



***Service d'Aide à la Vie Sociale
géré par Espoir-74***

www.savsoxygene.org

Savs Oxygène ANNECY

21, avenue des Hirondelles
Immeuble "Le Citadelle"
74000 Annecy
Tél : 04 50 67 80 64
Fax : 04 50 67 84 42
annecy@savsoxygene.org

Savs Oxygène ANNEMASSE

2, rue Louis-Armand
74100 Annemasse
Tél : 04 50 37 10 51
Fax : 04 50 49 38 43
annemasse@savsoxygene.org

Savs Oxygène THONON

7, rue de Lort
Résidence « Le Chamois »
74200 Thonon les Bains
Tél : 04 50 83 15 35
Fax : 04 50 83 15 34
thonon@savsoxygene.org

SAVS Oxygène, Rapport d'activité 2007

Pas le temps d'adopter un rythme de croisière, puisque à peine avons-nous atteint notre capacité d'accueil, que nous repartions sur de nouveaux projets....

Ainsi en 2007, nous avons ouvert le nouveau site de Thonon, pour l'accompagnement à terme de 30 personnes, étendu la capacité d'accueil d'Annemasse de 20 à 30 personnes et celle d'Annecy de 30 à 40 personnes.

L'ouverture du site de Thonon-les-Bains s'est réalisée en avril 2007. Une éducatrice a été engagée pour le démarrage de cette antenne. Cette extension des services a demandé également le recrutement d'une chef de service, dont le bureau est situé à Thonon, mais qui supervise le travail des trois équipes : Annecy, Annemasse et Thonon. Le recrutement de ce cadre a permis une réorganisation du travail et surtout un meilleur suivi pour les équipes. En effet, du fait de la distance entre les trois sites, l'équipe d'Annemasse avait exprimé un sentiment de manque de présence de l'encadrement sur la période où le directeur était le seul cadre.

La création d'un nouveau site demande beaucoup de temps et d'énergie. Une fois trouvé et équipé un local, recruté du personnel, il faut encore rencontrer les partenaires du réseau, repréciser le projet et le fonctionnement du service, et surtout rencontrer les candidats à l'accompagnement.

Dans le cas de l'antenne de Thonon, l'accueil dans le réseau local fut plutôt positif et le partenariat n'a pas rencontré de difficulté de démarrage.

Par contre l'admission des premières personnes fut plus longue. Les premiers dossiers présentés n'étaient pas forcément en adéquation avec le profil du projet SAVS, ou bien les personnes pressenties n'étaient plus si prêtes à demander un accompagnement, ou bien elles l'étaient mais c'est le dossier qui ne l'était pas.

De l'expérience d'ouverture des trois sites, nous garderons que le démarrage est souvent long, même si les candidats à l'accompagnement sont repérés avant l'ouverture et que leur notification d'orientation vers un SAVS est prononcée. Nous nous heurtons là à l'une des spécificités du handicap psychique : la grande variabilité au niveau de la santé, mais aussi au niveau des décisions. Ce qui est vrai un jour, peut ne plus l'être le lendemain.

Inscrire la démarche du SAVS dans une dynamique partenariale reste un pilier essentiel pour l'accompagnement. Parmi les prestations listées dans le décret relatif au SAVS, il est clairement indiqué celles concernant un « *suivi et la coordination des actions des différents intervenants* » - (Art. D.312-155-7). Cette coordination entre les différents partenaires est essentielle pour que l'accompagnement soit réalisé avec efficacité et globalité.

Avant de mettre en place cette coordination, il est nécessaire de pouvoir repérer les ressources pouvant être mobilisées, puis de les animer pour que vive ce réseau constitué.

C'est pourquoi nous avons initié en fin d'année 2007, la création d'un « comité des partenaires » sur les sites d'Annemasse et Thonon, à l'image de celui existant à Annecy à l'initiative de l'équipe de Messidor.

Il s'agit de réunir une fois par trimestre tous les partenaires, acteurs concourant au parcours de réadaptation des personnes accompagnées. L'objectif est d'améliorer la cohérence, la continuité et la qualité de l'accompagnement, de faciliter les relations et les échanges

opérationnels entre les différents partenaires, de faire circuler les informations concernant nos services, nos projets.

