

2024

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Structure	SAVS ESPERANCE	
Direction	Bénédicte Campello	1 ^{er} janvier - 31 décembre 2024
Adresse	1 rue de l'Égalité 92220 Bagneux	
contact	savs.esperance@ehsasso.com	



espérance hauts de seine	4
SAVS espérance	5
Missions	5
Activités 2024 en chiffres	5
Évènements marquants	6
Personnes accompagnées	6
Profil du public	7
Description	7
Provenance géographique	7
Situation liée à la protection juridique	7
Situation liée au handicap	8
Situation liée à l'activité et l'emploi	8
Admissions	9
Demandes d'admission	9
Provenance	9
Sorties	10
Motifs de sortie	10
Orientations post-sorties	10
Accompagnement	10
Durée d'accompagnement	11
Types d'accompagnement	12
Thèmes d'accompagnement	13
Projets d'accompagnement personnalisé	13
Activités & Séjours extérieurs	13
Liens avec les familles et proches	13
Équipes & organisation du travail	14
Équipes	14
Fonction	14
Pyramide des âges	14
Formation des équipes	15
Rotation du personnel	16
Vacances de postes	16
Absentéisme	17
Attractivité et fidélisation des salariés	17
QUALITÉ - Démarche d'amélioration continue	19
Pilotage de la démarche Qualité	19

Mise en œuvre de l'évaluation	21
Suivi de la surveillance et gestion des risques	21
Suivi de la mise en œuvre des droits des usagers	22
Développement et amélioration des coopérations avec les partenaires	23
Plan d'amélioration continue de la qualité	23
Résultats financiers 2024	35
Analyse du résultat	35
Activité	35
Charges de personnel – groupe 2	35
Autres charges d'exploitation	36
Produits de la tarification	37
Produits autres	38
Synthèse du résultat	38
Détermination du résultat	38
Proposition d'affectation du résultat de l'exercice 2024	38

espérance hauts de seine

Espérance hauts de seine accompagne des personnes sujettes à des troubles psychiques, quel que soit leur parcours, en vue de la réalisation de leurs projets.

Affiliée à l'UNAFAM, **espérance hauts de seine** s'appuie sur les valeurs fortes de l'espoir, en plaçant la personne accompagnée dans une dynamique portée par la projection vers un aller mieux et une vie satisfaisante, au regard des critères qu'elle se fixe pour elle-même. L'accompagnement soutient les attentes et besoins exprimés par la personne elle-même.

Depuis 40 ans, les projets et les activités de l'association s'appuient sur l'engagement et les compétences de nos équipes éducatives, sociales et médicales.

NOS ACTIONS

Espérance hauts de seine assure la création et la gestion de structures sur l'ensemble des Hauts de Seine, adaptées aux besoins des personnes qu'elle accompagne : continuité des soins, accès à un logement décent, à un accompagnement social et à des dispositifs d'insertion adaptés :

Favoriser l'insertion sociale, professionnelle et l'entraide

Etablissement d'accompagnement par le travail Jean Caurant – ESAT – 55 travailleurs

Missions de gestion auprès de 6 Groupes d'entraide mutuelle – GEM

Accompagner

Service d'accompagnement à la vie sociale – SAVS – 52 personnes

Service d'accompagnement médico-social – SAMSAH – 81 personnes dont 16 accompagnées en SAMSAH renforcé

Héberger

Foyer d'hébergement Jean Caurant – 54 résidents

Etablissement d'accueil médicalisé La Fontaine des Vœux – FAM – 39 résidents, dont 7 résidents en pavillon

Autonomie – Hors les murs

Loger

Résidence-accueil Santos Dumont à Suresnes – 24 résidents

Résidence-accueil Belloeuve à Malakoff – 14 résidents

Appartements associatifs & Gestion Locative – 38 résidents

Aide à la Vie Partagée – 9 résidents à Nanterre et 8 résidents à Boulogne/Issy-les-Moulineaux

espérance hauts de seine a conduit en 2024 des projets importants consolidant la dynamique d'évolution de ses pratiques d'accompagnement, de façon résolument ancrée dans le paradigme du rétablissement.

- Cette année est marquée par une reconnaissance accrue de notre engagement et de notre expertise, avec notre sélection pour une communication au **Congrès de Réhabilitation Psychosociale de Marseille (les 6 et 7 juin 2024)**, ainsi que pour deux communications aux **Ateliers du Rétablissement à Paris (le 7 octobre 2024)**, illustrant notre capacité à partager et diffuser nos expériences novatrices. Ces trois communications ont été préparées et animées avec des personnes accompagnées (3 PA et 2 salariés pour le Congrès de Marseille, 2 PA et 3 salariés pour les ateliers de Paris). Une communication a également été portée de façon indépendante par le GEM La Porte Bonheur.
- Nous avons célébré les **40 ans de l'association** au travers d'une grande journée festive, rassemblant toutes les parties prenantes – salariés, administrateurs, personnes accompagnées, familles, partenaires – dans un moment de rencontre et de partage où les catégories se sont transcendées, à l'image des valeurs qui nous animent. Cette journée a été organisée et portée de manière autonome par un comité de salariés particulièrement créatif, démontrant la richesse des initiatives spontanées et la force du faire-ensemble.
- Enfin, 2024 a aussi été une année de dialogue et de co-construction avec le renouvellement de notre **Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)**. Pour la première fois, ce travail a été nourri par propositions de projets issues d'ateliers rassemblant près de 50 personnes - salariés et personnes accompagnées- à travers toute l'association. Des idées devenues des ambitions innovantes, reposant sur une conscience aiguisée des réalités du terrain. Ces contributions, saluées par nos financeurs, sont pleinement intégrées au CPOM. Elles témoignent de la pertinence d'une approche fondée sur l'intelligence collective, portée ici jusqu'au niveau du dialogue associatif.

SAVS espoirance

Missions

Le SAVS intervient auprès de personnes adultes en situation de handicap psychique dont les retentissements rendent nécessaires un accompagnement pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence. Il dispense un accompagnement social qui vise à soutenir la réalisation, par la personne elle-même, des actions menant à l'atteinte des objectifs qu'elle a identifiés comme significatifs.

Le SAVS intervient en mettant en œuvre :

- La délivrance d'informations et de conseils,
- Un soutien à la réalisation des actes de la vie quotidienne, domestique et sociale,
- Un appui à l'inclusion dans la cité, à l'exercice de la citoyenneté,
- Un accompagnement à la réalisation de soi dans une activité de journée thérapeutique, scolaire, universitaire, professionnelle ou de loisir,
- Un soutien pour la réalisation du suivi médical,
- Un soutien de la personne à coordonner les interventions de son propre réseau.

Les interventions ont lieu au domicile de la personne, dans tous les lieux où s'exercent ses activités sociales, son suivi de santé, son activité de jour et ses démarches administratives, ainsi que dans les locaux du service.

Le SAVS intervient sur la totalité du territoire des Hauts de Seine et dispose à cet effet de deux antennes situées à Bagneux (bureau principal) et à Nanterre.

Activités 2024 en chiffres

Capacité autorisée en nombre de places au 31/12/2024	52
Capacité installée au 31/12/2024	59
Nb de personnes présentes au 1^{er} janvier 2024	54
Nb de personnes présentes au 31/12/2024	59
Nb total de personnes accompagnées sur l'année 2024	62
Nombre de jours réalisés dans l'année 2024	20737
Nombre de journées théoriques	18980

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Taux d'occupation	103,21%	108,3%	102,78%	101,70%	100,34%	110,87%

Taux de rotation
9,32%

Évènements marquants

Réorganisation des animations

Nous avons constaté un écart grandissant entre notre projection sur les besoins en accompagnement à la réalisation d'activités sociales et culturelles et la participation des personnes accompagnées aux animations organisées par le SAVS. Nous avons réorganisé le fonctionnement du service, dans l'objectif de soutenir chaque personne au regard de ses besoins en tenant compte de sa propre organisation. Désormais, le SAVS n'organise plus de sorties hebdomadaires mais apporte un soutien individualisé pour l'organisation par chaque personne des sorties qu'elle souhaite réaliser. Une liste d'idées est remise régulièrement à l'ensemble des personnes accompagnées. Le SAVS maintient l'organisation de temps forts collectifs pour soutenir le lien social et l'inclusion.

Participation à l'événement : 40 ans d'ehs

L'association ehs a fêté en 2024 ses 40 ans d'activité en faveur de l'inclusion des personnes ayant un trouble psychique. Les salariés et les personnes accompagnées ont collaboré à la préparation de cet événement (vidéo, affichage, décoration, liste des talents de chacun). Tous les salariés présents le jour de la fête ont soutenu les personnes accompagnées pour que celles qui le souhaitaient puissent rejoindre l'événement. 63% d'entre-elles étaient présentes pour vivre cette journée de partage.

	Nombre de participants SAVS
Mobilisation pour les 40 ans ehs – 2 octobre 2024	
Personnes accompagnées	33
Salariés	6
Total général	39

Bases d'un fonctionnement collaboratif avec les personnes accompagnées

Une journée de bilan en équipe de l'année 2024 a permis d'identifier que le SAVS avait besoin de s'appuyer sur le savoir expérientiel de l'équipe et des personnes concernées pour améliorer son organisation. Nous avons décidé d'une organisation sous forme de groupes de travail thématiques, dont les sujets et les participants doivent être définis début 2025. Cette organisation ouvre désormais des espaces supplémentaires à la participation des personnes au sein du service, sous forme d'instances thématiques.

Auto-évaluation 2024

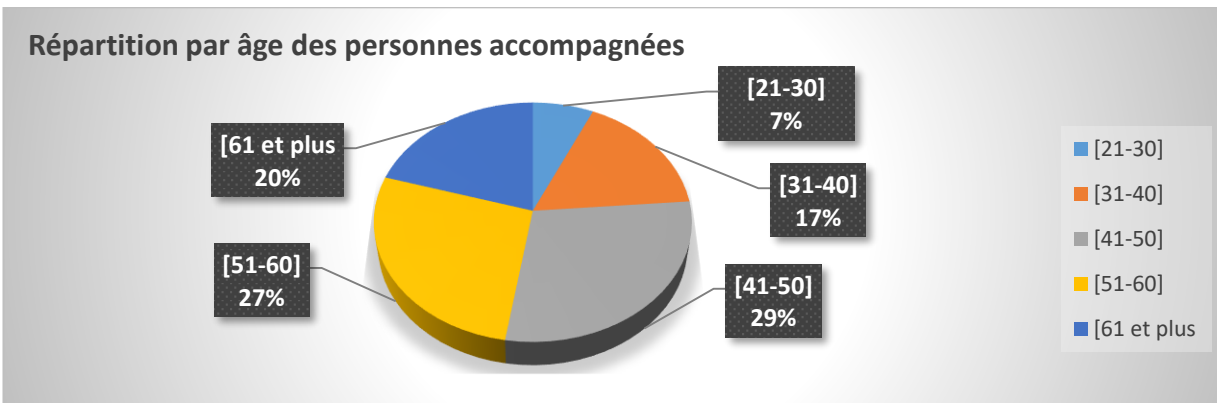
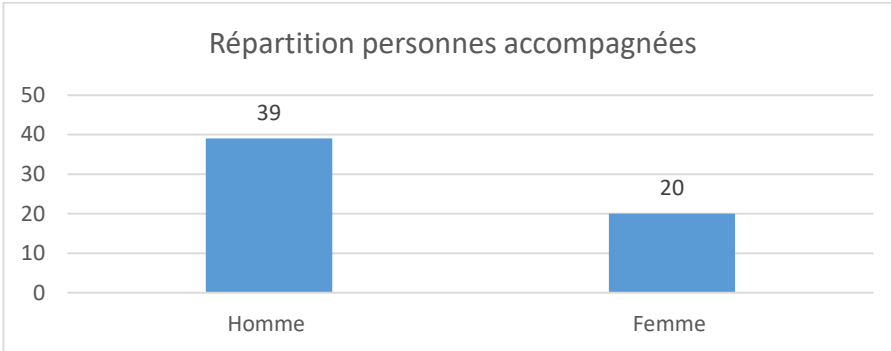
Dans le cadre de la démarche qualité, un trinôme de référents constitué d'une personne accompagnée, d'un salarié cadre et d'un salarié non cadre a été complété en 2024. La première auto-évaluation en autonomie a été menée par ce trinôme, portant sur les items « Bientraitance et Ethique », « Accompagnement la santé » et « Accompagnement à l'autonomie ». Les données ont été reportées sur Synae.

