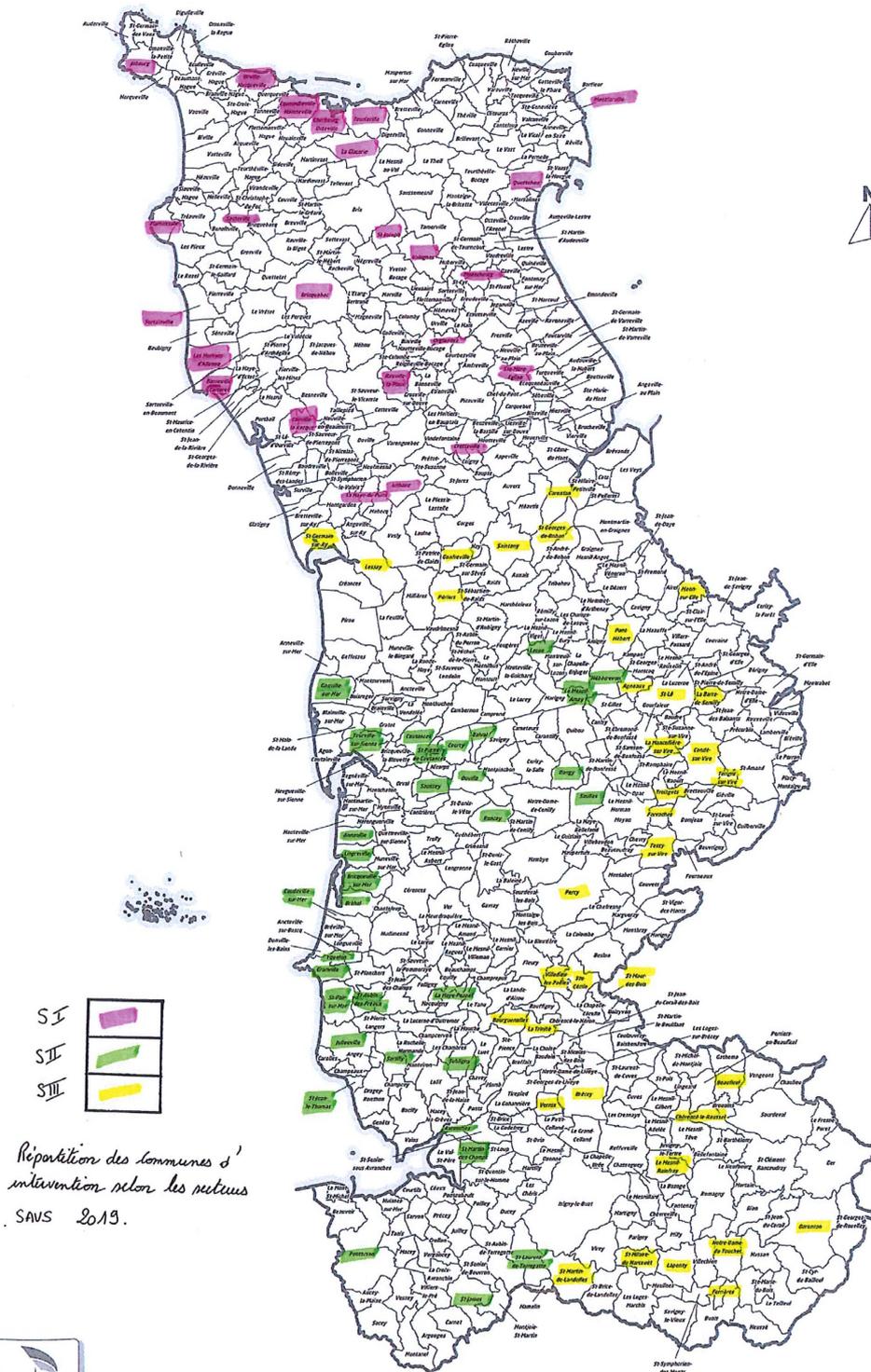
Si l'on associe les communes d'intervention des deux services, on s'aperçoit que les usagers sont disséminés dans 127 communes différentes, soit environ un tiers des communes du département.

Pour l'année 2019, les services pour accomplir la totalité de ses missions a effectué 134 078 kms*.

*(il est impossible de dissocier, le SAVS du SAMSAH pour ce calcul puisque les moyens sont mutualisés entre les deux services afin d'optimiser les coûts).

Communes

Administration et territoires - Département de la Manche



SI	
SII	
SIII	

Répartition des communes d' intervention selon les niveaux SAVS 2013.



Sources : BD Topo © IGN 2007, Conseil Général de la Manche

Répartition selon l'origine des déficiences.

ORIGNIES DU HANDICAP	SECTEUR I	SECTEUR II	SECTEUR III	TOTAL
Accident cardio-vasculaire	24	12	15	51
Traumatisme crânien	4	6	4	14
Opération tumeur cérébrale	4		1	5
Alzheimer et démences	1	1	1	3
Neuropathies alcooliques	3	2	2	7
Pathologie neurologiques indéterminée	2	1		3
Paralysies cérébrale (nouvelle classification des IMC)	4	10	7	21
Pathologies néo-natales	2	2	1	5
Sclérose en plaques	11	9	7	27
Maladie de Parkinson		4	1	5
Ataxie de Friedreich	1	1	1	3
Strumpell Lorrain	2			2
Sclérose Latérale Amyotrophique	1		2	3
Chorée de Huntington	2		1	3
Paraplégie traumatique				0
Accident chirurgical / médical Séquelles motrices stricts hors TC (toutes formes de dépendances physiques)	5	2	2	9
Accident domestique	1	1	1	3
Tentative autolyse	1		2	3
Accident du travail			5	5
Violences, tortures, ...	1		1	2
Séquelles AVP			1	1
				0
Fibromyalgie		2	3	5
Syndrome d'Ehlers Danlos			1	1
Algoneurodystrophie		1		1
				0
Myopathie	1	2		3
Obésité	1	1	1	3
Artérite	1		1	2
Polyhandicap			1	1
				0
Troubles visuels	1		1	2
Troubles respiratoires			1	1
Cancer	2		1	3
Syndrome polyalgique chronique	1	2		3
Epilepsie	1			1
Poliomyélite	1			1
				0
Psoriasis invalidant			1	1
Lupus			1	1
Leucopathie vasculaire			1	1
Syndrome Ellis Von Creveld	1			1
Syndrome Arnold Chiari	1			1
Syndrome de Bloch-Sulzberger	1			1
Syndrome Waldenström		1		1
Syndrome CHARGE		1		1
				0

Myofacites à macrophage		1		1
Cytopathie mitochondriale		1		1
Dysplaxie spondylo-epiphysaire	1			1
Neurotoxcoaiose	1			1
TOTAL		83	63	214

Commentaires :

Chaque année le service s'ingénue à définir un classement objectif et exhaustif des différents pathologies auxquelles il est confronté. Ce travail est complexe puisque les maladies sont variées, les conséquences différentes d'un sujet à un autre, et les origines multiples.

Tout en conservant une classification commune aux années précédentes (par pathologies), il convient de souligner l'origine de certaines déficiences qui témoignent de la prégnance des problématiques sociales dans la population accompagnées.

Ainsi, on peut, à travers l'origine des déficiences, définir l'impact des comportements de la population sur le handicap :

- 📌 Les conduites alimentaires et addictives : qui sont, en association ou seules à l'origine des accidents vasculaires cérébraux, obésité, traumatisme crânien, neuropathie, cancer,
- 📌 Les conduites violentes en lien ou pas avec des addictions : agressions, tortures, autolyses, accident voie public,
- 📌 Les traumatismes extérieurs : accidents domestiques, de sport, médicaux, de travail,

Ces différentes origines représentent plus de 50% des personnes accompagnées par le SAVS et nécessitent, en terme de réponses sociales, un panel de compétences élargies.

Répartition selon l'âge.

Année de naissance	Nombre d'usagers			TOTAL
	SECTEUR I	SECTEUR II	SECTEUR III	
1937		1		1
1940			1	1
1943	1			1
1947	2			2
1948			1	1
1951		1	1	2
1952		2	1	3
1953	2		1	3
1954	2	1	2	5
1955	5	3		8
1956	2	2	4	8
1957		3	3	6
1958		2	3	5
1959	5	4	3	12
	19	19	20	58

1960		2	5	7
1961	2	4	1	7
1962	5	5		10
1963	1	2	2	5
1964	1		2	3
1965	2		3	5
1966	1	2	3	6
1967	2	2	4	8
1968	2	1	3	6
1969	3		1	4
1970	4	3		7
1971	4	2	1	7
1972	1	1		2
1973	5	1	2	8
1974	1	2	1	4
1975	1	1	1	3
1976	2			2
1977	2	2	1	5
1978	6			6
1979	4	1		5
	49	31	30	110

1980	1		1	2
1981	1	1	2	4
1982	2	1	1	4
1983	1		3	4
1984		1		1
1985			2	2
1986		2	2	4
1987				0
1988	1		1	2
1989			1	1
1990		1		1
1991	1		1	2
1992	3			3
1993	3		1	4
1994	1	1		2
1995	1		1	2
1996		2		2
1997		1		1
1998		1	2	3
1999		2		2
	15	13	18	46

26.6% des usagers ont plus de 60 ans.

50.9% sont âgés entre 59 et 40 ans.

5.6% sont âgés de moins de 25 ans.

Répartition selon le sexe.

	SECTEUR I	SECTEUR II	SECTEUR III	TOTAL
HOMMES	50	28	36	114
FEMMES	33	35	32	100
TOTAL	83	63	68	214

Le nombre d'usagers de sexe masculin reste majoritaire au sein du service. Cependant on remarque une érosion du pourcentage par rapport à l'année dernière (-3%).

Selon les secteurs d'intervention, on trouve des différences importantes puisque plus de 60% des usagers sur le secteur I sont des hommes.

A contrario les femmes sont majoritaires sur le secteur II (55.5%).

Si l'écart du nombre d'usagers selon le sexe met en avant les risques liés aux comportements masculins (hygiène alimentaire, tabac, alcool, toxiques, ...) il confirme également une disparité géographique. Le secteur I est repéré sur le plan sanitaire comme un secteur où la prévalence, notamment des risques cardio-vasculaires et pathologies cérébrales, est supérieur à la moyenne départementale.

Evolution en pourcentage depuis 2016.

	2016	2017	2018	2019
HOMMES	49.3	53.4	54.6	53.7
FEMMES	50.7	46.6	45.4	46.7

Le rapport hommes / femmes s'est inversé en 2017 ; jusqu'alors on remarquait un certain équilibre entre les deux sexes.

A noter que les études démographiques en France mettent en avant un nombre plus importants de femmes dans notre société ; excepté sur la tranche d'âge des plus jeunes (moins de 20 ans).

Ce rapport s'inverse donc totalement dans la pratique du service.

Répartition selon la situation familiale par secteur d'intervention.

Secteur I

ETAT MATRIMONIAL	SEUL	AVEC DESCENDANTS		AVEC ASCENDANTS	COUPLE
		DONT MINEURS	DONT MAJEURS		
CELIBATAIRE	32			11	
VEUF*	5		4		
DIVORCE*	10		1	1	
SEPARE*	9	1			
MARIE		7	1		16
PACS		2			3
UNION LIBRE		3			8
TOTAL	56				27

Secteur II

ETAT MATRIMONIAL	SEUL	AVEC DESCENDANTS		AVEC ASCENDANTS	COUPLE
		DONT MINEURS	DONT MAJEURS		
CELIBATAIRE	24			6	
VEUF*	3	1	1		
DIVORCE*	6			1	
SEPARE*	10		1		
MARIE		3	4		11
PACS		2	1		4
UNION LIBRE			1		5
TOTAL	43				20

Secteur III

ETAT MATRIMONIAL	SEUL	AVEC DESCENDANTS		AVEC ASCENDANTS	COUPLE
		DONT MINEURS	DONT MAJEURS		
CELIBATAIRE	21			7	
VEUF*	3				
DIVORCE*	7	1			
SEPARE*	11	2			
MARIE		2	4		17
PACS		3			4
UNION LIBRE		3			5
TOTAL	42				26

Tableau récapitulatif de la situation familiale des usagers (tous secteurs confondus).

ETAT MATRIMONIAL	SEUL	AVEC DESCENDANTS		AVEC ASCENDANTS	COUPLE
		DONT MINEURS	DONT MAJEURS		
CELIBATAIRE	77			24	
VEUF*	11	1	5		
DIVORCE*	23		1	2	
SEPARE*	30	3			
MARIE		12	9		44
PACS		7	1		11
UNION LIBRE		6	1		18
TOTAL	141	29	17	26	73

Commentaires :

Un peu plus d'un tiers des usagers du SAVS vivent en couple dans le cadre d'un mariage, d'un PACS ou d'une union libre.

Presque 50% des couples ont à leur charge effective (présence au domicile) des enfants mineurs et/ou majeurs.

Sur le secteur III, il est à noter que 38% des usagers vivent en couple ; chiffre supérieur d'environ 5% à la moyenne départementale.

48.1% des personnes accompagnées vivent seules.

Ce taux est de 50.8% sur le secteur II.

Ce taux est de 47% sur le secteur I.

51.9% des usagers du service vivent avec au moins un membre de leur famille : en couple, avec des enfants et/ou des ascendants.

8.5% des familles sont monoparentales ; la personne accompagnée veille au quotidien d'enfants mineurs et/ou majeurs dont un tiers des situations où le parent est veuf.

Plus de 65% des personnes accompagnées ont une descendance. Ce chiffre est quasi identique concernant les personnes ayant vécu en couple à une période de leur existence.

La population du SAVS est marquée par un fort isolement puisque 48.1% des usagers vivent seuls.

Selon l'INSEE (statistique France Métropolitaine nationales 2015) le taux de personnes vivants seules à leur domicile est de 20% d'une classe d'âge comprise entre 20 et 79 ans.

Evolution du nombre de personnes vivant seules en % depuis 2019 (tous secteurs confondus)

ANNEE	%
2016	37.8
2017	47.8
2018	48.6
2019	48.1

Le taux est stabilisé autour de 48% de personnes vivant seules après une forte évolution entre 2016 et 2017.

Les conditions d'hébergement.