Un réseau vit sur différents niveaux : il faut, bien sûr, que les services se connaissent et sachent comment « utiliser » l'autre. Mais il est également nécessaire que les personnes qui constituent ces services se rencontrent, créent des liens, qu'on sache mettre un visage sur un nom et réciproquement. Avoir travaillé ensemble sur une situation particulière crée parfois également des liens solides et réparables. En bref il est indispensable de naviguer sur différents niveaux, celui défini par le cadre et le projet de la structure concernée et celui, plus informel de la relation d'un professionnel à un professionnel.

Nous constatons que notre souhait de pouvoir coordonner les différents partenaires acteurs dans un projet d'accompagnement, n'est pas toujours celui de la personne accompagnée qui peut chercher plutôt à cloisonner. Aussi avons-nous mis l'accent cette année, notamment au moment des évaluations de projets individuels sur la question suivante : comment associer davantage et mieux les divers intervenants autour de la personne sans contrevenir à notre postulat de base : recueillir l'adhésion de la personne pour le faire. Aujourd'hui notre positionnement est plus précis : pour certaines situations et à partir d'un certain temps, nous signifions de façon plus directive la nécessité d'un travail en coordination pour continuer l'accompagnement.

Les deux tableaux qui suivent font état des thèmes d'interventions cités dans les projets et des domaines d'actions concrètes qui constituent les accompagnements. Nous ne pouvons que constater la diversité des domaines, ce qui justifie d'autant plus la nécessité de croiser les compétences à travers le travail en réseau et la coordination des partenaires.

Domaines d'intervention repérés au niveau des projets individuels (ceux notés dans l'avenant)	Nombre de fois où le thème est cité dans un projet
Soutien moral	50
Santé	30
Insertion professionnelle et formation	28
Loisirs	27
Quotidien	25
Autonomie par rapport à la famille	18
Logement	16
Administratif	14
Socialisation / Vie sociale	8
Soutien à la parentalité	5
Expression de soi, confiance en soi	2
Relation à l'autre...	2
Responsabilisation, acceptation de la réalité	2

Domaines d'action concrète (actions réalisées dans le cadre des accompagnements)	Nombre d'accompagnements concernés
Entretien de soutien	70
Accompagnement vers des partenaires	23
Accompagnement aux courses	21
Accompagnement dans les démarches administratives	16
Recherche d'activité et de loisirs	15
Recherche d'appartement	12
Recherche d'emploi ou de formation	10
Soutien entretien du logement	7
Structuration, gestion de son temps	7
Promenades	2
Aide au déménagement	1
Accompagnement, autonomie dans les transports	1
Accompagnement lors de l'adaptation à la crèche de l'enfant	1

En mars 2008 le service d'Annecy aura cinq ans d'existence. Nous commençons donc à avoir un peu de recul sur le parcours que constitue un accompagnement. En effet, nous avons pu conclure avec certaines personnes des accompagnements pour lesquels les objectifs étaient atteints. Nous avons alors rencontré la difficulté de savoir arrêter un accompagnement ou d'accompagner cette décision pour la personne concernée.

L'équipe du service d'Annecy a choisi cette année de parler de son travail en revenant justement sur ce parcours : décrire le cheminement d'un accompagnement.

L'équipe d'Annemasse, quant à elle, a travaillé sur la notion de l'accueil au sein des services.

Les ressources humaines en 2007

L'accompagnement, même individualisé, et surtout parce qu'individualisé, est un travail d'équipe. Chacun, dans son métier et dans sa compétence, participe à la qualité de l'accompagnement. En face des besoins des personnes, il faut pouvoir mettre des compétences à travers des métiers spécifiques :

Educateurs spécialisés, Conseillères en économie sociale et familiale, Psychologue (vacations), Secrétaire comptable, Chef de service et Directeur.

Ont travaillé en 2007 sur le site d'Annecy :

- **Mr Miro Jean-François** (directeur - 1ETP)
- **Mlle Benecy Marina** (CESF- 1ETP)
- **Mr Fongo Roberto** (ES - 1 ETP)
- **Mme Rossi Odile** (ES - 0,75 ETP)
- **Mr Coste Jean-Michel** (ES - 1 ETP), recruté en avril 2007, création de poste.
- **Mlle Leduy Ingrid** (secrétaire comptable - 1 ETP)
- **Mlle Lamarche Florie** (ES - 0,75 ETP, puis 1 ETP, en CDD de remplacement pour maladie depuis mai 2007).