Personnes accompagnées

	2023	2024
Nb pers présentes au 31/12 N-1	55	54
Nb pers entrées dans l'année	4	8
Nb pers sorties dans l'année	5	3
Nb de pers présentes au 31/12 N	54	59
Nb de pers accompagnées sur l'année	59	62

Profil du public

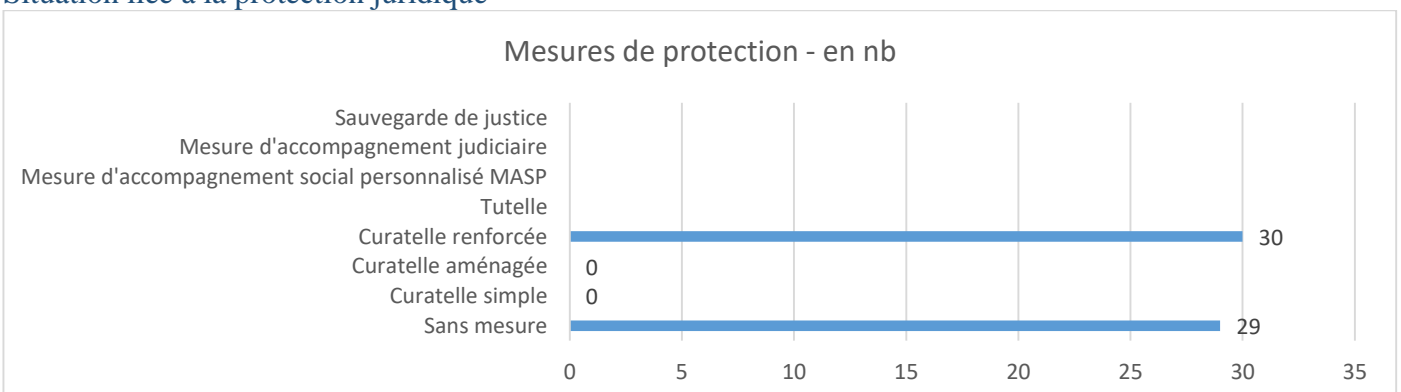
Description



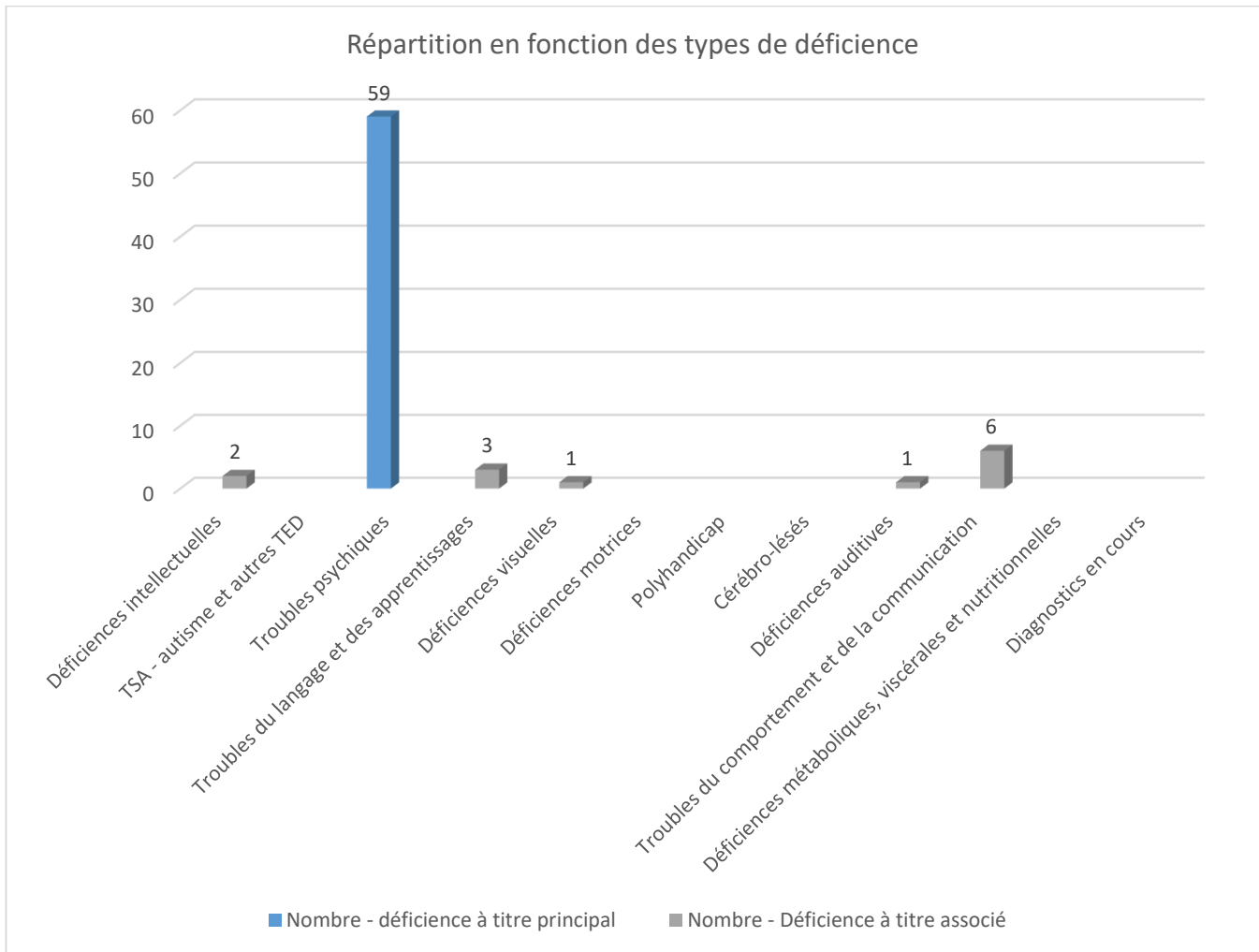
Provenance géographique



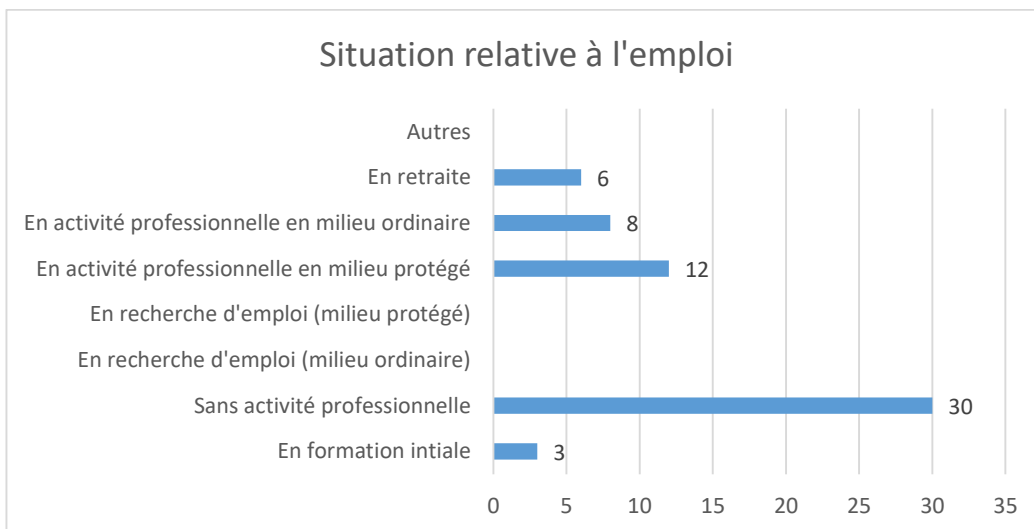
Situation liée à la protection juridique



Situation liée au handicap



Situation liée à l'activité et l'emploi



Admissions

Demandes d'admission

ADMISSIONS DANS L'ANNEE		
Admissions au cours de l'année	Nombre	Taux d'admission
Demandes d'admission	30	15,38%
réponses à la demande d'admission	30	
Entrée dans le processus d'admission (formalisée par un premier RDV entraînant l'inscription dans la file active)	8	
Nb d'Admissions réalisées (signature d'un DIPEC ou contrat de séjour)	8	2.2 Taux de réponse aux demandes d'admission
Nombre d'admissions dans le cadre d'un GOS	0	100,00%

Le nombre de demandes d'admission retenu dans ce présent rapport est celui du nombre de dossiers uniques de demandes d'admission (DUDA) reçus.

Depuis le mois d'Août 2024, le SAVS bénéficie par mutualisation des actions engagées par les accompagnantes administratives et sociales qui ont été embauchées au SAMSAH. Un volume important de travail d'aller-vers est réalisé à destination de l'ensemble des personnes dont les notifications d'orientation sont disponibles sur Via Trajectoire. Ces personnes font l'objet d'une tentative de prise de contact par tous les moyens possibles (téléphone, mail, courrier postal). Si besoin, le DUDA est adressé à la personne. Celle-ci peut être reçue pour disposer d'un soutien au renseignement du dossier.

Les données sont renseignées sur la plateforme Via trajectoire en temps réel.