	LOCATAIRE			PROPRIETAIRE	HEBERGE
	SECTEUR PUBLIC	SECTEUR PRIVE	TOTAL		
SECTEUR I	39	11	50	17	16
SECTEUR II	17	19	36	20	7
SECTEUR III	23	12	35	26	7
TOTAL	79	42	121	63	30

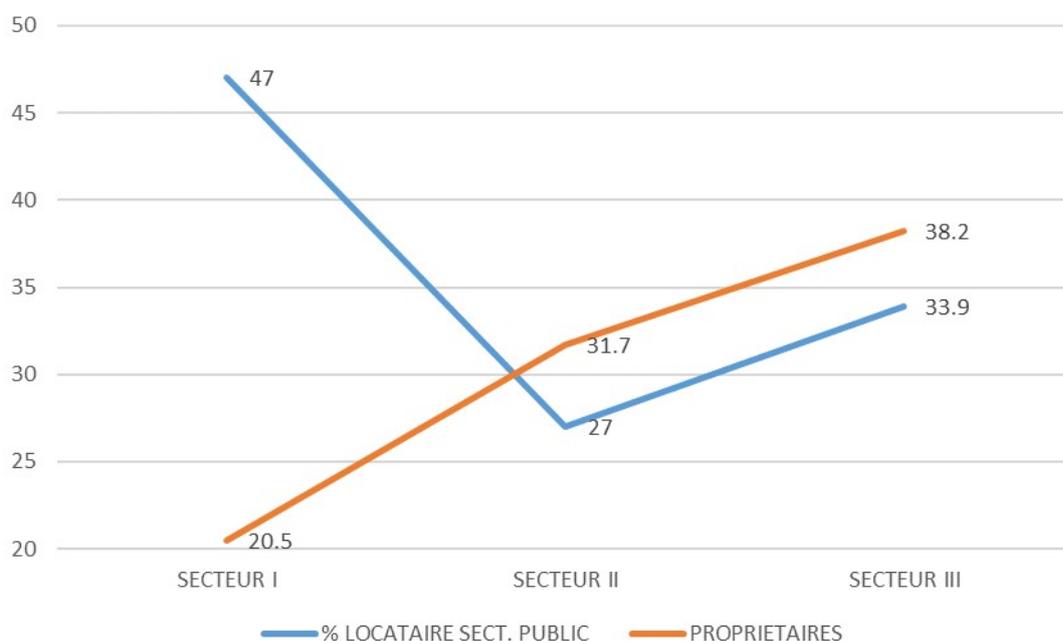
	% LOCATAIRE SECTEUR PUBLIC	% LOCATAIRE SECTEUR PRIVE	TOTAL % LOCATIVE	PROPRIETAIRES	HEBERGES
SECTEUR I	47	13.2	60.2	20.5	19.3
SECTEUR II	27	30.2	57.2	31.7	11.1
SECTEUR III	33.9	17.6	51.5	38.2	10.3
MOYENNE TOUS SECTEURS	36	20.3	56.3	30.1	13.6

Dans la majorité des situations, les usagers du SAVS sont locataires de leur logement et quelque soit le secteur d'habitation.

Cependant ces chiffres sont disparates en fonction du secteur de résidence : 60% sur le secteur I 51% sur le secteur III.

A noter que près de la moitié des usagers du secteur I sont locataires du secteur public. A contrario seuls 20% des usagers du même secteur sont propriétaires.

Graphique des écarts par secteur entre le nombre de propriétaires et de locataires de secteur public.



Ce graphique met en exergue la différence par secteur entre les propriétaires et les locataires du service public.

Ainsi, le secteur I témoigne de l'importance de l'écart ces deux catégories d'hébergement.

Sur les deux autres secteurs les propriétaires sont plus nombreux.

Exemple de l'évolution du nombre de propriétaires (en %) depuis 2015 sur l'ensemble de département.

	2015	2016	2017	2018	2019
% PROPRIETAIRE	32.3	28.8	29.3	29	30.1

Depuis 5 ans, le % d'usagers propriétaires demeure constant autour de plus au moins 30%.

Ce taux est extrêmement faible si l'on compare le taux de propriétaires dans la région Normandie (58.3%) qui lui est légèrement supérieur à la moyenne nationale (57.7%) (étude cabinet CM analytics 07/2019).

Si l'on considère que le taux de propriétaires sur un secteur géographique déterminé, dévoile une prospérité plus ou moins grande, les usagers, du SAVS sont plus exposés à une paupérisation des conditions d'hébergement.

Les usagers du SAVS bénéficient d'une mesure de protection.

	MASP	CURATELLE SIMPLE	CURATELLE RENFORCEE	TUTELLE
SECTEUR I			13	5
SECTEUR II			10	1
SECTEUR III			4	1
TOTAL	0	0	27	7

Environ 16% des personnes accompagnées par le service bénéficient d'une mesure de protection ; majoritairement ces personnes sont sous curatelle.

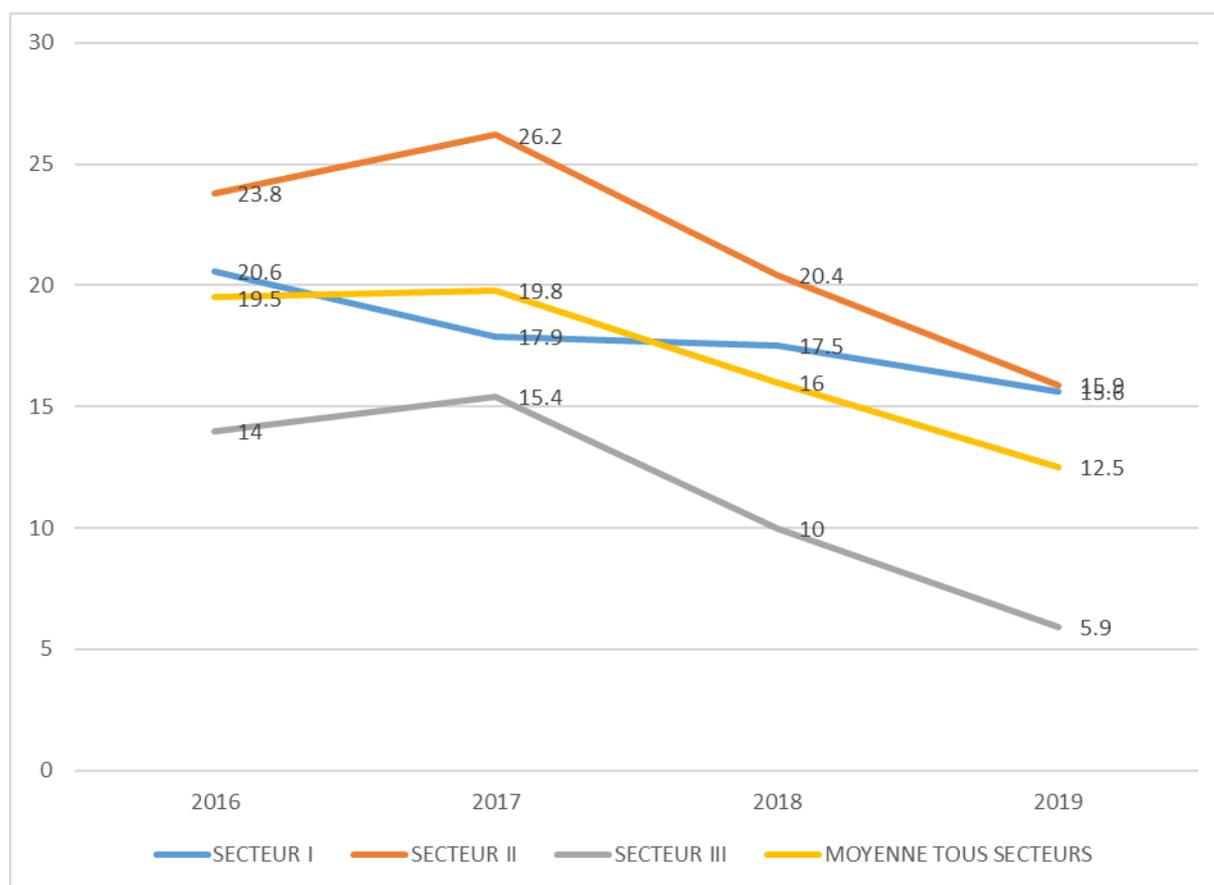
Ce chiffre est extrêmement élevé au regard de la population accueillie. Les dernières statistiques issues de l'étude INFOSTAT justice au 31/12/2014 définissent sur le territoire national un taux de 1.3% des personnes âgées de plus de 20 ans placées sous protection.

Une mesure de protection est plus particulièrement la tutelle, concerne 6% des plus de 80 ans ; population peu représentée dans le service.

Evolution du nombre d'usagers sous protection depuis 2016 en %.

	2016			2017			2018			2019		
	CURATELLE SIMPLE	SURATELLE RENFORCEE	TUTELLE	CURATELLE SIMPLE	SURATELLE RENFORCEE	TUTELLE	CURATELLE SIMPLE	SURATELLE RENFORCEE	TUTELLE	CURATELLE SIMPLE	SURATELLE RENFORCEE	TUTELLE
SECTEUR I	1.6	20.6	9.5	0	17.9	4.5	1.35	17.5	8.1	0	15.6	6
SECTEUR II	2.4	23.8	0	0	26.2	7.1	2	20.4	0	0	15.9	1.6
SECTEUR III	0	14	2.3	0	15.4	1.9	0	10	1.7	0	5.9	1.5
TOTAL	1.3	19.5	4	0	19.8	4.5	1.1	16	3.2	0	12.5	3

Evolution du % de personnes sous curatelle renforcée par secteur et sur le département depuis 2016.



La mesure de curatelle renforcée est la plus rencontrée au sein du service ; il est cependant à noter que l'on assiste depuis 2017 à une chute du nombre de personnes concernées.

Seul le secteur I connaît une baisse plus relative au regard des autres secteurs.

Si le taux de personnes accompagnées sous mandat de protection judiciaire est extrêmement élevé (16%) ; témoignant de la vulnérabilité des usagers ; on semble assister à une décroissance depuis quelques années. Signe d'une évolution sociétale ou facteur ponctuel ?

Situation professionnelle des usagers.

Sont comptabilisés dans le tableau de l'activité professionnelle des usagers, des personnes qui ont un contrat de travail en milieu ordinaire (actif ou en indemnités journalières), les usagers qui exercent en milieu adapté et les personnes en stage, en formation étudiantes et ou demandeurs d'emploi, disponible sur le marché du travail.

	Milieu ordinaire de travail	Milieu de travail protégé	Etudiants, stagiaire, recherche emploi, formation
SECTEUR I	* 11	1	15
SECTEUR II	** 9	1	8
SECTEUR III	*** 6	0	8
TOTAL	26	2	31

* dont 7 en IJ

** dont 7 en IJ

*** dont 2 en IJ

En 2019, environ 12% des usagers du SAVS ont un contrat de travail en milieu ordinaire.

Cependant, seuls 4.6% sont en activités.

L'activité en milieu de travail adapté est peu représentée puisqu'inférieur à 1% de la totalité des usagers.

Parallèlement, on recense peu d'étudiants puisque le taux est légèrement supérieur à 1%.

Ainsi, on peut noter que pour l'année 2019 21% des usagers du SAVS sont en situation d'emploi (activité salariée en milieu ordinaire ou adapté, recherche d'emploi, étudiant et stagiaire).

Ce taux se révèle similaire à l'année passée (21.3%).

Le taux d'activité ou taux d'emploi est au cours du deuxième trimestre 2019 en France de plus de 65% (sources Statista.Com société économie).

Le taux d'emploi des usagers du SAVS est de 3 fois inférieur à la moyenne nationale.

Ce chiffre est extrêmement élevé et soulève la précarité professionnelle des personnes accompagnées par le service.

Ceci d'autant que les personnes à la recherche d'un emploi sont majoritaires dans le taux d'emploi.

Le taux de handicap

	TAUX COMPRIS ENTRE 50 ET 79	TAUX SUPERIEUR A 80%
SECTEUR I	14	69
SECTEUR II	11	52
SECTEUR III	9	59
TOTAL	34	180

85% des usagers du SAVS ont un handicap reconnu à au moins 80%. A ce titre, ils sont titulaires de la Carte Mobilité Inclusion Invalidité.

Les autres usagers ont un taux reconnu par la MDPH entre 50 et 79%.

On assiste depuis quelques années à une augmentation du nombre d'usagers dont le handicap est inférieur à 80%.

Ce taux est plus particulièrement repéré pour les personnes qui présentent des troubles cognitifs majeurs et des troubles de la motricité peu visibles.

Le tableau des ressources.

Seules les ressources de l'usager sont prises en considération dans cette étude. On peut que noter la complexité des règles d'attribution des minima sociaux, plus particulièrement l'Allocation Adulte Handicapé (AAH), ne permet pas d'analyser de manière exhaustive ces résultats.

Par exemple un usager, bien qu'il ouvre un droit médical à l'AAH peut ne pas ouvrir de droits à paiement en fonction des ressources du couple.

Il s'agit, dès lors, des ressources réellement perçues par l'usager.

	SALAIRE	INDEMNITES JOURNALIERES	REVENUS DE REMPLACEMENT (PI, RENTE AT, PREVOYANCE)	AAH	RETRAITE	AUTRES REVENUS*
SECTEUR I	5	8	20	53	11	3
SECTEUR II	5	7	25	33	7	3
SECTEUR III	4	5	15	46	7	4
TOTAL	14	20	60	132	25	10

* Allocations Pôle Emploi, Pensions alimentaires, de réversion, veuvage, ...

Les usagers du service bénéficient de plusieurs sources différentes de revenus.

Ainsi, on observe que plus de 60% des usagers perçoivent l'Allocation Adulte Handicapé.

L'AAH est un minima social. Elle est onc versée dans des conditions restrictives en prenant en considération la composition de la famille, ses revenus et une ouverture médicale des droits.

Elle est cumulable dans le respect des plafonds avec toute autre source de revenu.

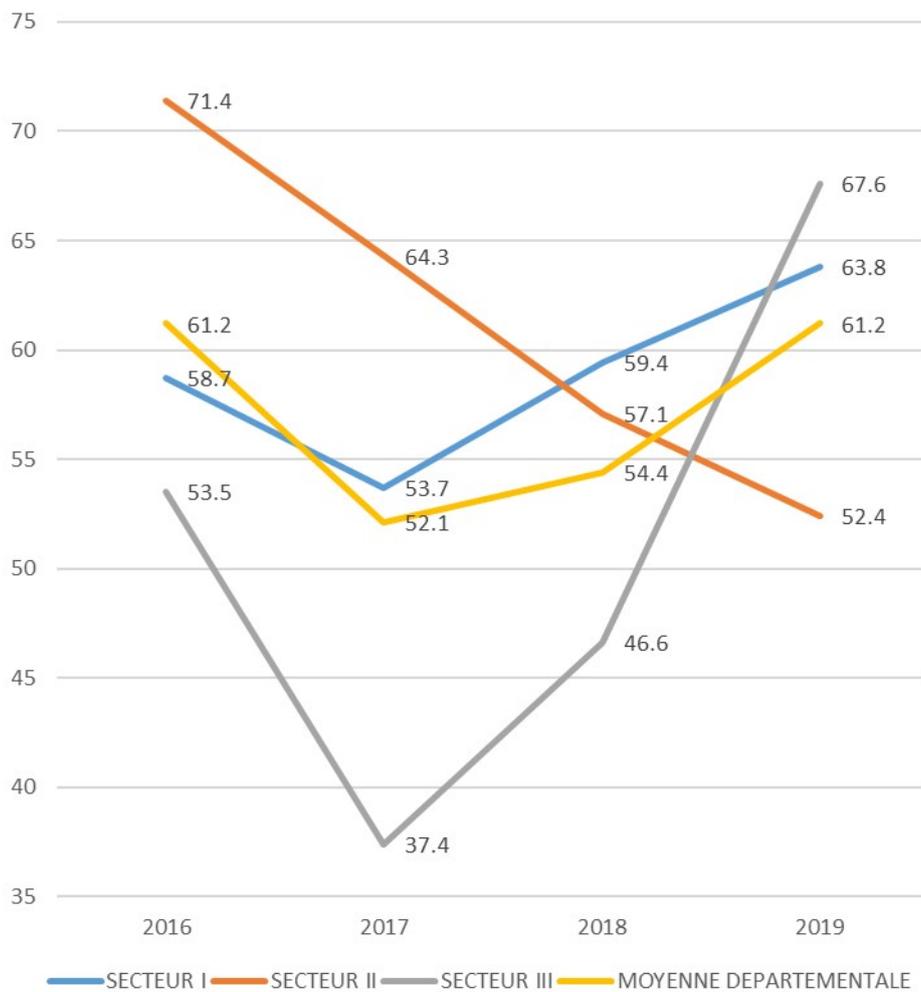
Ainsi, un usager peut avoir plusieurs sources de revenus.