Motifs des non-admissions en 2024	Nombre	6.3 Taux de refus d'admission
Refus exprimé par la personne		0,00%
Pas de suites données par la personne		
Troubles jugés incompatibles avec la prise en charge offerte		
Etat de santé		
Non adéquation de l'orientation		
Non-conformité avec l'agrément		
Saturation du service	21	
Autres	1	

Provenance

Lieux géographique de provenance de la personne	Nombre sur l'ensemble des personnes présentes au 31/12	Nombre sur les personnes admises au cours de l'année	6.2 Taux de résidents 92 accueillis dans l'établissement
Hauts de Seine	59	8	100,00%
Département Ile de France, hors 92			
Départements hors Ile de France			6.2 Taux de rotation des résidents du 92
Total	59	8	100,00%

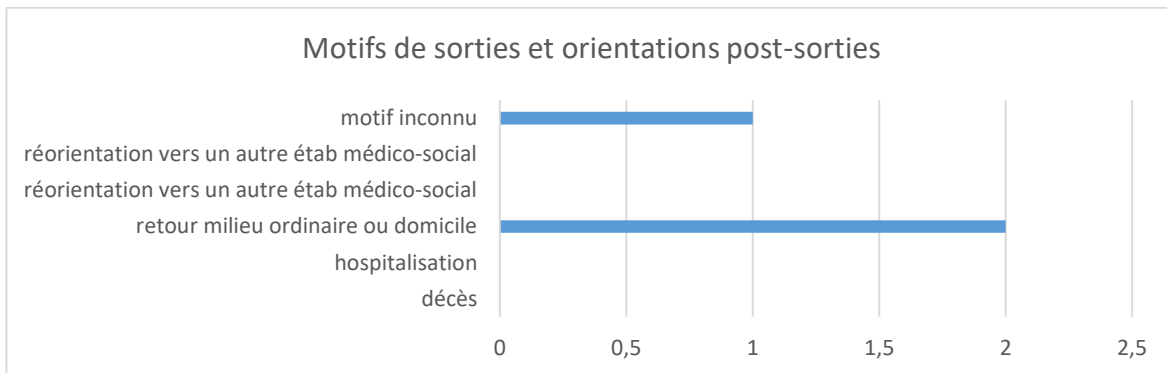
Sorties

Nombre de sorties au cours de l'année	3
---------------------------------------	---

Motifs de sortie

Nombre de fins d'accompagnement de l'année par motif (Toutes les fins d'accompagnement interviennent après avis de la CDAPH.)	Nombre
Projet abouti-objectifs atteints	2
A la demande de la personne	
A la demande de la structure (non adhésion, rupture, absence..)	1
Raisons majeures (décès, déménagement)	
Etat de santé	
Réorientation	
Autre	
Total	3

Orientations post-sorties



Accompagnement

Depuis 2020, espoirance hauts de seine est engagée dans une démarche d'orientation de ses pratiques au regard du paradigme du Rétablissement en santé mentale.

Ce virage est mené chez ehs de façon holistique, par un accompagnement de l'ensemble de ses équipes vers un changement de pratiques et de postures professionnelles et managériales. Ce virage est également mené de façon collaborative et inclusive, en invitant de façon large et ouverte les personnes accompagnées, leurs proches et les partenaires à participer à notre cheminement. Le soutien au déploiement de l'approche rétablissement se fonde sur un processus d'apprentissage continue, des démarches réflexives et éthiques, et une politique de promotion de l'autodétermination et de l'innovation, portés en chaque structure.

2024 marque la troisième année complète de mise en mouvement et d'expérimentations, parfois hésitantes mais fécondes, où les postures se sont déplacées, où les repères se sont redessinés. Cette phase d'exploration a été traversée avec créativité et exigence. Elle a permis d'ancrer de nouvelles pratiques, plus souples, plus partenariales,

plus ajustées aux trajectoires singulières de chacune des personnes accompagnées. Des évolutions concrètes ont pris forme dans les établissements et services : implication renforcée des personnes accompagnées dans les décisions qui les concernent (co-rédaction des projets personnalisés ; rythme, objets, et moyens de suivi des projets), ajustement des pratiques quotidiennes au service de l'autodétermination, flexibilité de fonctionnement des étapes du parcours d'accompagnement et notamment des modalités d'admission, participation active des personnes accompagnées à la vie des services, reconnaissance du rôle de pairs dans les dynamiques de service, intégration continue des référents qualité pairs dans les démarches Qualité et au sein du COPIL Qualité... (exemples tirés de l'enquête « Catalogue des Transformations », 2024).

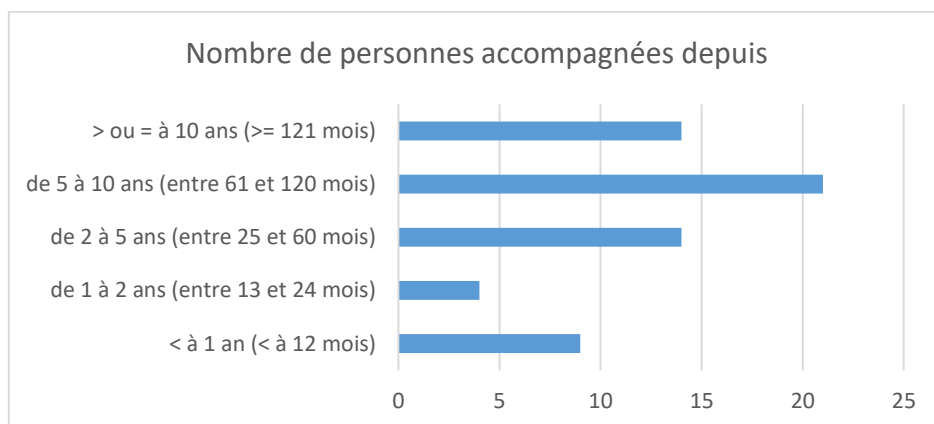
Fort de ces fondations, l'association se prépare pour 2025 à une nouvelle phase : celle de la consolidation. Il s'agit désormais d'ancrer nos avancées, de les pérenniser et d'en affiner les contours. Pour qu'elles puissent constituer le socle d'une offre de service solide et partagée à travers toute l'association.

Mais 2024 marque également une prise de considération décisive : nos évolutions ne peuvent se limiter à la seule sphère de l'accompagnement. Si nos pratiques et postures évoluent, notre gouvernance doit suivre le même mouvement. Il s'agit de mettre en cohérence notre cadre organisationnel et managérial pour qu'il soit, lui aussi, au service de l'émancipation, de la participation et de la coopération. Cette réflexion, amorcée cette année, ouvre une étape structurante pour 2025 : après avoir appris à accompagner autrement, nous apprendrons à nous organiser autrement. Pour que les principes qui guident notre rapport aux personnes accompagnées irriguent aussi l'organisation elle-même : nos manières de travailler, de décider, de construire ensemble.

Durée d'accompagnement

Durée moyenne de séjour ou durée moyenne de PEC

Durée moyenne de séjour / d'accompagnement	
Somme des durées d'accompagnement en nb de jour des personnes sorties en 2024	580
Nb de sorties définitives dans l'année 2024	3
Durée moyenne en nb de jours	193,33

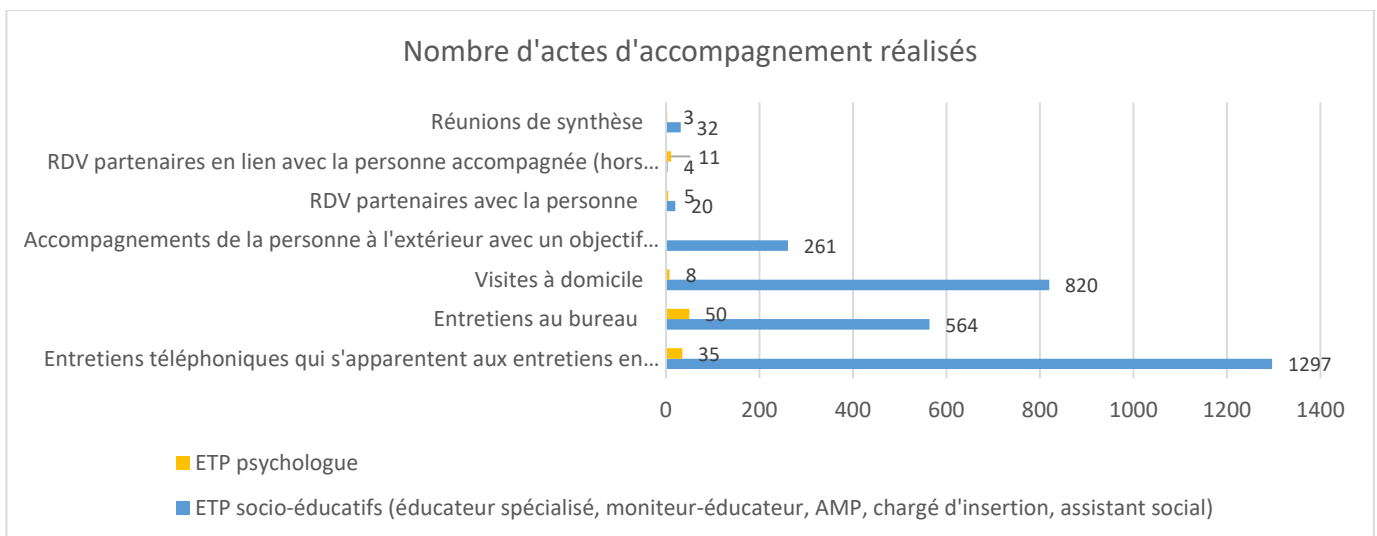


Évolution

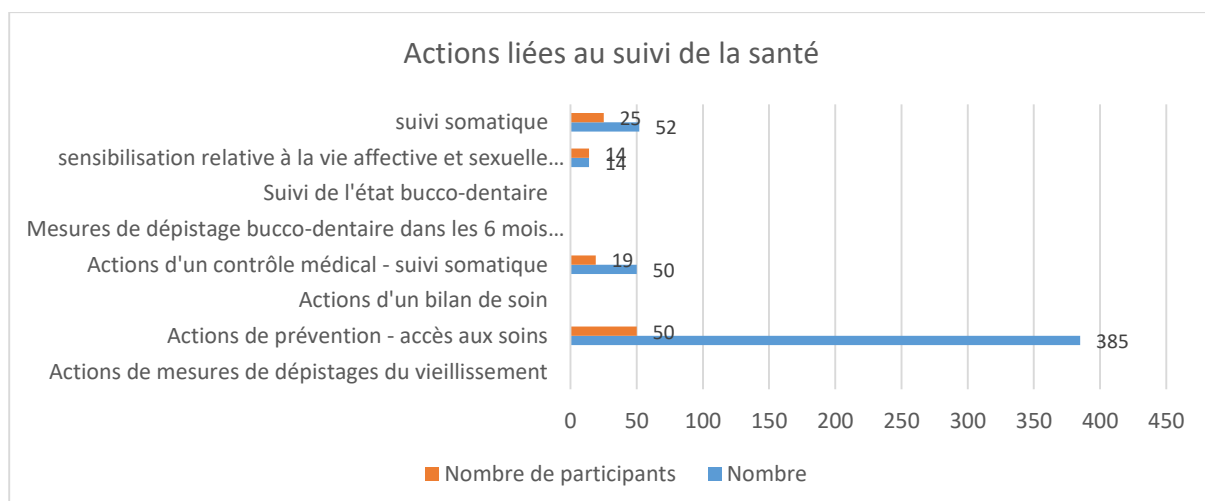
	2022	2023	2024
Durée moyenne d'accompagnement des personnes sorties dans l'année (en nb de jours)	145,6	148,8	193,33

Types d'accompagnement

L'accompagnement est réalisé par des professionnels socio-éducatifs (AMP et éducateurs spécialisés). La grande majorité des interventions a lieu au domicile des personnes. Des soutiens supplémentaires par téléphone sont réalisés en cas d'indisponibilité des personnes accompagnées pour recevoir le professionnel à domicile ou en cas d'imprévu nécessitant un soutien supplémentaire. Le lien téléphonique constitue une modalité d'accompagnement qui amène à un dialogue en évitant le face à face, aussi ces entretiens donnent lieu à des échanges différents, permettant d'aborder les sujets différemment.



Service non médicalisé, le SAVS intervient auprès des personnes dans l'ensemble de leurs démarches personnelles, y compris dans l'organisation et le soutien pour les rendez-vous médicaux.



Les personnes sont soutenues individuellement dans leurs relations sociales auprès de leur réseau personnel. Les habiletés sociales sont abordées au cours des entretiens, mais également exercées au cours de temps forts collectifs.

Types d'activités collectives ou individuelles au cours de l'année	Nombre	Nombre de participants
Atelier créatif	1	6
Sorties loisirs	24	83

Thèmes d'accompagnement

Les interventions extérieures en 2024 ont principalement concerné les professionnels notamment pour soutenir la réflexion et la prise de recul sur les techniques d'intervention.

Intervenants extérieurs (ex : analyse de pratiques, libéraux conventionnés)	
Types d'intervenants	Nombre d'heures par an
Analyse des pratiques professionnelles	30
Régulation d'équipes	10,5
Analyse des Pratiques Managériales	30
TOTAL	70,5

Projets d'accompagnement personnalisé

Chacun des projets d'accompagnement du SAVS fait l'objet d'une réflexion sur les projets de la personne dans les domaines suivants : Lien social, Loisirs et culture, Santé, Activité de jour, Administratif, Logement, Hygiène, Budget, Réseau.

Projets	Nombre
Nombre de projets personnalisés nouveaux dans l'année	8
Nombre de projets personnalisés actualisés dans l'année	51

Activités & Séjours extérieurs

La réorganisation des animations évoquée plus haut amène les professionnels à adapter le soutien à l'inclusion par les loisirs et la culture aux spécificités des projets personnalisés. Les actions sont davantage individuelles ou en petit groupe. Des actions collectives sont organisées par le SAVS sous forme de temps forts. Il s'agit d'activités de bien-être et de supports au lien social. Ceux-ci ont été organisés par l'équipe professionnelle en 2024.

Liens avec les familles et proches

La forme retenue pour l'instance de participation des personnes accompagnées est un questionnaire annuel. Aussi il n'existe pas de réunion associant un représentant des familles. Il est systématiquement proposé à toute personne admise d'intégrer son entourage dans le processus d'admission. Ses proches participent alors aux rendez-vous d'admission. A tout moment dans l'accompagnement, des rencontres et échanges ont lieu avec les familles autant que de besoin.

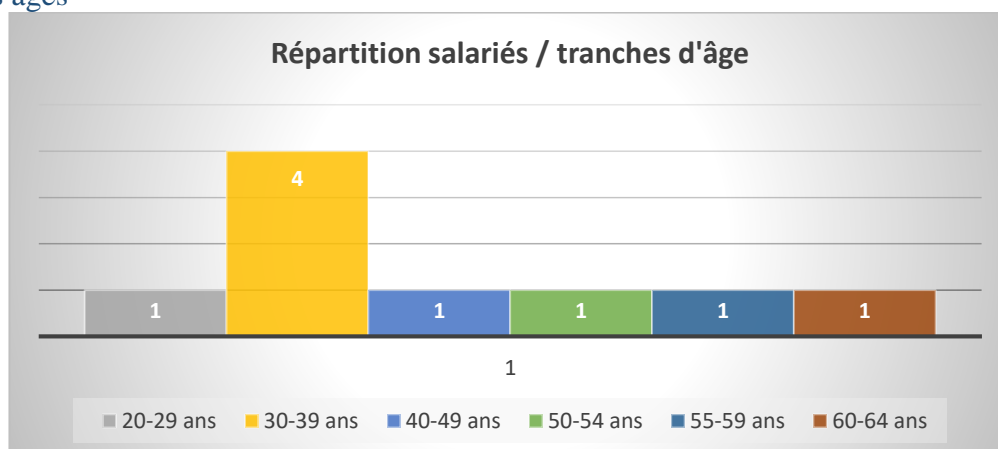
Équipes & organisation du travail

Équipes

Fonction

Ressources humaines	Nombre total d'ETP prévus au BP	Nombre total d'ETP réalisés proratisés sur l'année
Directeur (hors médecin directeur technique)	0,5	0,5
Directeur adjoint		
Chef de service	1	1
Cadre coordonnateur		
Assistant de direction	0,5	0,5
Secrétaire		
Comptable		
Personnel d'entretien		
Psychiatre		
Médecin de rééducation fonctionnelle		
Médecin généraliste		
Autre médecin		
Psychologue	0,4	0,4
Psychomotricien		
Kinésithérapeute		
Orthophoniste Orthoptiste		
Ergothérapeute Diététicien		
Educateur spécialisé	2	0,91
Moniteur éducateur		
Aide médico-psychologique	3	3
Infirmier		
Aide-soignant		
Chargé d'insertion		
CESF		
Assistant social		
Total	7,4	7,31
Total SOINS	0,4	0,4
Total MEDICO-EDUCATIF	5	4,91

Pyramide des âges



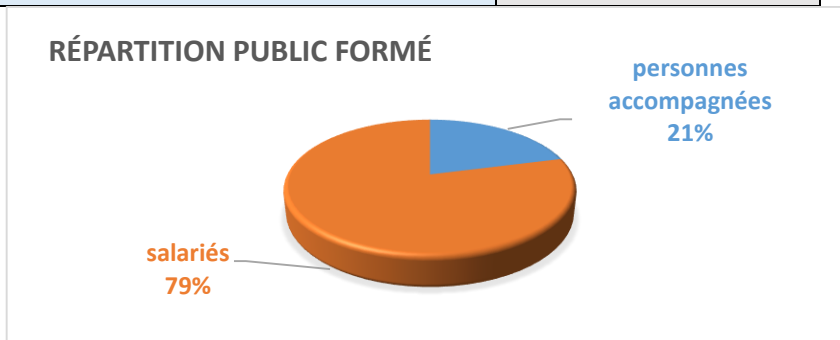
Formation des équipes

espérance hauts de seine a fait le choix en 2024 de proposer à l'ensemble de ses établissements et services un plan de développement des compétences en adéquation avec les besoins exprimés par les salariés à la suite des entretiens professionnels et l'orientation *Rétablissement, autour des 3 axes suivants* :

- Accompagner l'orientation rétablissement d'ehs
- Répondre aux besoins identifiés de notre public
- Répondre aux attentes et besoins des salariés d'ehs

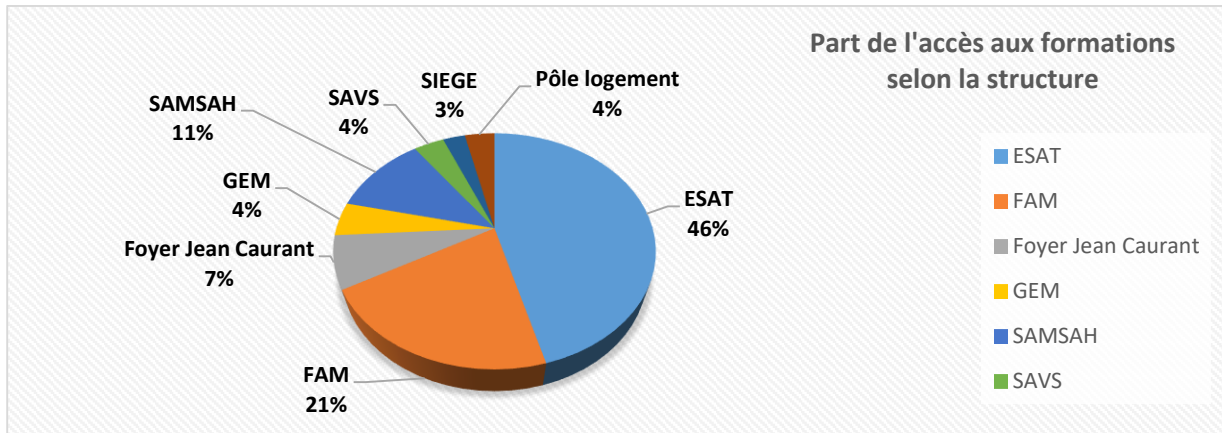
Ehs a agi dans les domaines suivants pour la formation de ses équipes et personnes accompagnées

Type	2024	2024	2022	2022
	Nb d'heures	Nb de personnes	Nb d'heures	Nb de pers
Certification	1 974,0	4,0	2 099	4
Colloque	245,0	29,0	0	0
Formation	2 991,0	159,0	2 676	134
Sécurité incendie	133,5	89,0	161,5	108
Total général	5 343,5	281,0	4 036,5	246



En 2024, **222 salariés et 59 personnes accompagnées ont accédé à un temps de formation** au cours de l'année, pour un volume de 5 343 heures. Au 31/12/2024, **espérance hauts de seine** comptait 131 salariés. Ainsi, l'association a permis à chacun de ses collaborateurs d'accéder à près de 2 formations au cours de l'année (soit un taux de 169%).

Structure	Personne accompagnée	Salarié	Total
ESAT	42	47	89
FAM		28	28
Foyer Jean Caurant	4	35	39
GEM	10	14	24
Pôle logement		15	15
SAMSAH	2	53	55
SAVS	1	17	18
SIEGE		13	13
Total général	59	222	281



Structure statut	SAVS salarié
------------------	--------------

Types d'action de développement des compétences	Nb de pers.	Nb d'heures
Formation	13	175
Améliorer sa communication dans l'exercice de sa profession	3	21
Bloc essentiel : Autisme	2	28
Développement du pouvoir d'agir DPA	0	0
Développer la bientraitance dans les institutions	2	28
Entretien motivationnel	1	28
Excel Débutant	1	14
Excel Intermédiaire	1	14
Outils collaboratifs	1	14
Socle Rétablissement	2	28
Sécurité - budget établissement	4	6
Manipulation extincteurs	4	6
Total général	17	181

En plus, une personne accompagnée a participé au Congrès Réhab qui s'est tenu à Marseille les 4 et 5 juin 2024. Elle a pu ainsi co-animer un atelier présenté par ehs lors de cet évènement et apporter son témoignage sur son vécu en tant que personne accompagnée dans une structure mettant en avant les postures d'accompagnement du Rétablissement.

Rotation du personnel

9.2 taux de rotation
27,78%

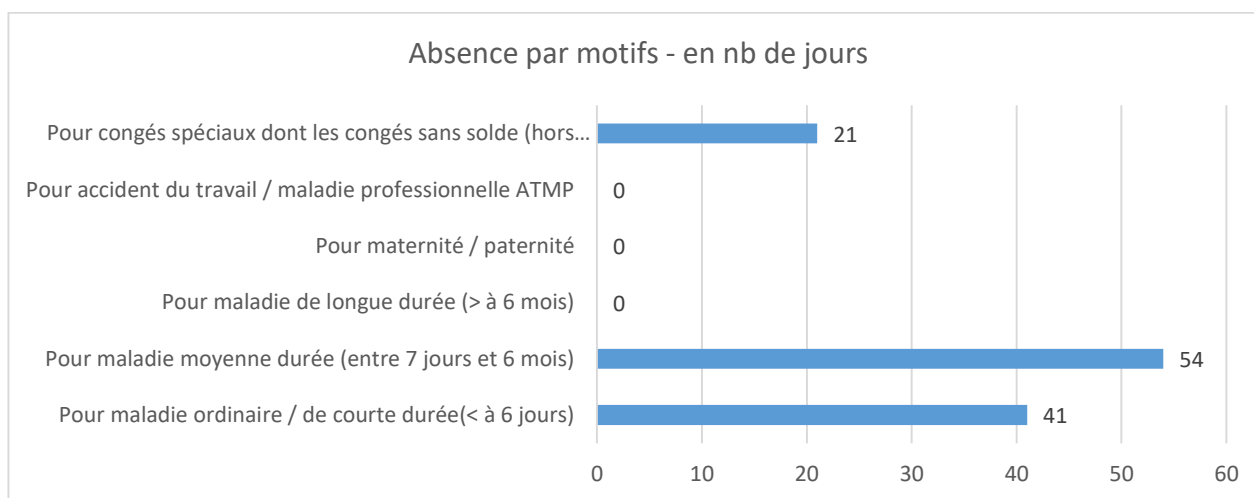
Vacances de postes

ETP vacants	Nombre	Taux
ETP vacants	0,09	1.80%

Absentéisme

Absentéisme - hors formation	Nombre	9.2 taux d'absentéisme
Nb total jours calendaires absences	116	0,08%
Nb ETP réel au 31/12	7,31	
Nb ETP *nb de jours ouverture	138744	