Au regard des revenus, il s'avère que les usagers du SAVS sont dans leur grande majorité en situation de précarité.

Le montant de l'AAH est en dessous du seuil de pauvreté monétaire évalué au 15/08/2019 à 1 026.00€ par mois (rappel montant AAH au 01/12/2019 : 900.00€ mensuels).

Evolution du pourcentage de bénéficiaires de l'AAH par secteur depuis 2016.

	2016	2017	2018	2019	MOYENNE PAR SECTEUR
SECTEUR I	58.7	53.7	59.4	63.8	58.9
SECTEUR II	71.4	64.3	57.1	52.4	61.3
SECTEUR III	53.5	37.4	46.6	67.6	51.5
TOTAL	61.2	52.1	54.4	61.2	



Ce graphique met en exergue la fluctuation du nombre d'utilisateurs bénéficiaires de l'AAH.

On note, néanmoins, une chute régulière de bénéficiaires sur le secteur II ; qui concentre, néanmoins, pour la période 2016-2019 le plus d'utilisateurs.

Les droits à compensations.

	MTP	PCH	PCH + MTP	ACTP	APA
SECTEUR I	5	45	3	0	1
SECTEUR II	2	27	2	1	2
SECTEUR III	1	34	3	3	0
TOTAL	8	106	8	4	3

Plus de 60% des usagers du SAVS ouvrent à un droit à compensation. Parmi ceux-ci, plus de 90% relèvent de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH).

A noter que le service ne recense plus les usagers qui bénéficient de l'aide-ménagère puisque cette prestation, depuis la modification du règlement départemental d'aide social, n'existe plus que sur un mode dérogatoire.

Par exemple des personnes récemment en situation de handicap ne peuvent plus prétendre à cette aide ; qui, par ailleurs, n'est pas compensée par un autre dispositif.

On note également la chute du nombre d'utilisateur titulaire d'une MTP. Ils représentent 7.5% des usagers.

Etude portant sur les usagers sortis du dispositif au cours de l'année 2019

Nombre de personnes sorties du dispositif en 2019 par secteur d'intervention.

	NOMBRE D'USAGERS
SECTEUR I	16
SECTEUR II	14
SECTEUR III	19
TOTAL	49

Sur la totalité des personnes accompagnées par le SAVS environ 23% sont sorties du dispositif (pourcentage le moins depuis quelques années).

Ce chiffre est constant depuis plusieurs années ; environ un quart des usagers quittent chaque année le service.

Toutefois, ce chiffre n'est pas homogène sur les trois secteurs d'intervention.

- Secteur I = 19.3%
- Secteur II = 22.2%
- Secteur III = 27.9%

Evolution du nombre de sorties par rapport au nombre de personnes accompagnées par secteur depuis 2016 en pourcentage.

	2016	2017	2018	2019	MOYENNE TOUS SECTEURS
SECTEUR I	31,7	26,9	31,1	19,3	27,25
SECTEUR II	31	21,4	18,4	22,2	23,25
SECTEUR III	16,3	21,2	28,3	27,9	23,35
TOTAL	26,3	23,2	25,9	23,1	24,6%

Ce tableau confirme que sur la période 2016 – 2019, le taux moyen de sortie du service est plus ou moins 25%.

Ce chiffre correspond à l'objectif que l'on doit respecter avec un roulement d'un quart des usagers chaque année.

L'année 2019 est marquée par une chute importante du nombre de sorties sur le secteur I il représente moins d'un tiers de la totalité des usagers du SAVS (ce chiffre était de presque de 50% en 2018).

La durée moyenne d'accompagnement.

	- 1 AN	- 2 ANS	- 3 ANS	- 4 ANS	- 5 ANS	- 6 ANS	+ 6 ANS
SECTEUR I	2	9		2	2		1
SECTEUR II	4	2	4	1	3		
SECTEUR III	3	9	4	2			1
TOTAL	9	20	8	5	5	0	2

En 2019, tous secteurs d'intervention confondus, plus de 40% des orientations ont une durée inférieure à deux années.

18.4% ont une durée inférieure à un an.

A noter que deux usagers ont été accompagnés sur une très longue durée (l'un 7 années dans le cadre d'une procédure d'indemnisation, l'autre 10 années pour la réalisation d'un projet d'admission en F.A.M.). Ces durées restent exceptionnelles au regard du projet de service développé par le SAVS et répondent à une situation singulière.

Les trois quarts des usagers du SAVS (75.5%) ont une durée d'accompagnement inférieure à trois années.

	SECTEUR I	SECTEUR II	SECTEUR III
USAGER 1	11	30	14
USAGER 2	45	33	20
USAGER 3	20	45	24
USAGER 4	48	8	13
USAGER 5	121	48	27
USAGER 6	17	27	15
USAGER 7	49	20	89
USAGER 8	18	51	11
USAGER 9	19	26	17
USAGER 10	14	10	22
USAGER 11	38	9	13
USAGER 12	13	55	26
USAGER 13	11	9	15
USAGER 14	19	17	6
USAGER 15	19		46
USAGER 16	12		46
USAGER 17			10
USAGER 18			19
USAGER 19			18

Durée moyenne d'accompagnement en mois (arrondie au mois supérieur) =

Secteur I : 30 mois

Secteur II : 28 mois

Secteur III : 24 mois

La durée moyenne d'accompagnement en 2019 est, sur les trois secteurs d'intervention confondus, de 27 mois environ.

Cette durée est inférieure au regard de l'année 2018 (30 mois) et supérieure à celle de 2017 (22 mois).

Il est difficile d'analyser la durée moyenne puisque de nombreux facteurs interférents, cependant, on constate une augmentation de la durée d'accompagnement en moyenne sur les cinq dernières années.

La fin d'accompagnement.

- ✚ Au cours de l'année 2019, 49 usagers ont quittés le SAVS après une durée d'accompagnement de 6 à 121 mois.
- ✚ Plusieurs raisons expliquent l'arrêt de l'intervention :
- ✚ Le décès de l'utilisateur,
- ✚ Le déménagement hors secteur d'intervention,
- ✚ La réorientation vers un autre service et/ou établissement.
- ✚ L'absence de concrétisation des objectifs définis dans le DIPC et/ou le PPA (en règle général, l'absence de résultats est liée au refus de l'utilisateur de toute évolution de sa situation).
- ✚ La réalisation partielle des objectifs initiaux.
- ✚ La réalisation de tous les objectifs.

Rappel des principes fondamentaux de l'accompagnement par le SAVS.

La procédure d'admission :

A réception de la décision de la CDAPH, un contact est systématiquement établi avec l'utilisateur, sa famille, une personne connue comme « ressources » et/ou le cas échéant son représentant légal.

Une visite est proposée par le directeur du service qui valide, à l'issue de l'entretien, l'entrée dans le service. Des « pré-objectifs » sont définis dans le cadre du Document Individuel des Prise en Charges puis validés par la suite dans le cadre du Projet Personnalisé d'Accompagnement (délai de 3 à 4 mois).

Cela est le point de départ de l'accompagnement.

Par la suite, en fonction de chaque situation, l'accompagnement peut être interrompu à n'importe quel moment. Le SAVS informe la CDAPH de l'arrêt de l'intervention.

A noter que la fin de l'intervention à l'initiative du service est rarissime et relèverait de conditions exceptionnelles. En règle générale, chaque fin d'intervention est négociée entre les différents protagonistes ; seul la non préservation de l'intégrité des usagers est susceptible de contrarier ce principe.

Il est également important de souligner que si l'orientation vers le SAVS désigne un usager (la décision de la CDAPH est nominative), l'intervention impacte la totalité de la famille. Par conséquent les proches ne sont jamais dissociés de l'accompagnement.

Par exemple ; il faut toujours mesurer les effets d'une préconisation sur le groupe familial : intervention d'un tiers extérieur, déménagement,

La fin de l'accompagnement peut, in fine, émerger de tiers face auxquels (sauf mise en danger) le service ne peut pas entrer en confrontation ni en concurrence.

Par ailleurs, dans de nombreuses situations c'est l'environnement qui est le garant du maintien à domicile et quelque fois même, en lien avec la pathologie et les troubles, l'interlocuteur principal est la famille et/ou une « personne ressources ».

Tableau récapitulatif des 49 usagers sortis du dispositif en 2019.

	AUCUN OBJECTIF ATTEINT	OBJECTIFS PARTIELLEMENT ATTEINTS	TOUS LES OBJECTIFS ATTEINTS	ORIENTATIONS VERS AUTRES SERVICES / ETABLISSEMENTS	DEMENAGEMENT	DECES
SECTEUR I	2	1	5	5	2	1
SECTEUR II	2	2	6	2	0	2
SECTEUR III	1	0	11	3	0	4
TOTAL	5	3	22	10	2	7

Environ 45% sortent du dispositif en raison de l'aboutissement de tous les objectifs.

Ce chiffre est minoré puisque l'orientation vers une autre structure (notamment d'hébergement et/ou de travail par exemples) peut être l'aboutissement d'un projet de longue date.

Le déménagement hors département (2 usagers) est la concrétisation d'un projet qui est inscrit depuis de nombreux mois.

Cependant la moitié des réorientations concerne le SAMSAH de APF France handicap ou celui du Bon Sauveur.

Au cours de l'année 2019, 7 usagers sont décédés. Ce chiffre représentent 3.3% de la totalité des personnes accompagnées ; et environ 15% des raisons de sortie du dispositif.

Ce chiffre est en forte diminution par rapport à l'année précédente. Il correspond néanmoins à la moyenne au cours de quatre dernières années (3.5%).

Concernant les deux premiers items du tableau.

Environ 15% des usagers sortis du dispositif en 2019 sans que tous les objectifs initiaux soient concrétisés.

Tous les usagers ont, à l'origine, acceptés de s'inscrire dans une démarche d'accompagnement et par conséquent d'évolution et/ou de changement dans leur situation. Cependant, selon les intéressés, des dynamiques différentes voient le jour qui ne garantissent pas ou plus les projets au fils des mois.

C'est la raison pour laquelle la fin de l'intervention est matérialisée par l'absence de projet.

Toutefois, dans la plupart des situations, l'intervention du service a peu permettre voire garantir une stabilisation des conditions d'existence, de rassurer quelque fois la gestion d'un quotidien contrariée par la maladie ou le handicap.

Les principaux domaines d'intervention.

Par chaque usager, il est pris en considération au maximum trois items.

Ces derniers sont considérés comme les objectifs principaux définis par le D.I.P.C. et le P.P.A. Par conséquent, le total est supérieur au nombre d'usager.

	SECTEUR I	SECTEUR II	SECTEUR III	TOTAL	%
DROITS	9	11	12	32	24,2
AIDES TECHNIQUES	3	3	7	13	9,9
AIDES HUMAINES	5	2	5	12	9,1
VIE SOCIALE / LOISIRS	3	4	6	13	9,9
SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE	4	6	7	17	12,9
LOGEMENT	1	3	7	11	8,3
HEBERGEMENT	4	3	4	11	8,3
SANTE	7	3	5	15	11,4
EMPLOI / FORMATION	2	3	0	5	3,8
PARENTALITE	2	1	0	3	2,3
TOTAL	40	39	53	132	100

Commentaires :

Environ un quart des usagers du service nécessitant un soutien dans l'accès aux droits.

13% environ des usagers expriment le besoin d'être soutenu face à la situation qu'ils traversent et des répercussions sur le quotidien.

Plus de 10% des usagers nécessitent une approche spécifique sur le plan médical et de la santé.

Ces trois items soulignent la précarisation de la population accompagnée en terme d'accès aux droits, de soutien psychologique et sur le plan médical, marquée notamment par un nombre d'orientation vers les SAMSAH (de l'association et de la fondation du Bon Sauveur).

Tableau comparatif des quatre domaines principaux d'intervention depuis 2016.

2016		2017		2018		2019	
ACCES DROITS	17,8	ACCES DROITS	22,9	ACCES DROITS	19,1	ACCES DROITS	24,2
SOUTIEN PSYCHO.	14,8	SOUTIEN PSYCHO.	13,1	SOUTIEN PSYCHO.	16,2	SOUTIEN PSYCHO.	12,9
VIE SOCIALE / LOISIRS	13,9	VIE SOCIALE / LOISIRS	12,3	VIE SOCIALE / LOISIRS	13,2	VIE SOCIALE / LOISIRS	11,4
LOGEMENT	10,9	LOGEMENT	11,4	LOGEMENT	11,7	LOGEMENT	9,9

Depuis 2016, les grands domaines d'intervention demeurent les mêmes. Seuls les pourcentages évoluent en fonction des années.

On remarque que sur quatre années, plus de 20% des demandes concernent l'accès aux droits. En dépit d'un accès facilité aux moyens de communications et aux accueils spécifiques, les personnes rencontrent de plus en plus de difficultés pour faire valoir leurs droits. Il s'avère même que les communications sur l'évolution des droits des personnes handicapées ne reflètent pas la réalité du terrain.

Exemples :

- Manques d'information et d'explication autour de la troisième catégorie d'invalidité.
- Condition d'éligibilité à la PCH restrictives.
- Fin de la prestation d'aide-ménagère.

Ces difficultés sont à l'origine d'un mal être exacerbé qui implique un soutien plus conséquent voire nécessite une approche médicalisée plus importante. Ainsi, c'est la première fois depuis 2016 que l'item « santé » concerne plus de 10% des usagers.

Si la population accompagnée dans le cadre du SAVS évolue ; les besoins et les demandes se transforment. A moyens constants depuis de nombreuses années le service adapte ses réponses et ses modes d'intervention pour répondre aux mieux aux usagers.

Au cours de l'année 2019, 126 personnes ont été accompagnées dans le cadre du SAMSAH (Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adulte Handicapé).

I. ACTIVITES DU SAMSAH EN CHIFFRES

- **1.1 Nombre de personnes entrées et sorties du dispositif en 2019 (par secteur)**

RAPPEL 2018			2019		
	ENTREES	SORTIES		ENTREES	SORTIES
SECTEUR I	23	14	SECTEUR I	23	18
SECTEUR II	10	6	SECTEUR II	12	12
SECTEUR III	9	3	SECTEUR III	15	8
Total	42	23	Total	49	38

Ce tableau met en avant la fluctuation de l'activité du service sur une année.