Motif d'absence	somme du nb de jours calendaires d'arrêt de travail	taux d'absentéisme
Pour maladie ordinaire / de courte durée(< à 6 jours)	41	0,03%
Pour maladie moyenne durée (entre 7 jours et 6 mois)	54	0,04%
Pour maladie de longue durée (> à 6 mois)	0	0,00%
Pour maternité / paternité	0	0,00%
Pour accident du travail / maladie professionnelle ATMP	0	0,00%
Pour congés spéciaux dont les congés sans solde (hors congés payés)	21	0,02%
Nb de jours calendaires d'absence hors formation	116	0,08%



Attractivité et fidélisation des salariés

En 2024, l'association a mené les actions suivantes dans le but d'améliorer son attractivité, sa visibilité et son impact pour recruter et fidéliser ses professionnels :

- **Création d'une vitrine moderne de communication recrutement ehs** - Welcome to the jungle (<https://www.welcometothejungle.com/fr/companies/ehs>), en lien avec notre page recrutement du nouveau site de l'association **ehs**, d'un site carrières et d'un nouvel outil de gestion des offres et des candidatures en « multiposting »
- **Renforcement de la visibilité de l'association sur les sites de recrutement**, notamment LinkedIn, par la mise en avant de l'implication d'ehs dans les événements forts de notre secteur (congrès Ré@b, Ateliers du rétablissement ...)

- **Processus de recrutement intégratif** : visite de sites, rencontre de personnes concernées et mettant l'accent sur l'orientation Rétablissement
- **Identification de mesures améliorant l'attractivité** : 3 réunions du groupe de travail « *Comment améliorer l'attractivité d'ehs ?* » intégrant des représentants de différents établissements : ESAT, Pôle Logement & Entraide, RH
- **Développement du télétravail** régulier ou occasionnel avec un travail en équipe par établissement.
- **Développement de l'accès à l'information et aux services proposés aux salariés** (assistance sociale, séances ostéopathie gratuites, ligne d'écoute et de soutien...)
- **Maintien des avantages salariaux, sociaux et en nature** mis en place entre 2022 et 2023

QUALITÉ - Démarche d'amélioration continue

Pilotage de la démarche Qualité

espérance hauts de seine a poursuivi sa démarche d'évaluation continue de la qualité en 2024, en maintenant les actions suivantes :

- Un comité de pilotage constitué des trinômes qualité des structures, des cadres de l'association, de la direction générale et d'un administrateur : réunion ; 05/02/2024 + 11/0/2024 + 10/07/2024 + 18/12/2024
- Des indicateurs recueil des données – suivis des EI et EIG
- Plans d'amélioration continue de la qualité pour chaque service / établissement de l'association
- Rapports d'activités annuels intégrant les indicateurs Qualité

Par ailleurs, l'association a poursuivi la mise en œuvre d'auto-évaluation annuelle dans chaque service ou établissement, appuyée sur un trinôme de référents qualité (1 cadre, 1 salarié et 1 personne accompagnée). Les référents qualité ont été formé en 2023 aux méthodes d'évaluation et au logiciel Synaé. Une journée d'auto-formation a été conduite en juin 2024 pour réactiver les connaissances et partager les expériences d'auto-évaluation.

Enfin, l'association a construit son 1^{er} catalogue des transformations : dans chaque structure, 2 à 3 réunions avec les équipes et personnes accompagnées ont été conduites, sur la base d'un questionnaire, pour identifier les pratiques et postures qui se sont transformées au cours des 3 dernières années. Les retours de ces échanges ont permis d'élaborer un catalogue des transformations en cours dans l'association et de mesurer au fil du temps les ajustements conduits. Le catalogue a été diffusé début 2025 à tous les salariés.

Au sein de l'ETABLISSEMENT

✓ Mode d'organisation :

La similitude des modes d'interventions entre le SAVS et le SAMSAH a amené les services à mutualiser plusieurs moyens matériels et humains, à commencer par les équipes de direction et les locaux. Le pilotage de la qualité en profite également.

Le trinôme de référents qualité du SAVS est actif à Bagneux, tandis que celui du SAMSAH agit sur Nanterre. Ils participent à l'intégralité des réunions du COPIL qualité et œuvrent principalement sur l'organisation des auto-évaluations annuelles.

- ✓ La qualité est l'affaire de tous. Un point sur le suivi du plan d'action et de son évolution est réalisé annuellement en équipe complète sur chaque antenne. Des groupes de travail sont organisés pour permettre à chacun de s'investir sur les thèmes qui l'intéressent particulièrement. En 2024 :
 - L'évolution des animations collectives
 - Les démarches administratives
 - Le partage du réseau
 - Le recueil et traitement des plaintes et des réclamations
 - L'évolution du fonctionnement par la participation des personnes accompagnées et la répartition de rôles

- ✓ Des réunions régulières entre professionnels permettent de tendre vers une cohérence recherchée.
Les différentes instances sont :

Type de réunion	durée	fréquence	participants	objectifs	Nbre de réunions en 2023
Réunion d'équipe pluridisciplinaire	3h	Hebdomadaire sur chaque antenne	Toute l'équipe de l'antenne, SAMSAH et SAVS	transmission d'informations associatives et de fonctionnement / réflexion collective face à des situations et problématiques de terrain / veille et soutien à la pratique professionnelle ayant pour objectif la réflexion	104
Réunion en petite équipe de suivi des personnes accompagnées	3h	Mensuelle pour chaque petite équipe	Equipe socio-éducative et cheffe de service	Suivi des projets personnalisés et de leur renouvellement, besoin et suivi des personnes accompagnées	20
Réunion d'équipe administrative	1h	Hebdomadaire	Assistants de direction et directrice	Suivi administratif, coordination	50
Réunion cadres	3h	Mensuelle	Psychologue et neuropsychologue, médecins, cheffes de service et directrice	Organisation de la dynamique du service, stratégies d'intervention	11
Réunion d'équipe de direction	2h	Bimensuelle	Cheffes de service et directrice	Suivi de la gestion de l'activité, des ressources humaines, des relations partenariales	100
Analyse des pratiques professionnelles	3h	Mensuelle sur chaque antenne	Professionnels socio-éducatifs avec un intervenant extérieur, par antenne	Prise de recul et analyse des situations de terrain, réflexion sur la posture professionnelle au profit du rétablissement des personnes accompagnées	20
Analyse des pratiques managériales	3h	Mensuelle	Psychologue et neuropsychologue, médecins, cheffes de service et directrice avec un intervenant extérieur	Prise de recul et analyse des situations managériales, réflexion sur la posture managériale au profit de l'autonomie des professionnels et du rétablissement des personnes accompagnées	10

- ✓ Gestion documentaire

Les dossiers des personnes accompagnées existent sous deux formes :

- Informatisé, comportant les éléments d'information du parcours de la personne, des documents administratifs, les coordonnées du réseau et l'intégralité des fiches d'intervention
- Papier, comportant une copie des éléments informatisés à l'exception des coordonnées du réseau et des fiches d'intervention.

L'équipe préférant maintenir la cohabitation des deux formats, elle est spécialement attentive à l'harmonisation de ceux-ci.

✓ Communication

Chacun des professionnels du SAVS, mobile sur le territoire d'intervention, dispose d'outils de communication adaptés : téléphone portable professionnel et tablette numérique, permettant d'être joignable à tout moment par le service et les personnes accompagnées et d'accéder à distance aux dossiers des personnes.

Les personnes accompagnées étant physiquement à distance du service (l'intégralité des personnes accompagnées n'y accède pas avec régularité), la communication se fait principalement par courriers ou tracts.

Mise en œuvre de l'évaluation

✓ Modalités de suivi et déploiement

La démarche qualité au sein du SAVS est portée par la directrice. Un nouvel outil de suivi a été mis en œuvre en 2022, suite à la réactualisation du projet de service. Sous forme de tableau, il intègre progressivement les plans d'action issus d'autres instances et documents. Il est mis à jour au minimum deux fois par an. Les plans qualité du SAMSAH et du SAVS étant similaires dans leur grande majorité, ils sont regroupés sur un tableau commun depuis 2024.

✓ Evaluations

La démarche d'auto-évaluation a été menée par le trinôme de référents qualité. En concertation au sein d'ehs, les axes retenus en 2024 sont les suivants :

- Bienveillance et éthique,
- Accompagnement à l'autonomie,
- Accompagnement à la santé

L'appropriation de l'outil Sinae reste encore fragile. L'exploitation des données recueillies en 2024 n'a pas eu lieu au cours de l'année, elle est reportée en 2025.

L'évaluation externe a eu lieu fin 2023. La prochaine est prévue en 2028.

Suivi de la surveillance et gestion des risques

✓ plan bleu / gestion de crise / Plan de reprise et de continuité d'activité → mise à jour de l'onglet « plan canicule en mai 2024

✓ 2 événements indésirables dont 1 grave → 100% des EI traités

La nature des EI est : hygiène et sécurité (1), comportement (1)

✓ 0 Recueil des plaintes et réclamations, des insatisfactions

✓ Bienveillance

→ Travail commencé pour disposer d'une procédure sur le recueil des plaintes et réclamations.

→ Ajout d'une page au livret d'accueil portant les informations relatives au numéro de signalement de la maltraitance.

- ✓ Suivi de l'immobilier impactant la qualité

La mise ne place d'un COPIL patrimoine et immobilier a permis le suivi et la réalisation de :

- La qualité de l'eau dans les locaux de Nanterre
- La vérification des points de sécurité en terme de risque d'intrusion dans les locaux de Nanterre, avec l'assureur
- L'installation d'une cloison mobile pour moduler les espaces à Nanterre
- Le démarchage vers la mise aux normes des climatiseurs réversibles des locaux de Nanterre et l'individualisation du compteur électrique
- L'étude de solutions d'amélioration de l'ambiance thermique dans les bureaux de Bagneux, pour une mise en œuvre en 2025

Par ailleurs, le service a été équipé de matériel permettant une meilleure ergonomie (rehausseurs de bureau et d'écran, repose-pieds inclinables, bureaux droits et souris ergonomiques).

Suivi de la mise en œuvre des droits des usagers

- ✓ Instance de participation : questionnaire annuel à l'intention des personnes accompagnées

2 questionnaires, un par antenne

	Antenne Bagneux	Antenne Nanterre	TOTAL
Nombre de participants	16	9	25
Taux de participation	47%	38%	43%

- ✓ Personnalisation de l'accompagnement → taux de réactualisation 100%

Actualisation des outils Loi 2002-2	Date d'actualisation des outils
Modèle DIPEC ou contrat de séjour	août-23
Modèle de projet individualisé	janv.-19
Projet d'établissement	Août-23
Règlement de fonctionnement	oct-23
Livret d'accueil	nov-24
Charte des droits et libertés	juil-23
Liste des personnes qualifiées annexée au livret d'accueil	Nov-24
Liste des membres du Conseil de la vie sociale	NC

Développement et amélioration des coopérations avec les partenaires

Le réseau du SAVS compte 47 liens privilégiés :

- 29 avec des professionnels de santé pour le suivi médical psychiatrique de personnes accompagnées (4 libéraux et 25 hospitaliers)
- 5 avec des établissements médico-sociaux au sein de l'association
- 3 avec des services communaux (EDAS et CLSM)
- 10 avec des mandataires judiciaires et services d'aide à domicile

Par ailleurs, dans l'objectif d'étendre nos liens et d'enrichir nos pratiques :

Une personne accompagnée a participé au Congrès Réhab qui s'est tenu à Marseille les 4 et 5 juin 2024. Elle a pu ainsi co-animer un atelier présenté par **ehs** lors de cet évènement et apporter son témoignage sur son vécu en tant que personne accompagnée dans une structure mettant en avant les postures d'accompagnement du Rétablissement.

Une personne accompagnée du SAVS et la directrice ont chacune participé à l'animation d'un temps d'échange à l'occasion des ateliers du rétablissement, organisés le 7 octobre 2024 par Santé Mentale France. Les témoignages ont porté sur le ménage réalisé dans les pratiques pour les aligner aux valeurs du rétablissement et sur la mutation des places favorisant un partenariat équilibré au service d'un projet commun.

De nouveaux métiers créés au sein du SAMSAH courant 2024 font bénéficier au SAVS de l'extension progressive réseau sanitaire, culturel et social.

Plan d'amélioration continue de la qualité

provenance de l'objectif (de quel plan ?)	Plan d'action 2022-2027 SAVS				Niveau de réalisation			
	Objectif	description	étapes	délais	Année 2023	Ajustement de l'objectif	Année 2024	Ajustement de l'objectif
projet d'établissement	4.2.1 Développer un accompagnement cohérent face à l'évolution des demandes	Répondre aux besoins des personnes qui rejoignent une vie ordinaire à la sortie d'une hospitalisation psychiatrique de longue durée	Projet Extension de 16 places SAMSAH renforcé en 2023	début 2023	Obtenu		réalisé 2023	
			Partenariat avec le pôle Logement & entraide d'ehs	début 2023	ouverture antenne Nord fin juin 2023 sans rédaction des modalités	modalité de partenariat à rédiger	changement d'interlocuteurs, charte en cours	objectif transféré cf 6.1.3
			Identification du fonctionnement	début 2023	Réalisé avril 2023	modalités de fonctionnement à rédiger		
			Recrutement	début 2023	Postes ouverts janvier 2023	à poursuivre	recrutements toujours actifs	
			Admissions	début 2023	admissions antenne Nord juin 2023	admissions antenne sud reportées 2024	ouverture 1 logement et admissions	projet de commencer l'accompagnement à l'hôpital pour travailler la transition, sans attendre l'ouverture des logements
	Accompagner les troubles du spectre autistique	Formation des équipes concernées	2024			réalisé	sans report, appui sur le réseau : nouveaux SAMSAH spécialisés sur le 92	

		S'adapter à l'évolution des besoins des personnes accompagnées au SAVS	mener une analyse des besoins des personnes	2024		constat d'accompagnement de personnes dont les troubles psychiques sont d'origine neurodéveloppementale	report	
			vérifier si l'organisation actuelle du SAVS répond aux besoins et adapter si nécessaire	2024		constat que les créneaux de RDV en soirée ne sont plus que rarement exploités	report	
projet d'établissement	5.2.1 Favoriser l'espoir de rétablissement dans le regard des professionnels	Accéder à un positionnement optimiste quant à l'évolution possible	Poursuivre la formation socle au rétablissement pour l'ensemble des salariés	2023 et chq année	réalisé	à renouveler annuellement pour les nouveaux salariés	réalisé	
	5.2.2 Favoriser la restauration de l'espoir pour la personne	Mettre en œuvre des modalités d'accompagnement et de projection facilitantes	Former l'équipe à des techniques/outils pratico-pratiques	2023 et chq année	Formations réalisées.	Accompagnement à utiliser les outils à prévoir	formation réalisée	
			Proposer aux personnes accompagnées des échanges/formations avec des pairs en chemin de rétablissement	chq année à partir de 2024			comment transmettre la notion de rétablissement et la promotion du pouvoir d'agir auprès des personnes accompagnées ?	organisation de séminaires à destination de tous (pros et personnes concernées) en 2025
	5.2.3 Participer à un projet sociétal de déstigmatisation des troubles psychiques	Accentuer le soutien à l'inclusion	Organiser la totalité des interventions et des échanges avec les partenaires en présence de la personne	dès 2023	01/12/2023	les rencontres sans la personne portent sur la	poursuite avec de nouveaux partenaires (Corentin Celton, proches)	
			Annuler les échanges en cas d'indisponibilité de la personne concernée sauf en cas de demande expresse de la personne	dès 2023	01/12/2023	collaboration, non sur la situation de la personne		
			Participer aux actions des SISM	dès 2023	01/11/2023	à renforcer en 2024	2 journées organisées par les services, ouvertes à l'association	ouvrir aussi à l'extérieur de l'association
6.1.1 Restituer la place principale à la personne accompagnée	Intégrer la personne concernée dans la commission d'admission	Modifier la procédure d'admission	2024			place de la personne plus importante tout au long du process. Procédure modifiée	à rédiger	

projet d'établissement		Aider la personne à coordonner elle-même l'ensemble de son réseau	Soutenir la personne dans ses échanges avec son réseau, sans prendre contact à sa place.	2024			de plus en plus. A renforcer	
		Faciliter le repérage de la personne dans le réseau médical et le réseau social	Aucune démarche n'est réalisée sans la personne	2024			de plus en plus. A renforcer	
			Tous les rendez-vous sont pris par la personne elle-même	2024			de plus en plus. A renforcer	
	6.1.2 Développer les modalités d'intervention	Développement des interventions à distance	Développer les entretiens en visio-conférence	2025			entretiens téléphoniques pour soutenir des démarches réalisées en ligne	à développer en utilisant des outils (visio)
			Soutenir l'accès aux outils informatiques, limiter la fracture numérique	2025			modification de postes pour créer le métier d'accompagnant administratif	
		Faciliter les rendez-vous dans les lieux publics selon l'objet du RDV	Remettre une caisse mensuelle à chacun des salariés pour les RDV au café.	2023	01/12/2023 pour l'antenne nord		antenne sud : report début 2025	
	6.1.3 Mettre en œuvre l'accompagnement renforcé	Clarifier les modalités spécifiques pour le SAMSAH renforcé	Identification et rédaction des modalités de partenariat avec le service logement ehs	début 2023	ouverture antenne Nord fin juin 2023 sans rédaction des modalités	modalité de partenariat à rédiger	procédure de coordination SAMSAH / logement / hôpital rédigée pour l'admission	rédaction partenariat SAMSAH / logement reportée 2025
			Elaboration d'un mode d'accompagnement renforcé et rédaction des modalités d'intervention	début 2023	plaquette présentation AVP / SAMSAH renforcé rédigée avril 2023		modalités d'intervention ajoutées au projet de service + insert SAMSAH renforcé ajouté à la plaquette	
			Accueil de nouveaux métiers au SAMSAH : création de postes	début 2023	janvier 2°23	certaines postes non pourvus	réalisé 2023	
			Tutorat des nouveaux salariés pour une acculturation aux modes d'accompagnement spécifiques	2023	01/12/2023		2 semaines minimum de travail en binôme	
6.1.4 Redistribuer les espaces de travail sur l'antenne de Nanterre	Répartir les bureaux et les espaces de rendez-vous selon les besoins actuels	Déménagement de l'antenne de Nanterre	fin 2023	12/10/2023		réalisé 2023		
		Ameublement et équipement au regard des besoins	fin 2023	12/10/2023 achat mobilier et matériel de bureau	cloison amovible salle de réunion à prévoir 2024	installation d'une cloison amovible en salle de réunion	prévoir l'achat de mobilier accueillant et confortable	
projet d'établissement			Formations pour l'équipe	2025				

	6.2.1 Soutenir l'accès à la vie sociale	Développement des ateliers d'habileté sociale	Mise en œuvre des techniques pendant les temps collectifs	2025				
projet d'établissement	6.3.1 Développer l'aller-vers	Limiter les obstacles administratifs	Suivi des dossiers sur via trajectoire	2023	enregistrement des données biannuel.	à renforcer en 2024	mission confiée à accompagnant administratif mi-2024	objectif : suivi au fil de l'eau
			Le service est à l'initiative de la prise de contact avec le candidat à l'admission	2024			embauche accompagnant administratif et social à qui cette mission est confiée	
			faciliter l'accès au DUDA	2025				
	6.3.2 Améliorer la transmission des informations	Mieux informer la personne en cours d'admission et en début d'accompagnement	Remettre les documents informatifs au cours du processus d'admission	2024			création en cours d'un dossier d'accueil	
			Au cours des trois premiers mois, les documents suivants sont présentés : - convention médicale individuelle - désignation de la famille à contacter, de la personne de confiance, de la personne à prévenir en cas d'urgence - formulaire de droit à l'image - proposition de confier la clé du domicile au service	2024			transformation de la convention médicale en GPS La remise de la clé n'a plus lieu d'être proposé systématiquement	Renforcer le renouvellement du droit à l'image + vérifier le doublonnage personne de confiance / GPS
projet d'établissement	6.4.1 Organiser la période de veille socio-éducative en cas de fin d'accompagnement sans relai médico-social	Identifier la durée de la veille et ses modalités en accord avec chaque personne	Recueillir les souhaits de la personne Permettre leur réactualisation Rédiger les critères de fin de la veille	2025			période de veille organisée	rédaction à prévoir dans le livret d'accueil
				2025			courrier type qui prévoit 6 mois d'accompagnement en veille	uniformisation du bilan d'accompagnement SAMSAH et SAVS
				2025			période de veille intégrée à l'accompagnement effectif, fait l'objet de fiches médiatèame	
projet d'établissement	6.5.1 Restituer la responsabilité de son projet de vie à la personne	Différencier le projet de vie de la personne du plan d'accompagnement	Approfondir en équipe ce qu'est un projet de vie / un plan d'accompagnement temps de réunion spécifiques	2023	Réalisé entre janvier et juillet 2023	décision de disposer d'une trame unique nouvelle trame PP utilisée au SAMSAH, projet d'étendre son utilisation au SAVS	Nouvelle trame PP utilisée au SAVS antenne nord	
			Soutenir l'expression du projet de la personne	Mettre à jour le processus d'élaboration du Projet	2023	procédure rédigée		procédure réalisée et testée