Pour l'année 2019, le taux de rotation est de 35%

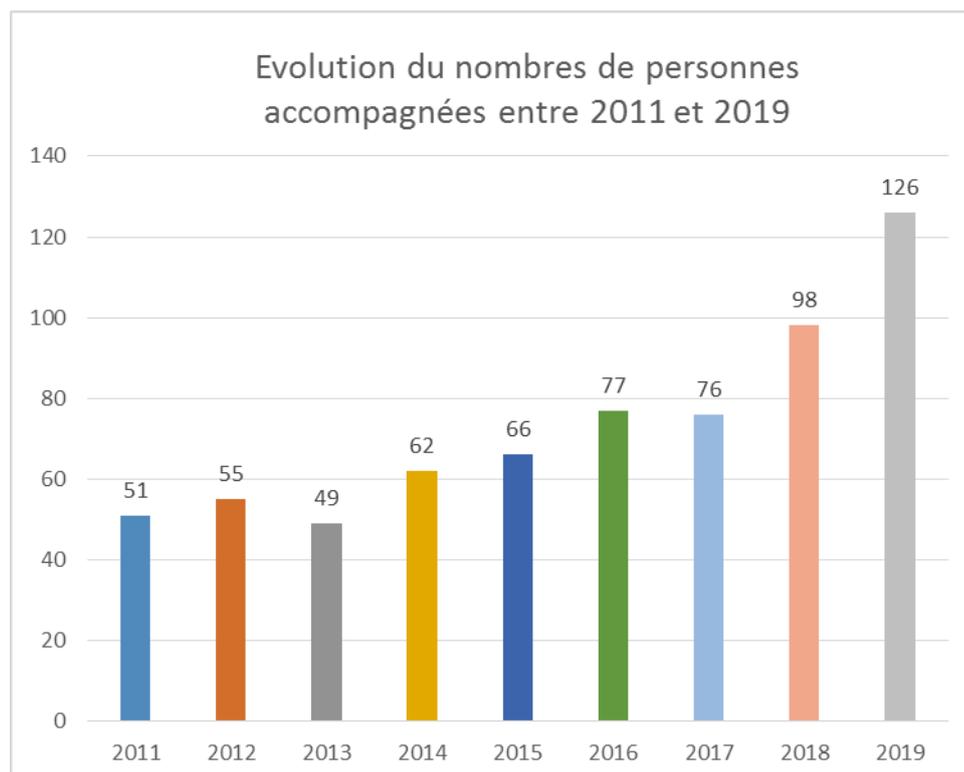
- **1.2 Répartition selon les trois secteurs d'interventions**

Pour rappel, les professionnels du SAMSAH interviennent au domicile des usagers sur tout le département de la Manche. Ainsi, afin d'optimiser les déplacements, trois secteurs ont été définis : le secteur nord, le secteur est et ouest. (cf. carte des secteurs en annexe)

RAPPEL 2018			2019		
SECTEUR I	51	52%	SECTEUR I	61	48.5%
SECTEUR II	28	28.5%	SECTEUR II	33	26%
SECTEUR III	19	19.5%	SECTEUR III	32	25.5%
Total	98	100%	Total	126	100%

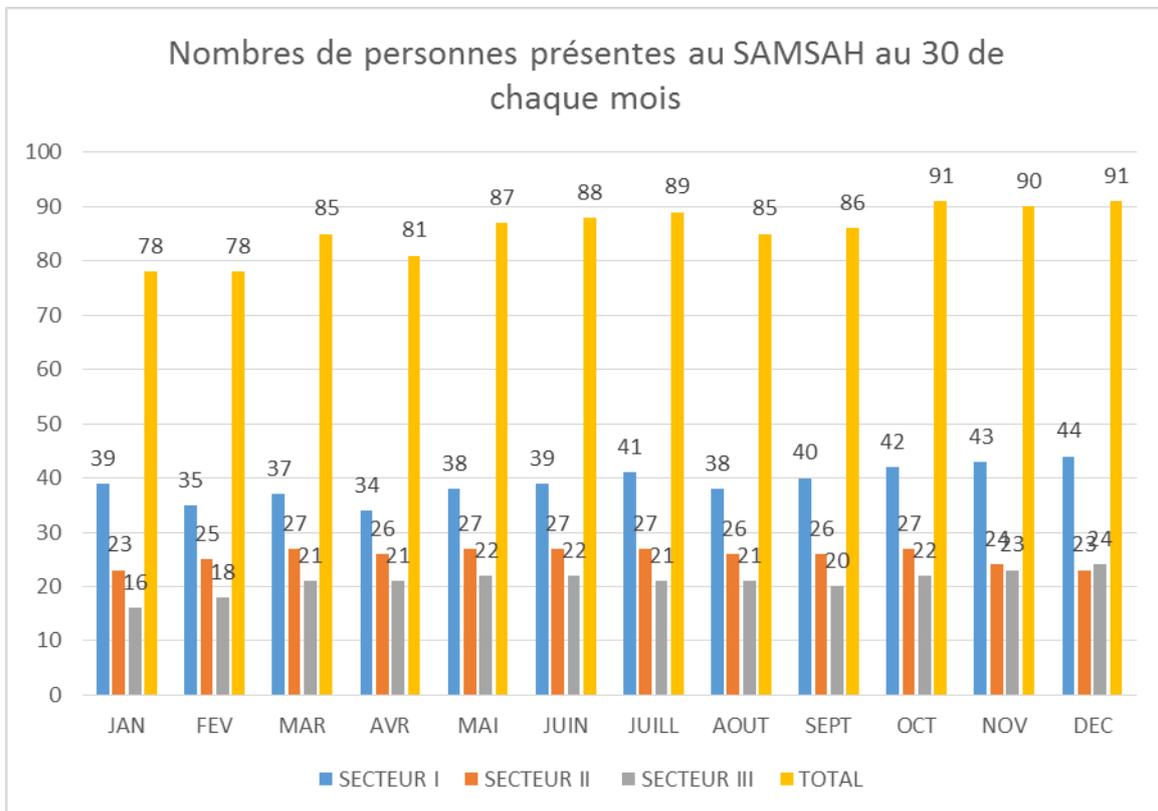
- **1.3 Evolution du nombre de personnes accompagnées entre 2011 et 2019**

ANNEE	NOMBRES D'USAGERS	VARIATIONS PAR AN
2011	51	0
2012	55	+7.8%
2013	49	-10.9%
2014	62	+26.5%
2015	66	+6%
2016	77	+16.6%
2017	76	-1.29%
2018	98	+30%
2019	126	+28.5%



- **Nombres de personnes présentes au SAMSAH au 30 de chaque mois.**

	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
SECTEUR I	39	35	37	34	38	39	41	38	40	42	43	43
SECTEUR II	23	25	27	26	27	27	27	26	26	27	24	21
SECTEUR III	16	18	21	21	22	22	21	21	20	22	23	24
Total	78	78	85	81	87	88	89	85	86	91	90	88



Le nombre de personnes accompagnées par mois est de 85 usagers, soit un taux d'occupation d'environ 405%.

II. PROFIL DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

- 2.1 Répartition selon le sexe

	SECTEUR I	SECTEUR II	SECTEUR III	TOTAL
Hommes	31	20	14	65
Femmes	30	13	18	61
Total	61	33	32	126

- 2.2 Répartition selon l'année de naissance et le sexe

	HOMMES	FEMMES	TOTAL
1943	0	2	2
1944	0	1	1
1945	0	0	0
1946	0	2	2
1947	0	0	0
1948	0	1	1
1949	2	1	3
1950	0	0	0
1951	0	0	0
1952	0	2	2
1953	3	1	4
1954	0	0	0
1955	2	1	3
1956	2	1	3
1957	4	1	5
1958	5	2	7
+60 ans	18	15	33

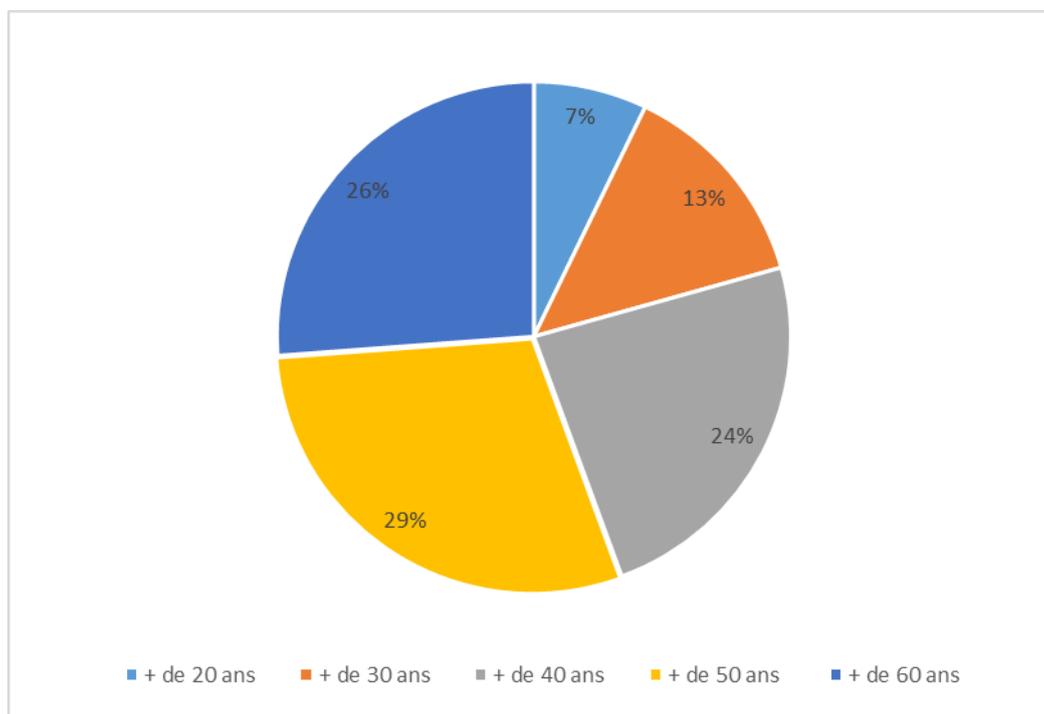
	HOMMES	FEMMES	TOTAL
1959	3	3	6
1960	0	2	2
1961	1	3	4
1962	1	0	1
1963	1	1	2
1964	4	3	7
1965	0	2	2
1966	1	2	3
1967	1	5	6
1968	4	0	4
+50 ans	16	21	37

	HOMMES	FEMMES	TOTAL
1969	2	1	3
1970	1	1	2
1971	2	0	2
1972	2	2	4
1973	0	1	1
1974	4	2	6
1975	2	0	2
1976	3	0	3
1977	1	3	4
1978	1	2	3
+40 ans	18	12	30

	HOMMES	FEMMES	TOTAL
1979	1	0	1
1980	0	1	1
1981	1	2	3
1982	3	0	3
1983	1	0	1
1984	1	2	3
1985	1	1	2
1986	0	0	0
1987	1	0	1
1988	2	0	2
+30 ans	11	6	17

	HOMMES	FEMMES	TOTAL
1989	0	0	0
1990	1	1	2
1991	0	1	1
1992	1	0	1
1993	2	0	2
1994	0	0	0
1995	1	0	1
1996	0	1	1
1998	0	1	1
+20 ans	5	4	9

La population orientée vers le SAMSAH est en moyenne âgée de 51 ans.



La tranche d'âge des plus de 50 ans est la plus représentée avec 29% des usagers accompagnés.

- **2.3 Situation familiale et parentale**

Situation familiale

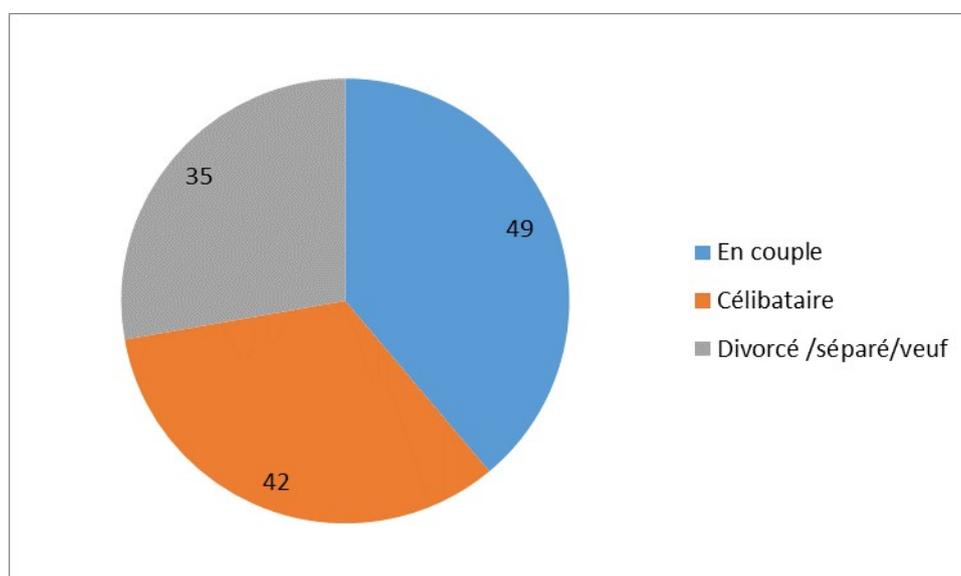
Situation familiale	S1				S2			
	Vivant seul	Au Domicile parental	En Colocation		Vivant seul	Au Domicile parental	En colocation	
En couple					12			
Célibataire	19	3	1		6	4	3	
Divorcé /séparé/veuf	17				8			
Total	36	3	1		14	4	3	

	S3			
Situation familiale		Vivant Seul	Au Domicile Parental	En colocation
En couple	16			
Célibataire	6	4	2	0
Divorcé /séparé/veuf	10	10		
Total	32	14	2	0

Total du Département :

Situation familiale		Vivant Seul	Au Domicile Parental	En colocation
En couple	49			
Célibataire	42	29	9	4
Divorcé /séparé/veuf	35	35		
Total	126	64	9	4

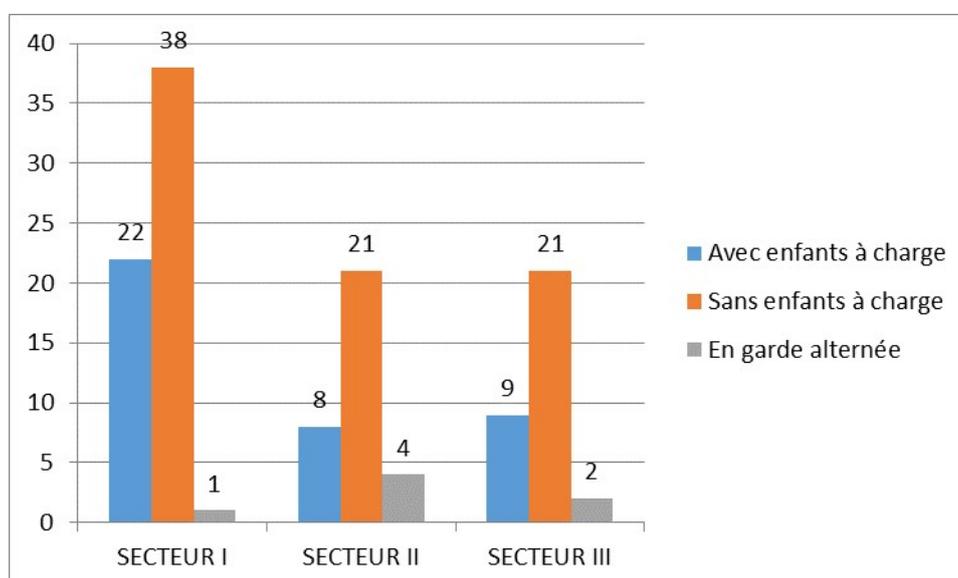
51% des usagers vivent seuls.



Situation parentale

	Avec enfants à charge	Sans enfants à charge	En garde alternée	Total
SECTEUR I	22	38	1	61
SECTEUR II	8	21	4	33
SECTEUR III	9	21	2	32
Total	39	70	7	126

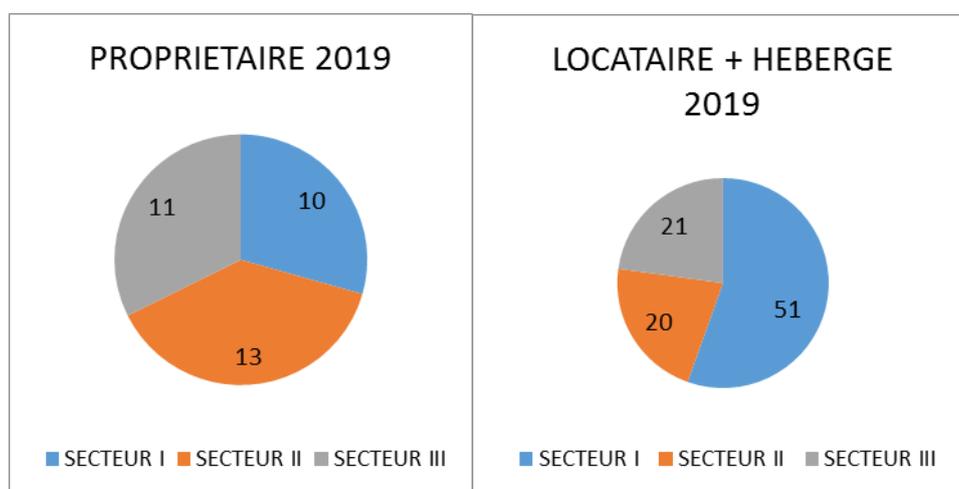
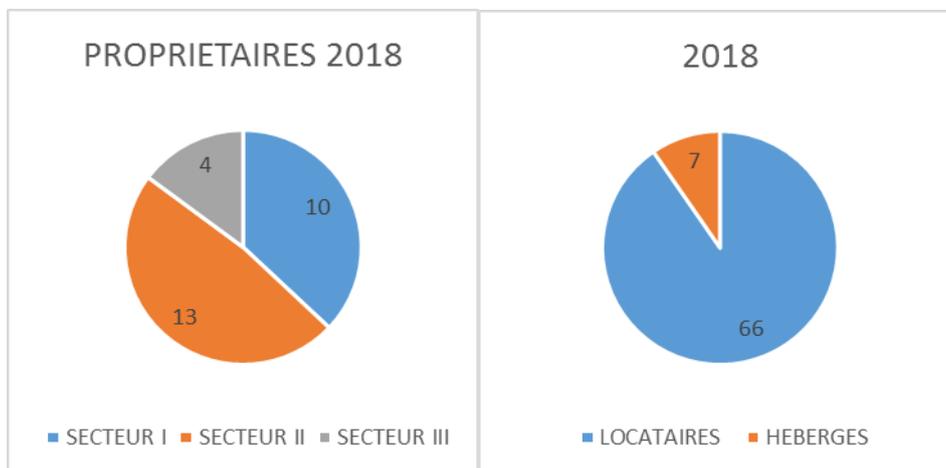
36.5% des usagers ont des enfants à charges.



• 2.4 Les conditions d'hébergement

	LOCATAIRE TOTAL	DEPENDANT SECTEUR PUBLIC	DEPENDANT SECTEUR PRIVE	PROPRIETAIRE	HEBERGE / ACCUEILLI
SECTEUR I	48	38	10	10	3
SECTEUR II	16	10	6	13	4
SECTEUR III	19	10	9	11	2
Total	83	58	25	34	9

66 % des personnes accompagnées sont locataires, 27 % sont propriétaires et 7 % sont accueillis par un membre de la famille.



• **2.5 Origine géographique des personnes accueillies :**

SECTEUR I

COMMUNES	NOMBRE D'USAGERS	COMMUNES	NOMBRE D'USAGERS
ANGOVILLE AU PLAIN	1	PORTBAIL	2
BARFLEUR	1	QUETTEHOU	2
BRICQUEBEC	1	QUINEVILLE	1
CRASVILLE	1	SAINTE VAAST LA HOUGUE	1
CHERBOURG EN COTENTIN	24	SAINTE JEAN DE LA RIVIERE	1
EQUEURDREVILLE	4	SOTTEVAST	1
LA GLACERIE	2	TOURLAVILLE	1
MONTEBOURG	2	URVILLE-NACQUEVILLE	5
LES PIEUX	2	VALOGNES	5
OMONVILLE LA ROGUE	1	VASTEVILLE	1
PIERREVILLE	1		

SECTEUR II

COMMUNE	NOMBRE D'USAGERS	COMMUNE	NOMBRE D'USAGERS
AVRANCHES	3	HYENVILLE	1
ANGEY	1	ISIGNY LE BUAT	1
BACILLY	1	MONTMARTIN SUR MER	1
CERENCES	1	MONTREUIL SUR LOZON	1
COUTANCES	5	NOTRE DAME DE CENILLY	1
DONVILLE LES BAINS	2	SAINT MALO DE LA LANDE	1
DUCEY	1	SAINT PAIR SUR MER	2
GRANVILLE	6	SAINT-JAMES	1
HUISNES SUR MER	1	SARTILLY BAIE BOCAGE	1

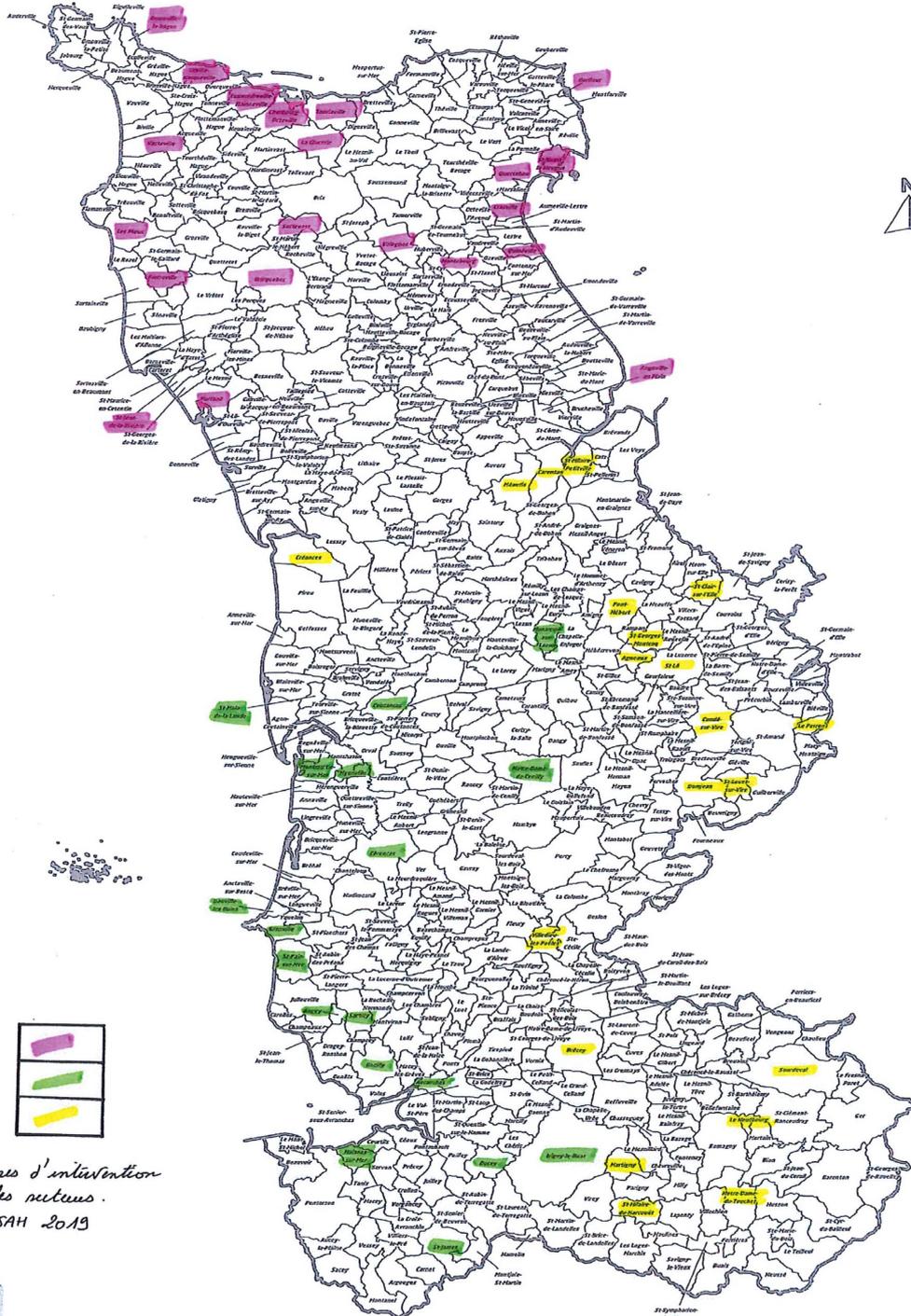
SECTEUR III

COMMUNES	NBRES D'USAGERS	COMMUNES	NBRES D'USAGERS
AGNEAUX	4	PONT FARCY	1
BRECEY	1	PONT HEBERT	1
CARENTAN	3	SAINT CLAIR SUR ELLE	1
CONDE SUR VIRE	1	SAINT GEORGES MONTCOQ	1
CREANCES	1	SAINT HILAIRE DU HARCOUET	1
DOMJEAN	1	SAINT HILAIRE PETITVILLE	1
LE NEUFBOURG	1	SAINT LO	5
LE PERRON	1	SAINT LOUET SUR VIRE	1
MARTIGNY	1	SOURDEVAL	1
MEAUTIS	1	VILLEDIEU LES POELES	2
NOTRE DAME DU TOUCHET	1		

Les professionnels du SAMSAH interviennent au domicile de l'utilisateur accompagné sur tout le département de la Manche, dans 63 communes recensées.

Communes

ADMINISTRATIVES ET TERRITORIALES - DÉPARTEMENT DE LA MANCHE



- S I
- S II
- S III

*Communes d'intervention
selon les réseaux.
SANSAH 2019*



0 10km

- **2.6 Mesures de protection**

	MASP	SAUVEGARDE DE JUSTICE	CURATELLE SIMPLE	CURATELLE RENFORCEE	TUTELLE
SECTEUR I	1		0	16	4 +1 Tutelle aux biens
SECTEUR II	0		0	3	3
SECTEUR III		1	1	2	6
Total	1	1	1	21	14

	MANDATAIRE PRIVE	ASSOCIATION TUTALAIRE	FAMILLE
SECTEUR I	10	10	1
SECTEUR II	0	4	2
SECTEUR III	2	8	0
Total	12	22	3

30% des usagers bénéficient d'une mesure de protection exercée dans 18% des situations par une association tutélaire.

- **2.7 Situation professionnelle des personnes accompagnées**

	MILIEU ORDINAIRE DE TRAVAIL	MILIEU TRAVAIL PROTEGE	RECHERCHE D'EMPLOI/FORMATION	INACTIFS
SECTEUR I	1	3	1	56
SECTEUR II			1	31
SECTEUR III	1		1	29
Total	4	3	3	116

Seuls 5.5% des personnes accompagnées exercent une activité professionnelle, 2% sont en situation de recherche d'emploi ou de formations.

- **2.8 Etude portant sur les personnes inactives :**

On entend par « personnes inactives » les personnes accompagnées sans emploi et n'étant pas à la recherche d'emploi.

	RETRAITE	INVALIDITE RENTE AT	ARRET MALADIE (IJ)	TOTAL
SECTEUR I	8	13	6	25
SECTEUR II	9	15		26
SECTEUR III	6	14	6	24
Total	23	42	12	77

- **2.9 Ressources personnelles des usagers du service**

	SALAIRE	RETRAITE	INVALIDITE/RENTE	INDEMNITES JOURNALIERE	ALLOCATION ADULTE HANDICAPE	AAH + COMPLEMENTS	ALLOCATION CHOMAGE
SECTEUR I	4	8	14	6	20		
SECTEUR II	1	9	16		5	3	2
SECTEUR III	2	6	14	6	3	3	2
Total	7	23	44	12	28	15	4

- **2.10 Situation de dépendance : bénéficiaires de la Majoration Tierce Personne et de la Prestation de Compensation du Handicap.**

	MTP	PCH	MTP+PCH	APA
SECTEUR I	3	23	3	5
SECTEUR II	6	15	7	1
SECTEUR III	3	15	1	1
Total	12	53	11	7

9.5% des usagers accompagnés sont titulaires de la MTP, 7% bénéficient en plus de la PCH.

42% des usagers accompagnés bénéficient de la PCH.

- **2.11 Nombre d'usagers bénéficiant de la carte CMI Invalidité.**

	HANDICAP >80%	HANDICAP <80%(PAS DE CI)
SECTEUR I	47	14
SECTEUR II	30	3
SECTEUR III	25	7
Total	102	24

Le nombre de personnes accompagnées au sein du SAMSAH est en constante évolution depuis sa création.

Cependant, les années 2018 et 2019 sont marquées par une très nette hausse de l'activité, avec :

- 98 personnes accompagnées en 2018.
- 126 personnes accompagnées en 2019, avec pour rappel 21 places allouées.

Comme l'année précédente, le secteur nord concentre à lui seul 48.5% de l'activité.

La répartition inégale de l'activité du service d'un secteur à l'autre est indépendante de la volonté de celui-ci.

En effet, il n'existe pas de liste d'attente, toutes les personnes accompagnées par le service bénéficient d'une notification d'orientation émanant de la MDPH.

L'évolution du nombre d'orientation impacte la charge de travail des salariés des différents secteurs, qui sont dans l'obligation d'adapter leurs pratiques.

En effet, si le nombre de personnes accompagnées est en constante évolution, l'effectif du nombre des professionnels reste lui à l'identique.

Synthèse du profil des personnes accompagnées

- La moyenne d'âge est de 51 ans. La tranche d'âge des plus de 50 ans est la plus représentée avec 29% des usagers accompagnés ; l'utilisateur le plus jeune est âgé de 21 ans, les doyens de 76 ans.

- Le public accompagné est masculin à 51.5%.

- 61% des usagers sont célibataires.

- 36% ont des enfants à charges.

- 66% sont locataires, 27% sont propriétaires.

Les professionnels du SAMSAH interviennent au domicile de l'utilisateur accompagné sur tous le département de la Manche, dans 63 communes recensées

- 30% des usagers bénéficient d'une mesure de protection exercée dans 18% des situations par une association tutélaire.