			Utilisation d'outils d'auto-détermination et d'aide à la décision	2024			en cours, à l'aide des GPS psychom	à renforcer et explorer la boîte à outils rétablissement disponible sur le serveur
	6.5.2 Clarifier les modalités d'accompagnement	Disposer d'un plan d'accompagnement individualisé compréhensible	Elaborer un document optimisé	2023	Réalisé, nouvelle trame PP au SAMSAH			
Bilan annuel 2024	Accorder notre fonctionnement avec les valeurs ehs et les missions des services	organiser le collectif au service des projets individualisés	Repenser les animations collectives	2025	missions modifiées pour l'animatrice		- groupe de travail entre professionnels - différenciation temps forts / accompagnements à la culture et aux loisirs - modification des postes au profit des accompagnants administratifs	
	Simplifier la gestion administrative		regrouper sur un même document les plans d'action qualité SAMSAH et SAVS, quasiment identiques					
projet d'établissement	6.6.1 Développer le lien avec les familles et les représentants légaux	Travailler de manière plus étroite avec ces partenaires	Formaliser les modalités de partenariat avec les familles et les proches	2025				
			Proposer systématiquement une rencontre des familles et/ou du représentant légal à chaque nouvelle admission avec des membres de l'équipe référente choisis par la personne accompagnée.	2024			il est proposé à la personne de se présenter avec la personne de son choix	
			Inclure les familles et représentants légaux à l'instance de participation	2025			proches invités à participer à un groupe de travail thématique "plaintes et réclamations"	
projet d'établissement	6.7.1 Développer la qualité du service rendu	Améliorer le suivi des réclamations	Chaque réclamation fait l'objet d'une fiche événement indésirable.	2024	ouverture d'El pour le suivi des réclamations	différencier le suivi des El et des réclamations	premier jet de procédure réclamation rédigée, groupe de travail avec les personnes concernées commencé le 10/12/2024	
	6.7.2 Permettre un meilleur accès à l'information	Faciliter l'accès au dossier d'accompagnement médiatteam.	Participation au groupe de travail associatif sur le développement de l'outil	2023	définition des besoins et projet d'ouverture de l'accès au dossier à l'usager		mission d'accompagnement des personnes confiée à accompagnant administratif	report de l'ouverture de l'accès usager à 2025

	réduire la fracture numérique	faciliter l'accès autonome des personnes aux services informatisés	soutenir l'accès aux services informatisés	2025			groupe de travail démarches administratives + création des postes accompagnants administratifs		
			organiser les outils internes (dossier médiatteam) pour favoriser l'accès en autonomie	2025			organisation des documents sur le dossier médiatteam		
	6.7.3 Plus de participation des personnes au sein du service	Développer l'instance de participation des personnes accompagnées	Rédiger systématiquement un compte-rendu suite à la réunion de l'instance de participation.	2024			pas de CR après la réunion sur la transformation des animations. CR après les réunions trimestrielles Bagneux	report 2025 pour toutes les instances qui font participer les personnes	
			Créer un comité de pilotage, soutenu par l'animateur, faisant participer les personnes accompagnées à l'organisation du service et au suivi des projets	2026			Disparition du poste d'animateur. Groupe réflexif constitué antenne nord	renforcer la participation des personnes dans les différents projets du service	
			Moduler le fonctionnement de l'instance de participation en tirant des améliorations issues du décret de 2022 « portant modifications du conseil de vie sociale et autres participations » : mener une réflexion sur les sujets abordés et sur la participation des familles et représentants légaux, des salariés, du conseil d'administration...	2025					
			développer les opportunités de collaboration avec les personnes accompagnées	2024	journées bien-être		journées bien-être + journée sportive Nanterre + 40 ans ehs		
			collaborer avec les personnes accompagnées dans l'organisation du service	2024	création des trinômes qualité		auto-évaluation par le trinôme + séjours co-construits + journée sportive Bagneux + talents en partage	projet 2027 : passer d'un questionnaire de satisfaction à une instance de co-pilotage	
	projet d'établissement	6.8.1 Réduire la récurrence des événements	Mettre en place un process d'analyse des	Diffusion de la mise à jour de la procédure réactualisée	2023	Réalisé janvier 2023		réalisé 2023	

	indésirables répétitifs	événements indésirables	Renseignement du fichier de suivi	2024	utilisation, renseignement du fichier à distance des EI		renseignement plus fréquent	
			Participation des équipes aux analyses du fichier	2025				
	6.8.2 Aborder les situations de crise avec plus de respect	Développer l'élaboration des plans de gestion de crise	Formations pour l'équipe et les personnes accompagnées	2024			formation DAIP pour quelques professionnels, choix d'utiliser l'outil "mon GPS"	
			Systématiser la proposition de rédaction d'un plan individuel	2026	rédaction de quelques plans conjoints de gestion de crise, si besoin		début d'utilisation de l'outil "mon GPS"	
			Enregistrement des plans sur médiatteam	2026			tous les GPS rédigés sont sur médiatteam	
		Proposer à la personne de partager sur médiatteam les informations relatives à son groupe sanguin et ses antécédents médicaux notoires ou allergies	2026					
	6.8.3 Utiliser l'expertise du terrain pour élaborer les plans et procédures	Rédaction des plans et procédures en collaboration avec l'équipe	Systematiser l'inclusion de membres de l'équipe dans la rédaction et la mise à jour des plans et procédures	2027			rédigé en équipe : - plan canicule - démarches administratives (en cours) - PP - de l'animation vers... - répertoire commun - plaintes et réclamations (en cours) - livret d'accueil (en cours) - questionnaire de satisfaction	
projet d'établissement	7.2.1 Favoriser la coordination	Un travail d'équipe pluridisciplinaire soutenu par l'organisation	Préciser l'ensemble des fiches de poste	2024			quelques fiches de poste précisées	projet de transformation vers une répartition de rôles
			Formaliser des réunions de coordination / transmission par équipe de référence	2023	transformation des réunions antenne nord		transformation des réunions antenne sud	
			Formaliser des réunions CESF / assistant de service social	2024			ont eu lieu si besoin, puis modification des postes : plus d'assistant de service social	abandonné

		Utiliser l'agenda Médiatime pour tous les RDV prévisionnels	2024			la majorité des RDV prévisionnels sont notés.	A poursuivre
		collaborer en confiance entre professionnels	2025	journée cohésion d'équipe		journée cohésion d'équipe + régulation d'équipe et accompagnement Bagneux + 2 journées réflexives sur le travail d'équipe	
7.2.2 Optimiser les réunions	Partager la responsabilité du contenu et du suivi des décisions	Répartition des rôles : animation, médiateur du temps, gardien des décisions	2025			réalisé antenne sud	
		Lister les résolutions et les relire au début de la réunion suivante	2025				
7.2.3 Optimiser les formations	Favoriser la mise en application des formations suivies	Organiser un retour en réunion d'équipe à l'issue de la formation par les salariés concernés	2023	Réalisé. À poursuivre		utilisation de quelques outils issus des formations (mon GPS)	à renforcer pour les autres outils
		Faciliter des temps d'échange post-formation pour le groupe de salariés inter-ESSMS qui a suivi le thème de formation	2025	actif pour la formation entretien motivationnel cadres		actif pour la formation entretien motivationnel tous	projet de charte bientraitance suite à la formation
7.2.4 S'enrichir mutuellement	Intégrer un temps de partage en début de réunion : texte, article, théorie, témoignage...	Identification du temps	2024			partages réguliers par un infirmier à Nanterre	
		Facilitation de l'accès aux sources : alimentation de la bibliothèque, abonnements...	2023	achat minimum de 3 ouvrages par an		renouvellement des abonnements + exploration des possibilités d'accès à Cairn	
7.2.5 Favoriser le renfort des équipes	Mieux accueillir les nouveaux salariés	Inclure un professionnel dans l'entretien d'embauche pour présenter le service	2024	réalisé ponctuellement	à renforcer	réalisé aussi souvent que possible	
		Finaliser le livret d'accueil du nouveau salarié	2024			en cours au siège	prévoir un parcours d'intégration (journées d'immersion, visite des établissements...)
	Développer de nouveaux métiers liés au SAMSAH renforcé	Création de postes : professionnels qui interviennent à la fois auprès des personnes et en soutien des équipes médico-sociales : infirmier coordinateur et neuropsychologue.	2023	postes créés, neuropsychologue recrutée	neuropsychologue recruté	modification du poste d'IDEC en coordinateur parcours santé au regard des besoins réévalués	

			Création de postes : auxiliaires de vie	2023	postes créés		transformation des postes en AES au regard des besoins réévalués	
projet d'établissement	7.3.1 Identifier le réseau du SAVS	Partager les contacts professionnels sur un document commun	Repérer les partenaires (appui logiciel Médiatteam)	2024			Animation du réseau confié aux ASA et Coordo parcours santé création d'un répertoire commun commencé	le répertoire peut être distinct de médiatteam
			Vérifier la mise à jour actualiser le document	2025				
	7.3.2 Améliorer la communication avec les partenaires	Faciliter la prise de contact pour les partenaires (famille, professionnels...)	Identifier pour chaque personne accompagnée un « interlocuteur privilegié » au sein de l'équipe de référence.	2025				
			Se doter d'outils de communication (plaquettes)	2023	Réalisé avril 2023		ajout d'un insert SAMSAH renforcé	
			Être à l'initiative de la transmission d'informations	2024			fait	
	7.3.3 Etoffer le réseau	Développer les liens avec le réseau spécifique à l'activité	Céapsy	2025			fait par l'animatrice, relai à prévoir	
			Autres SAMSAH et SAVS du département	2023	01/07/2023	rencontre des SAMSAH ok à remettre en place pour les SAVS	Maintien des rencontres régulières inter- SAMSAH	
	Bilan annuel 2024				2024			Participation de l'équipe aux JNE inter SAMSAH et SAVS
Nouveaux partenaires				2024			rencontre des CLSM	
projet d'établissement	7.4.1 Favoriser la pair-aidance	Mettre en place une organisation qui favorise le soutien entre	Inclure un temps d'échange par un pair dans la procédure d'admission.	2026				

		personnes accompagnées	Accueillir par une vidéo de témoignages en cas d'indisponibilité d'une personne accompagnée	2027	vidéo SAMSAH et SAVS réalisée à l'occasion de la journée portes ouvertes Nanterre.		transformation de la vidéo des témoignages pour les 40 ans d'ehs	Premiers essais en admission à réaliser.
	7.4.2 Enrichir l'accompagnement par le travail-pair	Inclure un médiateur santé pair au sein de l'équipe professionnelle	Identification des besoins : fiche de poste	2026				
Recherche des modalités possibles de création de poste et financement			2026					
Ouverture du poste, campagne de recrutement			2027					
projet d'établissement	8.1 Assurer une évaluation annuelle du service	Mesurer les actions conduites ou celles non réalisées à partir du plan d'action du service	Assurer la récolte et renseignement du tableau annuel des indicateurs	2023	01/01/2023	réalisé. À poursuivre tous les ans	réalisé	
			Organiser une revue du plan d'action annuel avec les personnes accompagnées et équipes / appui du trinôme de référents-qualité	2024			réalisé en équipe	
			Rédiger le rapport d'activité annuel du service en intégrant les mesures/actions conduites, celles qui restent à conduire.	2024	01/04/2023	fait. Plan à compléter avec les objectifs de sources complémentaires (autres plans)	plan complété avec les mesures issues d'autres plans, de la visite de conformité et de l'évaluation (critère impératif)	à compléter avec les critères non impératifs de l'évaluation, les auto-évaluations, le DUERP
			inclure dans les indicateurs annuels ceux qui permettent de mesurer des actions qualité					liste des indicateurs 2025 en journée projection en équipe
	8.2 Déployer une autoévaluation en autonomie sur le SAVS	Se faire accompagner par un organisme d'évaluation pour définir la méthode d'évaluation / outil et formation de référents-qualité	Identifier un cabinet de formation pour nous accompagner	2023	01/01/2023		réalisé 2023	
			Identifier un trinôme de référents-qualité (personne accompagnée + 1 salarié + 1 cadre)	2023	01/03/2023	Modalités de renouvellement des membres du trinôme à identifier	membres renouvelés	
			Formation des référents + utilisation du référentiel HAS et Synaé pour conduite d'auto-évaluations régulières	2023	Réalisé mai-juin 2023		début des auto-évaluations annuelles des trinômes qualité	projet d'appropriation de l'outil Sinae par les trinômes
	8.3 Evaluation externe	Attente de la date dans le cadre du calendrier de programmation des autorités de tarification	Participer à la recherche d'une stratégie associative permettant d'inclure la culture de l'évaluation dans la démarche qualité.	2023	01/12/2023	réalisé. À poursuivre tous les ans	copil qualité trimestriels	