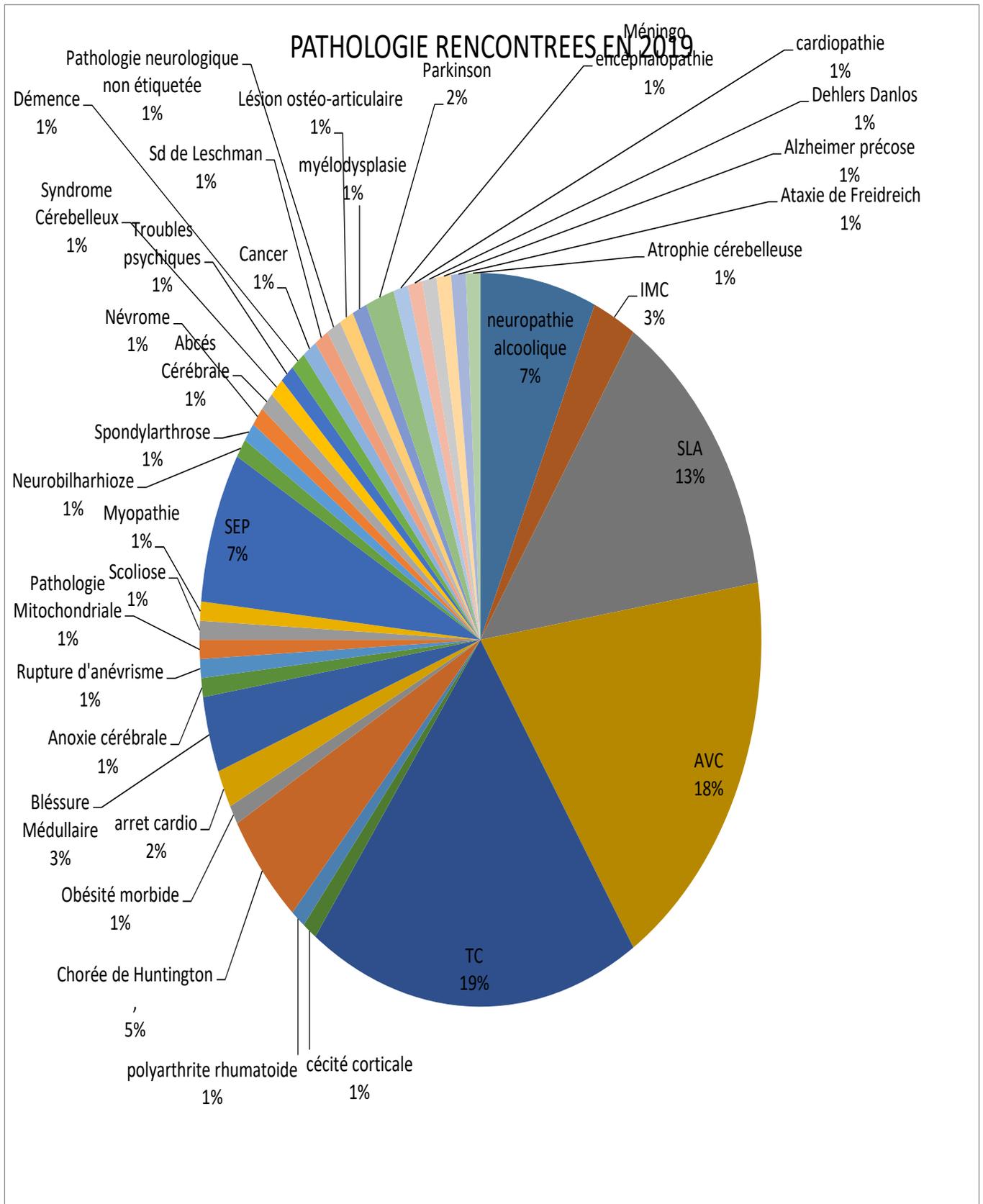
- Seuls 5.5% des personnes accompagnées exercent une activité professionnelle, 2% sont en situation de recherche d'emploi ou de formations.

- 9.5% des usagers accompagnés sont titulaires de la MTP, 7% bénéficient en plus de la PCH.

- 42% des usagers accompagnés bénéficient de la PCH.

- 81% bénéficient d'une CMI invalidité.

III. Les différentes pathologies rencontrées au sein du SAMSAH



Les principales pathologies rencontrées au sein du SAMSAH sont :

- Le traumatisme crânien représentant 18% des personnes accompagnées,
- L'accident vasculaire cérébral représentant 17% des personnes accompagnées,
- La sclérose latérale amyotrophique 12%,
- La sclérose en plaques, 6 %,
- La chorée de Huntington 5%.

Ces cinq pathologies représentent 58 %des personnes accompagnées en 2019.

Le nombre de personnes orientées vers le service présentant des séquelles neurologiques en lien avec une pathologie addictive est moins marqué cette année : elles représentaient 14 % en 2018, elles représentent 10% en 2020.

Il est également constaté une évolution régulière du nombre d'usagers présentant des troubles d'ordre psychique ou psychiatrique.

En effet, certaines pathologies dégénératives, des lésions d'ordre cérébral, ou des conduites addictives peuvent nécessiter une prise en charge spécifique.

Ainsi, en 2019 17 % des personnes accompagnées bénéficiaient d'un suivi psychologique ou psychiatrique, 21 % en 2020.

L'évolution du public accompagné impose une adaptation des pratiques professionnelles.

De ce fait, les salariés du SAVS SAMSAH de l'APF France Handicap ont bénéficié

- en décembre 2018 d'une formation sur les conduites addictives.
- en novembre 2019 d'une formation sur « l'accompagnement des personnes avec un handicap psychique ».

IV. Etude portant sur les usagers sortis du dispositif au cours de l'année 2019.

Au cours de l'année 2019, 38 personnes sont sorties du dispositif, soit 30% des personnes accueillies.

	Nombre d'utilisateur
SECTEUR I	18
SECTEUR II	12
SECTEUR III	8
Total	38

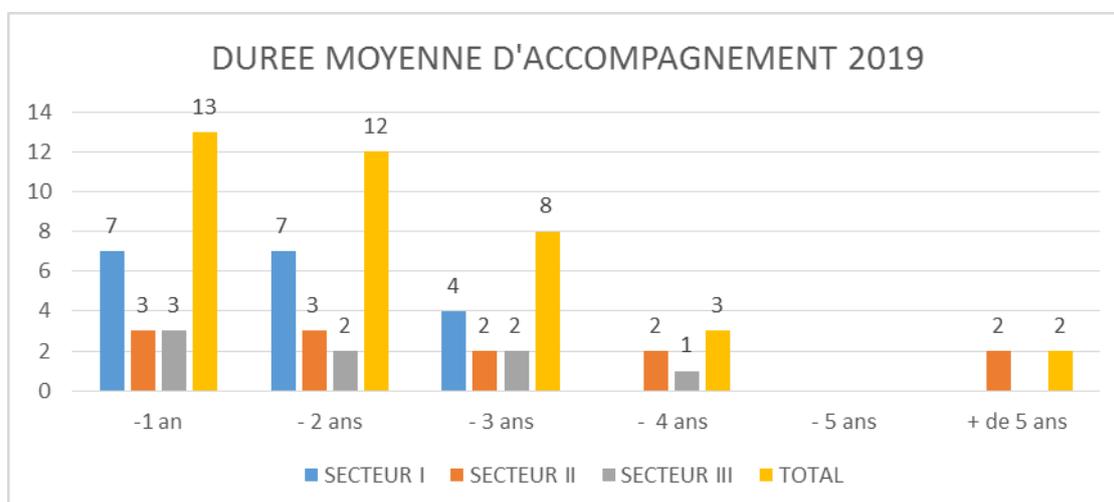
- **4.1 La durée moyenne d'accompagnement :**

	-1 an	- 2 ans	- 3 ans	- 4 ans	- 5 ans	+ de 5 ans
SECTEUR I	7	7	4			
SECTEUR II	3	3	2	2		2
SECTEUR III	3	2	2	1		
Total	13	12	8	3		2

La durée moyenne d'accompagnement sur :

- Le secteur 1 est de 15 mois,
- Le secteur 2 est de 30 mois,
- Le secteur 3 est de 20 mois.

La durée moyenne d'accompagnement sur les trois secteurs confondus est de 22 mois.



- **4.2 La fin de l'accompagnement :**

	OBJECTIFS ATTEINTS	OBJECTIFS PARTIELLEMENT ATTEINTS	AUCUN OBJECTIF	DEMEMAGEMENT HORS SECTEUR	REORIENTATION	ORIENTATION VERS UN AUTRE SERVICE	ENTREE EN INSTITUTION	DECES
SECTEUR I	7	2	1	1		3	1	3
SECTEUR II	5	2					1	4
SECTEUR III	2				2			4
Total	14	4	1	1	2	3	2	11

29% des personnes accompagnées sont sorties du dispositif en raison de leur décès.

5% des personnes accompagnées ont bénéficié d'une réorientation vers le SAVS de l'APF. Au terme de l'accompagnement SAMSAH, les objectifs en lien avec le parcours de santé sont atteints et s'orientent par la suite vers des objectifs spécifiques au SAVS (vie sociale, loisirs, administratif, formation/emploi).

10,5% des personnes accompagnées ne souhaitent pas le renouvellement de l'orientation vers le service malgré des objectifs partiellement atteints. Le choix et la parole de l'utilisateur, et de son entourage familial sont entendus et respectés. Le souhait de ne pas poursuivre l'accompagnement est le plus souvent en lien avec la difficulté à projeter un changement dans les habitudes de vie.

L'utilisateur est informé qu'il peut, dès qu'il le souhaite, solliciter à nouveau le service.

2.5% des usagers ont aucun objectif d'atteint : aucun objectif n'a pu être travaillé avec un usager malgré l'adhésion à la mise en place de l'accompagnement.

8% des personnes accompagnées ont bénéficié d'une orientation vers un autre service.

5% des usagers sont entrés en institution.

Enfin, 37% des usagers quittent le service en raison de la réalisation des objectifs initiaux.

- **4.3 Les principaux domaines d'interventions :**

3 items en moyenne ont été pris en compte pour chaque usager.

Santé, soins	13	Coordination	9
Soutien psychologique	9	Aides humaines	7
Aide aux aidants	8	Emploi	2
Réadaptation	3		

48% des personnes accompagnées sont concernés par l'item santé/soins. Tous sont confrontés à une pathologie évolutive ou des séquelles induites, nécessitant à un moment donné l'intervention du service pour initier ou coordonner un parcours de soins adapté.

33% environ des interventions concernent ensuite l'item « l'aide aux aidants » et « le soutien psychologique ».

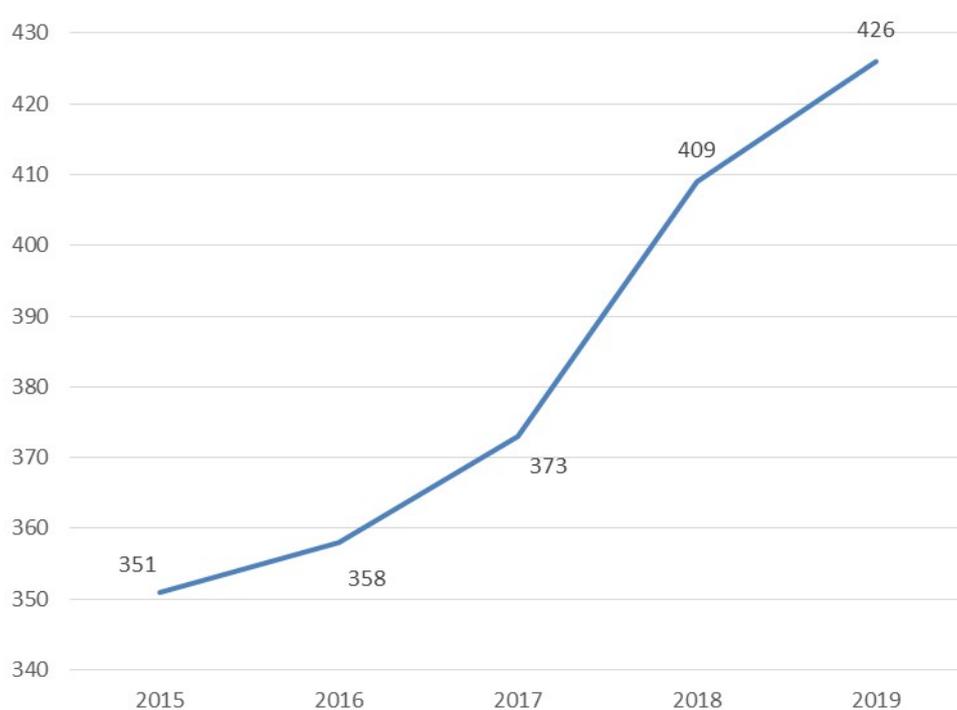
Le soutien des aidants familiaux, mais aussi des professionnels intervenant auprès des personnes accompagnées se caractérise par un accompagnement individuel visant à appréhender le quotidien, et à faire face à l'évolution de la pathologie ; impliquant en parallèle un soutien psychologique.

Le Pôle Ressources déployé par APF France handicap concerne deux activités distinctes :

- Les conseils ponctuels
- La convention avec le bailleur HLM "Manche habitat"

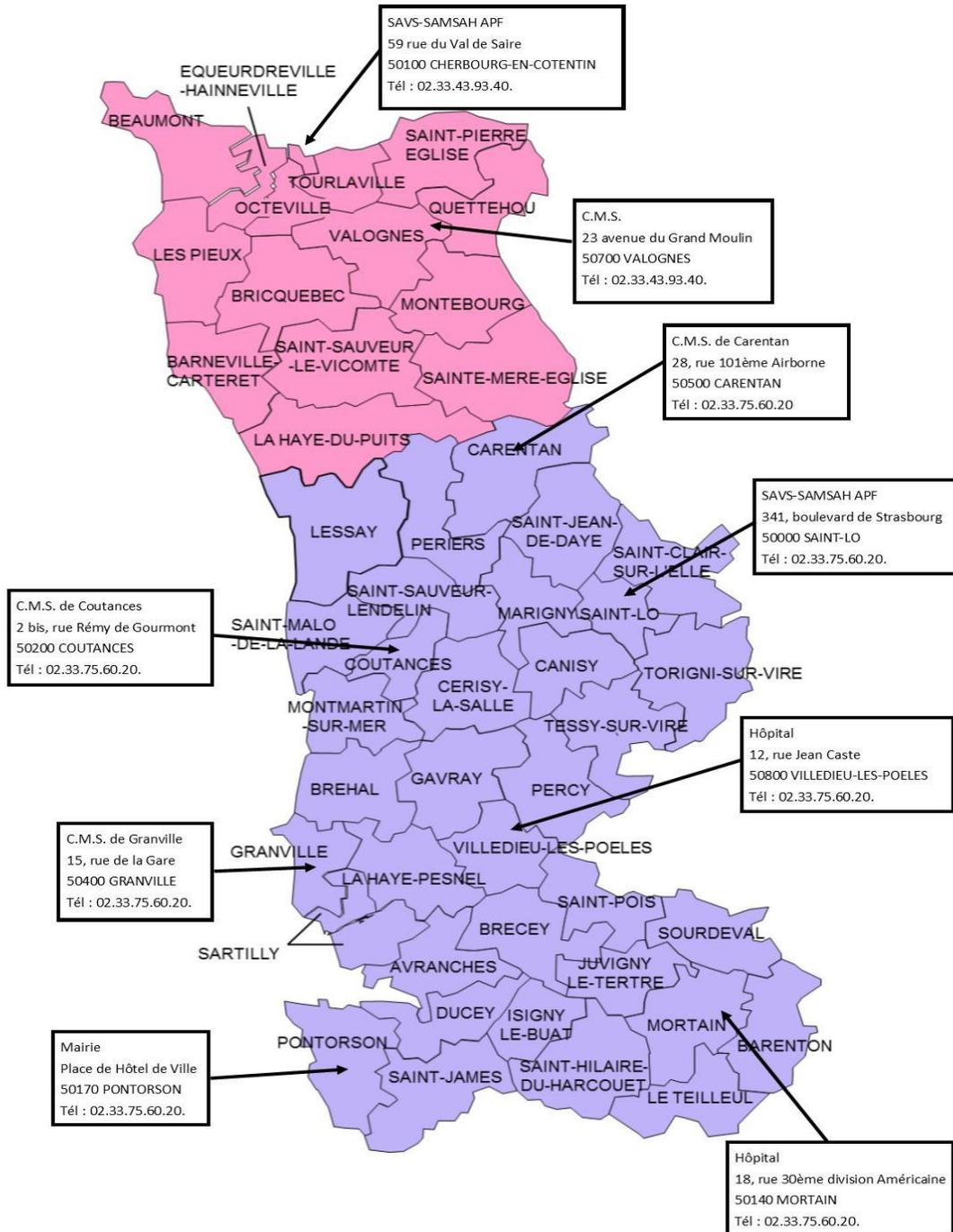
Evolution du nombre d'interventions depuis 2015

	2015	2016	2017	2018	2019
CONSEILS PONCTUELS	293	291	295	354	362
HLM	58	67	78	55	64
TOTAL INTERVENTION	351	358	373	409	426



LES CONSEILS PONCTUELS

Répartition des lieux d'accueils sur le territoire départemental



Historique

Depuis juin 2010, une convention est signée entre les Conseil Départemental et l'association. Le temps accordé, 0,27 ETP d'assistant de service social est confié au Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) pour accomplir les missions sur la totalité du territoire.