			Introduire une régularité de la démarche d'évaluation au SAVS.	2024	autoévaluation avec le soutien d'Alfapsy		autoévaluation en autonomie	
Plan de montée en compétences des équipes	qualité de vie au travail par la montée en compétence de l'équipe	Gagner en responsabilité pour les équipes de référence : autonomie et reconnaissance	organisation d'un "vis ma vie" entre professionnels terrain pour partager et valoriser les bonnes pratiques	2024				
Plan de montée en compétences des équipes	impact sur l'image du SAMSAH / SAVS véhiculée à l'extérieur et l'attrait possible pour de nouveaux professionnels	donner envie aux professionnels de rejoindre un travail collectif dynamique	identification d'un tuteur accueillant à l'embauche d'un nouveau salarié pour la transmission des valeurs et des modes opératoires au service				réalisé	
PV visite conformité ATC			Transmettre aux ATC l'avis favorable de la commission communale de sécurité dès réception	18/04/2024			04/01/2024	
PV visite conformité ATC			Modification du projet de service, dans un délai de 6 mois	18/04/2024			17/04/2024	
PV visite conformité ATC			Modification du contrat d'accompagnement, dans un délai du 6 mois	18/04/2024			17/04/2024	Modification travaillée avec l'équipe, reformulation complète en accord avec la posture rétablissement
PV visite conformité ATC			Modification du livret d'accueil, dans un délai du 6 mois	18/04/2024			17/04/2024	Modification effectuée, travail plus approfondi avec les personnes accompagnées programmé en COPIL
PV visite conformité ATC			Modification du règlement de fonctionnement, dans un délai du 6 mois	18/04/2024			17/04/2024	
PV visite conformité ATC			Finaliser la signalétique extérieure et intérieure permettant d'identifier le SAVS	18/04/2024			17/04/2024	Lettrage blanc couloir intérieur à modifier en noir
PV visite conformité ATC			Remplacer le nom figurant sur le visiophone par : SAMSAH-SAVS EHS	18/04/2024			17/04/2024	
PV visite conformité ATC			Finaliser l'installation des panneaux et patères dans l'ensemble des locaux	18/04/2024			17/04/2024	
PV visite conformité ATC			finalisation des installations : transmettre des photos	18/04/2024			17/04/2024	casiers à commander, conformément au devis réalisé.

PV visite conformité ATC			Veiller au recrutement des postes vacants, informer les ATC au fur et à mesure des embauches sur ces postes	18/04/2024			17/04/2024	
PV visite conformité ATC			S'assurer de la complétude des dossiers du personnel en poste	18/04/2024			17/04/2024	Pointage et tri en cours de réalisation par l'assistante de direction (recrutement 25/01/2024)
PV visite conformité ATC			Veiller à la tenue, la complétude et le suivi des dossiers papier des usagers. Seuls 30 dossiers sur 48 sont entreposés dans les locaux. Les dossiers médiatteam semblent incomplets.	18/04/2024			17/04/2024	Complétude OK. Uniformisation de la présentation en cours : Achat 40 pochettes carton réalisé.
PV visite conformité ATC			Le SAVS devra évaluer la nécessité de conserver les 2 formats (papier et dématérialisé), auquel cas la complétude des formats papier devra être assurée.	18/04/2024			17/04/2024	Vu entre l'équipe et la cheffe de service. CDS garante de la complétude des dossiers. Point annuel.
PV visite conformité ATC			Actualiser et formaliser les partenariats existants	18/04/2024			17/04/2024	prévu au PACQ (issu projet de service)
PV visite conformité ATC			Actualiser le ROR et via trajectoire	18/04/2024			17/04/2024	
évaluation externe	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.	Faire une réunion annuelle sur les principes facilitant la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle, appuyée sur les RBPP et Charte des libertés (équipes + personnes accompagnées) => rédaction des principes d'action applicables au sein de l'établissement	Principes d'actions co-élaborés avec les personnes sont affichés et communiqués aux personnes accompagnées et remis à l'embauche dans le kit intégration d'un nouveau salarié	déc-24			Livret d'accueil salarié et personne accompagnée en cours d'élaboration. Intégration d'une charte des droits et libertés FALC pour les PA	

Résultats financiers 2024

Analyse du résultat

Activité

Avec un taux d'activité de 110,87%, l'activité du SAVS est au-dessus de l'objectif fixé de 100%.

Sont comptabilisés ici exclusivement les personnes sous contrat d'accompagnement. Les actions liées au soutien dans la procédure d'admission ne sont pas prises en compte.

L'activité augmente sensiblement du fait de la comptabilisation de 6 mois de suivi sous forme de veille socio-éducative pour favoriser la transition au moment de la sortie d'accompagnement. Les personnes qui en bénéficient sont celles qui quittent le SAVS sans autre mesure d'accompagnement médico-social.

Charges de personnel – groupe 2

1. Charges de personnel salarié

Le groupe 2 présente une économie de 24 945 € entre le budget prévisionnel et le budget réalisé 2024.

	Budget prévisionnel	Budget réalisé 2024
Total groupe 2	432 666 €	407 721 €

L'année 2024 voit la prolongation de la crise des métiers de l'humain, maintenant un niveau de difficulté de recrutement élevé. Le SAVS a fonctionné avec un sous-effectif de personnel tout au long de l'année 2024 ce qui a généré une fatigue pour l'équipe, une réorganisation des modalités d'accompagnement et une économie sur les lignes budgétaires allouées aux salaires.

	Budget prévisionnel	Réalisé 2024	Ecart
Rémunération du personnel non médical	396 834 €	256 998 €	139 846 €
Rémunération du personnel médical	0 €	0 €	0 €

Le personnel médical est constitué du poste de médecin psychiatre budgété à 0,3ETP qui n'avait pas du tout été pourvu en 2022. Face à la réalité de l'absence totale de candidat, ce poste a été transformé en juin 2023 en temps de psychologue et neuropsychologue, mutualisé avec le SAMSAH. Le SAVS bénéficie désormais d'interventions de psychologues à la hauteur de 0,4ETP.

D'une manière générale, les mouvements de salariés ont continué à augmenter, mais le nombre de postes vacants reste très faible.

Taux de rotation du personnel	Nombre	taux de rotation
Nb de recrutement au cours de l'année	3	27,78%
Nb de départ dans l'année	2	
Effectifs réels au 31/12 en nb de personnes	9	

Taux d'ETP vacants	1%
Taux d'ETP SOINS vacants	0%
Taux d'ETP SOCIO vacants	1,80%

Les charges du groupe II sont excédentaires du fait que sur 7,65 ETP budgétés, 7,31 ont été pourvus, certains avec des qualifications inférieures au poste prévu faute de candidats : des professionnels AES en cours de validation des acquis de l'expérience pour obtenir un diplôme d'éducateur spécialisé ont été mis en situation sur les deux postes d'éducateurs.

2. Autres charges du groupe 2

Les autres charges du personnel, pour un montant de 7 058€, correspondent aux frais d'intervenants extérieurs (analyse des pratiques professionnelles, analyse des pratiques managériales et participation du personnel à la journée nationale des SAMSAH et SAVS).

Autres charges d'exploitation

1. Groupe 1

Le compte des achats non stockés de matières et fournitures prévisionnel a été dépensé à 90%, soit une augmentation nette des dépenses notamment sur les postes suivants :

- Budget carburant : la fin du stock de chèques carburants et l'utilisation actuelle de cartes de paiement permet une répartition des frais au regard de la consommation réelle.
- Budget alloué à l'achat des fournitures de bureau : les stocks disponibles à Nanterre ayant été épuisés, les achats réguliers ont repris au regard des besoins.

Le compte des services extérieurs met en évidence une sous-utilisation du budget alloué aux prestations à caractère médico-social (écart positif de 2 368 € entre le budget prévisionnel et le budget réalisé 2024). Nous constatons de manière générale sur les services d'accompagnement une évolution des besoins des personnes accompagnées. Nous avons modifié courant 2024 l'organisation des temps collectifs dans l'objectif de nous rapprocher des besoins des personnes. Ce changement a généré une période de flottement et une économie provisoire sur cette ligne. Nous notons cependant une utilisation supérieure de 350% à celle de 2023 qui semble indiquer que l'organisation retenue est cohérente.

Le compte des autres services extérieurs met en évidence :

- La diminution provisoire des frais postaux du fait de l'augmentation de la réalisation des démarches en ligne. Or le développement de l'aller-vers pour exploiter la file active des personnes en attente sur Via trajectoire nécessitera d'augmenter les envois postaux à partir de 2025.

	Budget prévisionnel	Réalisé 2021	Réalisé 2022	Réalisé 2023	Réalisé 2024
Frais postaux et frais de télécommunication	7 798€	5 615 €	6 012 €	6 959 €	3 892 €

- Une utilisation stable des frais de déplacement, missions et réceptions

	Budget prévisionnel	Réalisé 2021	Réalisé 2022	Réalisé 2023	Réalisé 2024
Déplacements, missions et réceptions	1 202 €	615 €	194€	500€	652€

L'utilisation de la ligne prestation d'alimentation à l'extérieur du fait de l'enregistrement de consommations liées aux rendez-vous d'accompagnement qui ont eu lieu dans des lieux publics pour le suivi des démarches des personnes accompagnées, à la hauteur de 1 083€

1. Groupe 3

Les charges du groupe 3 dépassent de 68 852€ le budget prévu.

Ce dépassement est principalement dû au passage en perte de 62 269€ de créances irrécouvrables qui correspondent à des factures restées en attente les années précédentes.

Les entrées d'immobilisations en 2024 concernent les éléments suivants :

LIBELLE	DATE ACQ	Montant
Renault Clio GP-210 MQ Colin	24/10/2024	22 000,00 €
Ordi portable HP série Helite 14 full HD	01/07/2024	600,00 €
Ordi portable HP série Helite 14 full HD	01/07/2024	600,00 €
Ordi portable HP série Helite 14 full HD	01/07/2024	600,00 €
TOTAL		23 800,00 €

Produits de la tarification

Les produits de la tarification sont relativement stables, du fait de la réalisation de l'activité prévisionnelle et de l'accompagnement désormais exclusif de résidents des Hauts de Seine.

	Réalisé 2021	Réalisé 2022	Réalisé 2023	Réalisé 2024
733 – produits à la charge du département	483 614	516 799	547 201	566 667
73321800 Dotation globale SAVS	483 614	516 799	547 201	566 667
73322100 Prix de journée FH / SAVS	0	0	0	0

Produits autres

Les comptes affichent 6 000 € de produit de cession d'éléments actifs, issus de la vente d'un véhicule sorti des immobilisations courant 2024.

Synthèse du résultat

Détermination du résultat

Le résultat comptable de l'exercice affiche un **résultat excédentaire à la hauteur de 76 615 €**, soit 37 000€ de plus que l'année précédente, du fait principalement d'une reprise de provision pour risque de charges d'exploitation de 26 128€, liée à l'anticipation du départ à la retraite d'une salariée qui n'a plus lieu d'être en 2024.

Proposition d'affectation du résultat de l'exercice 2024

Nous proposons d'affecter le résultat en report à nouveau.