Cette mutualisation des moyens garantit un maillage exhaustif avec des lieux de permanences décentralisés où les habitants peuvent se rendre.

Les centres médico-sociaux des territoires constituent les principaux lieux d'accueil.

En complément d'un accueil téléphonique tous les jours de la semaine, elles constituent un lieu d'information, d'écoute et d'orientation mais, également, une possibilité de rencontre avec les différents partenaires locaux.

Evolution du nombre d'interventions depuis 2015.

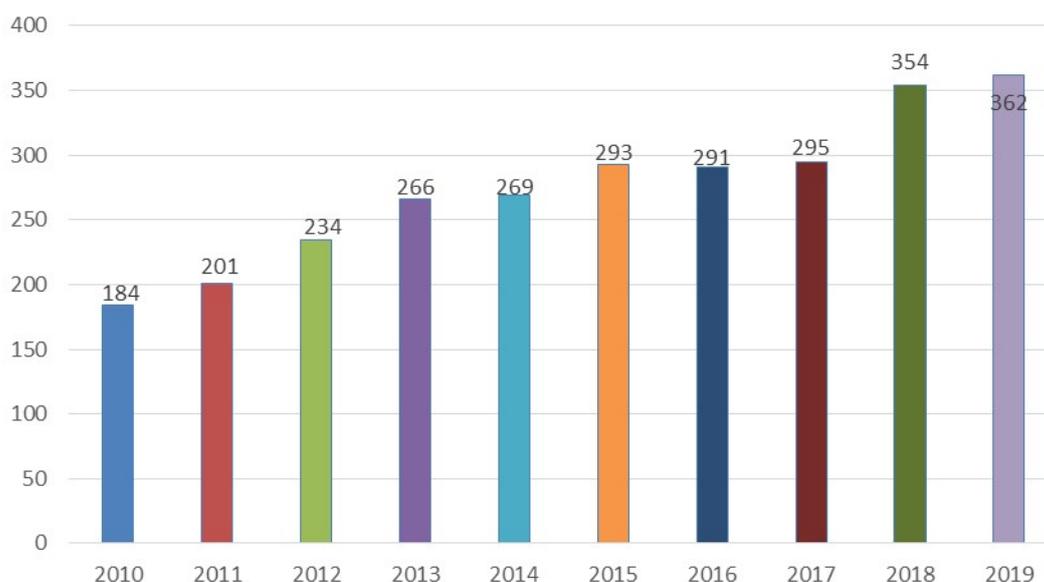
ANNEES	NOMBRE D'INTERVENTIONS PAR AN	EVOLUTION EN %
2015	293	
2016	291	-0,7
2017	295	+1,4
2018	354	+20
2019	362	+2,3

Après, une année 2018 qui a connu une augmentation exponentielle du nombre d'interventions, l'année 2019 est marquée par une croissance de 2%.

L'année passée nous nous interrogeons sur la nature du phénomène ; épisode éphémère ou inscription dans la durée ?

Il s'avère, néanmoins, que le nombre de 300 interventions moyenne haute, que le service s'était fixé est largement dépassée pour la seconde fois.

Il convient de s'interroger sur le développement des moyens pour faire face à la recrudescence des demandes ; qui concernent pour une grande partie entre elles l'accès ou le maintien des droits dans une période, socialement, mouvante.



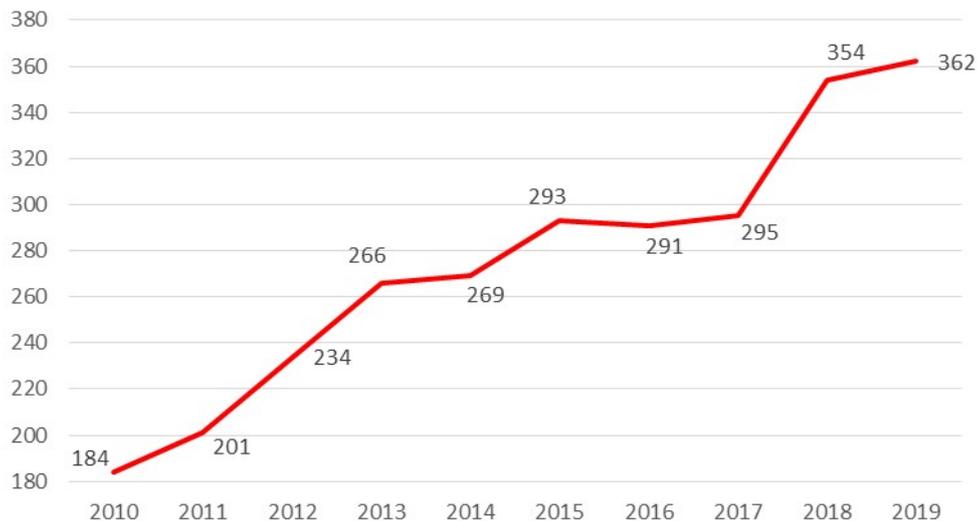
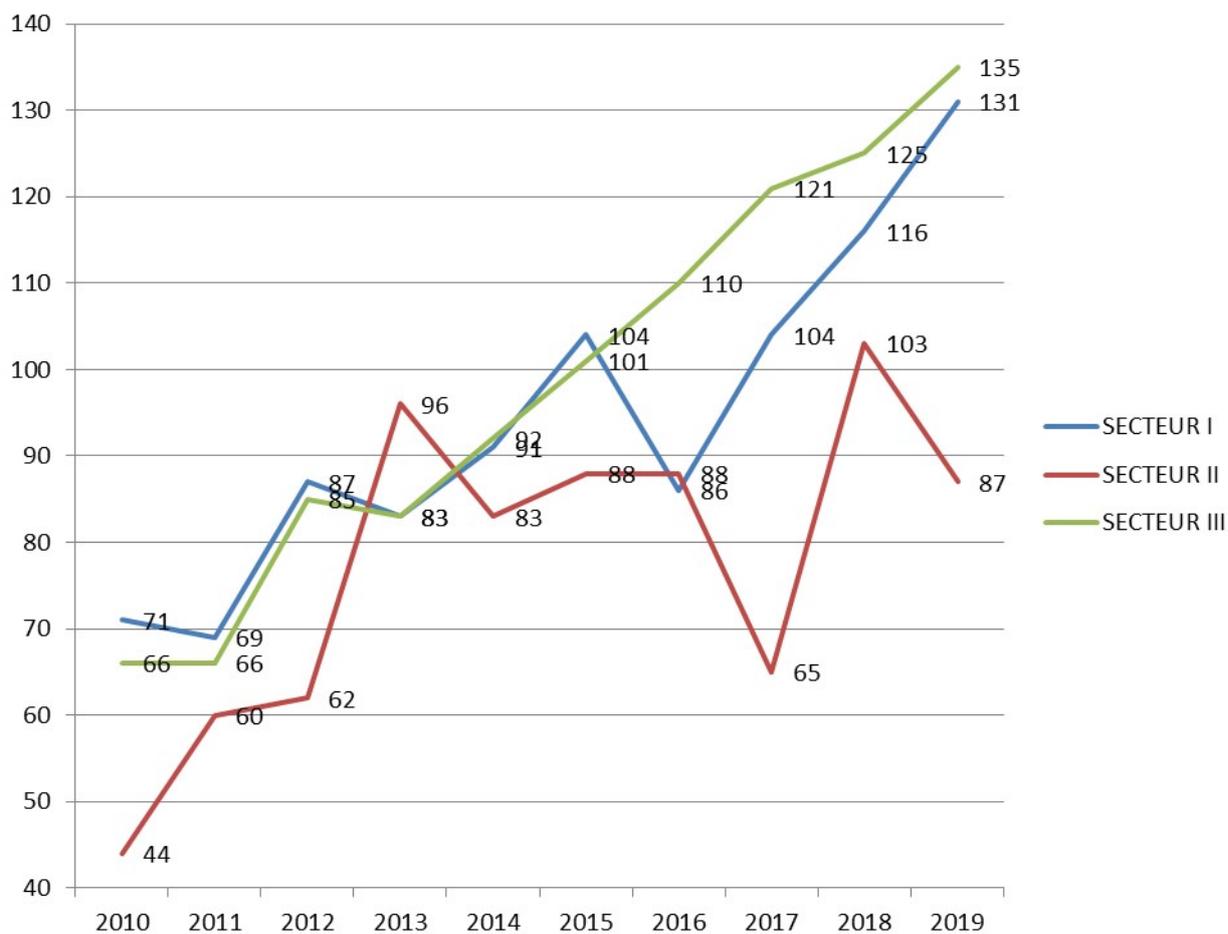


Tableau comparatif des interventions selon les secteurs

	1	2	3	4	5
SECTEUR I	104	86	104	116	131
SECTEUR II	88	88	65	103	87
SECTEUR III	101	110	121	125	135
HORS SECTEUR		7	5	10	9
TOTAL	293	291	295	354	362



CONVENTION MANCHE HABITAT

Le partenariat entre l'association est l'office HLM date de 2000. Antérieure à la création du SAVS puis du SAMSAH, il précise les conditions de prise en charge financière des travaux d'adaptation des logements de son parc et donne un accès prioritaire aux logements adaptés devenus vacants aux usagers des services.

A l'instar de la convention avec le Conseil Départemental dans le cadre des "Conseils Ponctuels", la mission est gérée par les salariés du SAVS. Elle constitue une plus-value importante pour le service et ses usagers.

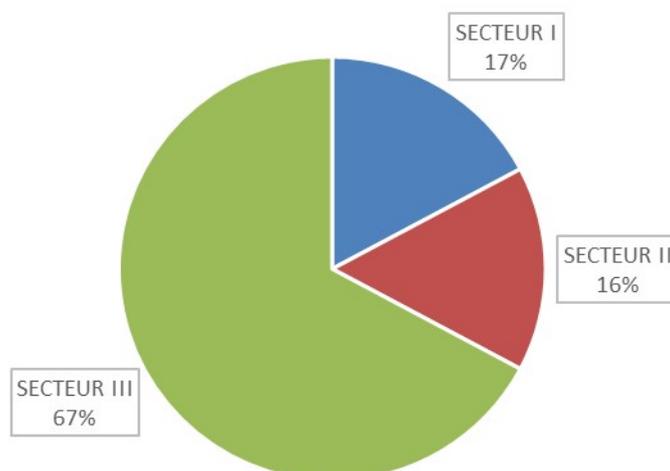
Au cours de l'année 2019, le service est intervenu (aménagement de logement pour un maintien dans le lieu de vie) auprès de 64 locataires de Manche Habitat.

	NOMBRE D'INTERVENTION	% PAR SECTEUR
SECTEUR I	11	17.2
SECTEUR II	10	15.6
SECTEUR III	43	67.2
TOTAL	64	100

L'OPHLM Manche Habitat développe son parc de logements sociaux sur l'intégralité du territoire départemental. Cependant son implantation est plus marquée dans le centre Manche.

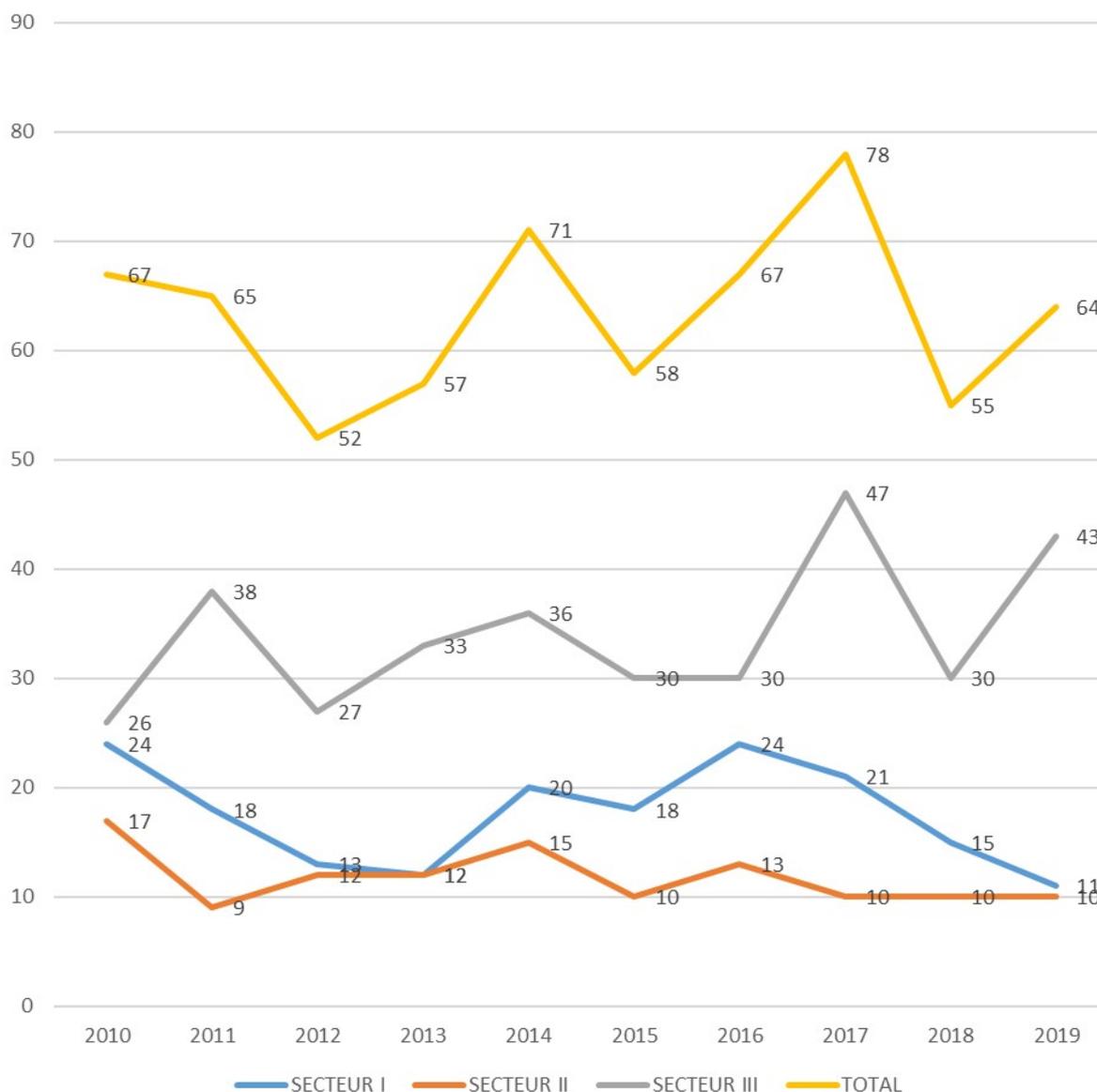
Cela justifie le nombre plus importants d'intervention sur le secteur III qui correspond au centre Manche.

Plus de 67% des demandes émanent du secteur III, ce qui est le % le plus élevé depuis 10 ans. A contrario, le secteur I représente environ 17% des sollicitations qui est le résultat le plus faible pendant cette même période.



Evolution du nombre d'interventions depuis 2010.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
SECTEUR I	24	18	13	12	20	18	24	21	15	11
SECTEUR II	17	9	12	12	15	10	13	10	10	10
SECTEUR III	26	38	27	33	36	30	30	47	30	43
TOTAL	67	65	52	57	71	58	67	78	55	64



Commentaires:

Ce graphique met en avant la fluctuation de l'activité selon les années et selon les secteurs d'intervention.

Conscient depuis de nombreuses années de cette disparité, le service est toujours dans l'obligation de s'adapter pour répondre au mieux à toutes les demandes et s'inscrire dans le respect du partenariat avec Manche Habitat.

En effet, ce travail de collaboration (20 ans l'année prochaine) garantit des échanges fructueux afin de concilier la demande et l'offre des logements sociaux adaptés et favoriser l'inscription des usagers du service dans les logements devenus vacants.

Ceci complète les expertises des professionnels du service pour les adaptations des logements existants en maintenant les intéressés dans leur cadre de vie habituel.

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale oblige les établissements et services sociaux et médico-sociaux à « procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent » (Article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles).

L'évaluation s'inscrit dans une démarche qualité, qui vise à garantir la qualité des prestations proposées aux usagers par une amélioration continue des pratiques professionnelles.

Pour mener à bien l'évaluation interne, le service s'est appuyé sur le Référentiel Qualité Inter Associatif 2010 qui intègre la loi du 2 janvier 2002/02 rénovant l'action sociale et médico-sociale tout en faisant le lien avec les recommandations de bonnes pratiques professionnelles formulées par l'ANESM.

Le service a ainsi mené une analyse de ses pratiques et défini, au cours de sa réflexion, des pistes d'amélioration formalisées sous forme d'objectifs, inscrits dans un tableau de bords, définissant ainsi le Plan d'Amélioration Qualité lissé sur 5 ans.

Tous les ans, le comité qualité se réunit afin de faire le point sur les objectifs ou actions initialement prévus de l'année passée, puis, de projeter les actions et objectifs pour l'année avenir.

L'enquête de satisfaction s'inscrit dans les instances de participation prévues dans la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Au sein du SAVS-SAMSAH d'APF France handicap de La Manche, elle est utilisée comme le moyen privilégié pour mesurer le degré de satisfaction des usagers en réaffirmant leur place au cœur de l'action du service.

D'autres instances existent afin de renforcer la place des usagers au sein du service ; et entendre leurs propositions pour améliorer nos pratiques.

Ainsi, au cours de l'année passée, des réunions usagers des services - professionnels ont été initiées afin de valider les outils de la loi de 2002 dans le cadre du renouvellement et la réactualisation des rapports :

- Le règlement intérieur.
- Le projet de service.

L'intérêt est marqué par une approche singulière de ces écrits notamment dans leur sens et leur compréhension. En effet, dans la pratique quotidienne, peu d'usagers et/ou de proches s'interrogent sur la nature et le rôle de ces outils, notamment lors de l'admission au sein des services où les questions demeurent marginales.

Inscrits dans la recherche de solutions concrètes, les usagers effleurent ces questions pour se centrer sur leur quotidien et les évolutions ; l'amélioration de leurs conditions de vie.

C'est la raison pour laquelle l'enquête de satisfaction prend tout son sens afin de donner la parole aux usagers et leur permettre d'exprimer le vécu de l'accompagnement et d'être force de proposition pour faire évoluer les pratiques.

Rappel de la méthodologie utilisée.

Les questionnaires de satisfaction sont adressés aux usagers du SAVS et du SAMSAH sans distinction d'orientation et en fonction de leur lieu d'habitation à partir de Cherbourg (secteur I) et Saint Lô (secteur II et III).

L'anonymat des réponses ne permet pas une étude par secteur mais par site ; ainsi les secteurs II et III sont regroupés.

Le nombre de personne sollicitées dans le cadre de l'enquête n'est pas égal à la somme de tous les usagers.

En effet, afin de répondre au mieux aux objectifs de l'enquête ; un délai minimum d'un an est souhaitable afin d'avoir une approche réelle du fonctionnement et de la qualité des réponses. En règle générale, l'envoi du questionnaire correspond à la date de rédaction du bilan dont le rythme est annualisé.

Au cours de l'année 2019, 137 questionnaires de satisfaction ont été adressés aux usagers des deux services confondus.

Le taux de sollicitation est d'environ 65%. Ce taux se révèle être plus conforme aux objectifs du service ; pour rappel seuls 40% des usagers sollicités en 2018.

	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de réponses obtenues	% des réponses
Saint Lo	80	30	37.5
Cherbourg	57	18	31.6
Total	137	48	35

Le taux de réponse est très satisfaisant puisqu'un peu plus d'un tiers des usagers a répondu à notre sollicitation.

Taux de réponses en % aux questionnaires depuis 2016

	2016	2017	2018	2019
Saint Lo	38	39.5	44.3	37.5
Cherbourg	29	37	24.5	31.6
Total	34	38.5	35.1	35

Si l'on assiste à des différences importantes selon les années sur chaque site ; on note quelques constantes :

- Le taux global est chaque année supérieure à 1/3 (ratio personnes sollicités – réponses).
- Le nombre de réponse est proportionnellement plus élevé à Saint-Lô qu'à Cherbourg.

La perspective, dans la prochaine année, est d'obtenir un ratio plus élevé afin de mieux appréhender les positions des usagers sur les services.

Résultat des questionnaires de satisfaction

Les résultats complets par site figurent en annexes du présent document.

Etes-vous déjà venu dans les locaux du service ? OUI **19** NON **28** NSPP **01**

	Insatisfait	Correct	Très satisfaisant	Ne se prononce pas
Si oui, que pensez-vous de l'accessibilité et de la signalétique ?	1	12	6	29
Accès aux informations sur le fonctionnement du service	2	14	14	18
Accueil téléphonique	2	12	28	6
Délais d'intervention	1	21	22	4
Fréquence des interventions	2	19	23	4
Relation avec les intervenants	1	13	30	4
Elaboration des objectifs	2	16	21	9
Coordination avec les différents partenaires	2	18	19	9
Accès au dossier personnel	0	16	18	14
Réalisation des objectifs	1	16	16	15
Réponses apportées	2	16	23	7
Fin de l'accompagnement, passation, renouvellement	3	13	11	21

De manière générale, avez-vous été satisfait de l'accompagnement ?

OUI **45** NON **01** NSPP **02**

Commentaires :

Globalement, environ 94% des usagers sont satisfaits de l'accompagnement. Ce chiffre est extrait du point II de l'appréciation globale.

Lorsque l'on analyse les différents items, il s'avère que les réponses sont fluctuantes. Ainsi, on remarque que les réponses sont en lien avec l'avancée de l'accompagnement. Par exemple, environ 50% des usagers ne se prononcent pas sur la fin de l'accompagnement ce qui crédibilise l'approche des résultats globaux quand l'accompagnement n'est qu'à ses prémices.

Cependant, on peut noter dans la colonne "très satisfaisant" les deux items qui arrivent en tête :

- La relation avec les intervenants (62.5%).
- L'accueil téléphonique (58.3%).

Ces résultats corroborent les "écrits libres" où, pour la première fois, les usagers et/ou leurs proches sont plus nombreux à s'exprimer.

Ils évoquent, le plus souvent, la qualité d'écoute des professionnels du service, leur bienveillance et leur disponibilité.

Par ailleurs, il est intéressant de noter que plusieurs usagers notent le dynamisme et l'efficacité des intervenants.

C'est la raison pour laquelle, 48% des usagers sont très satisfaits des réponses apportées.

D'autre part, plusieurs personnes soulignent l'apport du service dans l'autonomisation des usagers et la rupture avec la solitude et l'isolement.

A contrario, certains usagers déplorent l'arrêt de l'accompagnement. La difficulté, inhérente au projet de service, est de veiller à toujours s'inscrire dans une démarche d'objectifs et d'évolution de la situation. L'arrêt de l'intervention est toujours préparé et marqué par un bilan qui sanctionne de manière concertée l'absence de projets (par la concrétisation de ceux-ci ou éventuellement son abandon).

La relation établie s'avère quelque fois difficile à interrompre car elle n'est pas toujours transposable dans le milieu ordinaire. Il faut, notamment, s'attacher à la rendre inéluctable en préservant la sécurité et l'intégrité des personnes.

Conclusion :

Les résultats des enquêtes de satisfaction sont globalement identiques depuis de nombreuses années.

Les personnes (usagers et/ou proches) qui répondent à nos questions sont, dans leur quasi-totalité, dithyrambiques. Cependant, loin de se reposer sur ces commentaires élogieux, le service conserve une volonté d'évoluer et d'améliorer ses réponses face à une population qui également change. Il est, dès lors, très important ; en consolidant nos valeurs et l'expression de celles-ci, de rester vigilant.

Résultats Site Cherbourg questionnaire de satisfaction année 2019

Accès aux locaux

Etes-vous déjà venu dans les locaux du service ? OUI 10 NON 08 NSPP 0

	Insatisfait	Correct	Très satisfaisant	Ne se prononce pas
Si oui, que pensez-vous de l'accessibilité et de la signalétique ?	1	6	4	7
Accès aux informations sur le fonctionnement du service	2	4	6	6
Accueil téléphonique	2	5	10	1
Délais d'intervention	1	9	8	0
Fréquence des interventions	2	1	9	0
Relation avec les intervenants	1	6	11	0
Elaboration des objectifs	2	7	6	3
Coordination avec les différents partenaires	2	9	6	1
Accès au dossier personnel	0	7	5	6
Réalisation des objectifs	1	7	8	0
Réponses apportées	2	5	8	3
Fin de l'accompagnement, passation, renouvellement	2	4	4	8

De manière générale, avez-vous été satisfait de l'accompagnement ?

OUI 16 NON 01 NSPP 01

Résultats Site Saint-Lô questionnaire de satisfaction année 2019

Accès aux locaux

Etes-vous déjà venu dans les locaux du service ? OUI 09 NON 20 NSPP 01

	Insatisfait	Correct	Très satisfaisant	Ne se prononce pas
Si oui, que pensez-vous de l'accessibilité et de la signalétique ?	0	6	2	22
Accès aux informations sur le fonctionnement du service	0	10	8	12
Accueil téléphonique	0	7	18	5
Délais d'intervention	0	12	14	4
Fréquence des interventions	0	12	14	4
Relation avec les intervenants	0	7	19	4
Elaboration des objectifs	0	9	15	6
Coordination avec les différents partenaires	0	9	13	8
Accès au dossier personnel	0	9	8	13
Réalisation des objectifs	0	11	16	3
Réponses apportées	0	11	15	4
Fin de l'accompagnement, passation, renouvellement	1	9	7	13

De manière générale, avez-vous été satisfait de l'accompagnement ?

OUI 29 NON 00 NSPP 01

FORMATION 2019

Thèmes	Nombre d'agent	Qualification de la personne	Nombre de jour
L'accompagnement des personnes avec un handicap psychique. De la connaissance des troubles à l'intervention au quotidien	12	Assistante sociale, ergothérapeute, AMP, infirmière, psychologue.	3
Sensibilisation manutention et utilisation des aides techniques (formation interne)	6	Assistante sociale, ergothérapeute, AMP, infirmière, directeur.	1
Formation Base de Données Economiques et Sociales	1	Comptable	1
Formation logiciel de comptabilité	1	Comptable	3
Le contrat de travail de sa rédaction à sa rupture (e-learning)	1	Comptable	1
Les écrits professionnels	2	Infirmière et AMP	4

L'éthique et le respect des usagers sont une composante primordiale dans notre métier. La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des usagers du système de santé, les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles issues de l'ANESM33 (Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux), les évaluations et les guides par la Haute Autorité de Santé, insistent sur l'importance de mener une réflexion sur nos pratiques professionnelles afin de promouvoir la bientraitance.

De fait, à la suite de l'évaluation externe de mars 2017 et des préconisations de l'HAS ; un groupe de travail est constitué depuis décembre 2018.

Aussi, un récapitulatif des actions à mener a été mis en place puis partagé à l'ensemble de l'équipe lors de la réunion de service de mai 2019.

Les missions du groupe de travail sont les suivantes :

- Sensibilisation des professionnels du service à la notion de bientraitance
- Développement de la promotion de la bientraitance et accompagnement d'une dynamique d'amélioration continue
- Analyse et élaboration d'outils
- Recueil de formations/documentations relatives à la bientraitance

Le groupe se réunit trimestriellement ; un retour en équipe est réalisé à chaque réunion de service.

En parallèle, des groupe de travail spécifiques sont constitués et abordent différents thèmes (protocole de déclaration des évènements indésirables graves, procédure de signalement)

Tous les outils utilisés par les services prennent en considération les recommandations de l'HAS afin de veiller à la bientraitance.

Bilan des actions menées dans le cadre du PAQ sur l'année 2018/2019 :

- ✚ Le projet de service est rédigé. Il a été envoyé à la direction régionale pour approbation, qui, après en avoir pris connaissance, a suggéré des modifications.

L'instance participative, constituée de deux usagers et de deux professionnels partenaires se réunira le 13 mars 2020.

Le projet de service 2020/2025 sera ainsi finalisé.

- ✚ Les Locaux de Cherbourg :

- Les espaces : l'accueil, les bureaux, les espaces sanitaires, la salle de réunion, la réserve du matériel ergo et la salle de pause ont été identifiés.
- L'espace accueil/secrétariat a été réaménagé.
- L'accès wifi est disponible pour certains professionnels, afin de limiter la saturation du réseau.
- La réflexion autour d'un espace dédié à des ateliers est suspendue en raison d'un dégât des eaux.

- ✚ Un groupe dédié à la « Bientraitance au sein du service » est créé. Le groupe se réunira trimestriellement. La première réunion a eu lieu le 24 Janvier 2019, la prochaine étant programmée au 16 mai 2019.

Actions à mener sur l'année 2019/2020

- ✚ Le document unique de repérage des risques professionnels : le document est rédigé et peut être consulté dans le classeur qualité.

(Il a été dernièrement révisé du fait l'épisode du Covid 19)

- ✚ Le règlement de fonctionnement : le règlement de fonctionnement a été revu dès octobre 2018. Le précédent datait de 2009, et a dû être modifié avant l'échéance prévue dans le PAQ, du fait de la création et formalisation du DIPC.

- ✚ Les locaux sur le site de Saint-Lô : améliorer l'accessibilité et la signalétique du service au sein de l'entrée commune. Un contact est établi avec le propriétaire des lieux.