- **Mme Zamansky Elisabeth** et **Mr Loup Eric** (qui interviennent aussi pour les équipes d'Annemasse et Thonon), vacataires, travail de supervision des projets personnalisés et l'analyse de la pratique.

- **Mr Robillard Jean-Jacques** bénévole, a animé un atelier informatique, à raison de 2h par semaine.

- **Mr Duarte Démian**, stagiaire en formation éducateur spécialisé a rejoint l'équipe pour un stage long de 36 semaines.

Ont travaillé sur le site d'Annemasse.

- **Mme Marquet Yolande**, (ES - 1ETP)
- **Mlle Varon Sophie**, (ES - 1 ETP)
- **Mlle Malhomme Véronique**, (CESF - 1 ETP) recrutée en avril, démission en septembre, remplacée par :
- **Mlle Garçon Cécile**, (ES - 1ETP) recrutée en octobre.
- **Mlle Virginie Postler**, stagiaire éducatrice spécialisée de octobre 07 à janvier 08

- **Mme Lucie Gomes-Muffat**, psychologue vacataire pour le travail de supervision des projets personnalisés en réunion d'équipe hebdomadaire (qui intervient aussi sur l'équipe de Thonon du fait que les deux équipes ont une réunion hebdomadaire commune).

- **Mr Patrick Anselmo**, animateur bénévole le jeudi après midi d'un atelier informatique.

Ont travaillé sur le site de THONON :

- **Mme Lopes Céline**, (ES - 1 ETP) recrutée en avril pour l'ouverture du service, démission en septembre, remplacée par
- **Mr Urbain Jean-Yves**, (ES - 1 ETP) recruté en octobre ;
- **Mlle Chessel Chantal**, (chef de service – 1 ETP) recrutée en juillet.
- **Mlle Guillemot Marie Pierre**, (ES - 0,75 ETP) recrutée en décembre.

La compétence collective du service reste étroitement liée aux compétences individuelles, et la formation est une réponse nécessaire pour l'extension et le développement de celles-ci.

En 2007 les formations suivantes ont été suivies, 217 h de formation au total :

	Organisme	heures	salariés
Sensibilisation à l'approche systémique, niv II	CERF	35 h	1
S'approprier le logiciel KEOPSS (budget)	URIOPSS	14 h	1
Utilisez votre intelligence émotionnelle	AFORE	35 h	1
Communiquer autrement pour mieux communiquer	formation CRF	42 h	1
Préparation des budgets 2007	URIOPSS	7 h	1
Maîtriser Excel, niveau 2	ORSYS	14 h	1
Initiation à la compta générale en secteur social et médico-social	CERF	35 h	1
Dessin et créativité	CERF	35 h	1

A ces stages de formations se sont ajoutées des journées de colloques ou conférences, soit un total de 153 heures :

	Organisme	heures	salariés
Espaces de résistances et de création dans l'accompagnement	Congrès M.A.I.S.	19 h	4
La place des professionnels, des usagers et des familles dans l'accompagnement au travail	Croix Marine	7 h	4
"L'addictologie : entre pratiques professionnelles et dynamiques institutionnelles".	MRA	7h	3
Journée nationale des SAVS	ODIAS	7 h	4

Projets et perspectives

Pour 2008, le projet principal sera la mise en œuvre des projets de l'extension du SAVS sur Sallanches et la création d'un SAMSAH dans la même ville.

- 20 places supplémentaires de SAVS à Sallanches, nécessiteront le recrutement des salariés supplémentaires.

- La création du SAMSAH (20 places) à Sallanches suppose la recherche d'un local, son installation, le recrutement des salariés, l'admission des personnes et la mise en place d'un réseau de partenaires.

Il est prévu également une formation de groupe sur site en approche systémique et technique d'entretien ; aborder l'entretien par une vision systémique pour mettre la famille et l'environnement en mouvement et les rendre acteurs. Il s'agit donc d'une formation collective dans le but de souder les équipes qui deviennent plus éloignées, et dans la poursuite du travail de formation sur la proximologie, dans une réflexion sur les liens que chacun entretient avec son environnement et réciproquement.

Il s'agit d'un projet de réflexion en équipe sur la mise en œuvre d'une forme d'accompagnement plus collective en soutien à l'accompagnement individuel.

Nous finaliserons et formaliserons également le travail autour de la démarche d'évaluation interne, qui doit être rendue au Conseil Général pour janvier 2009.

Jean François Miro, Directeur, Mars 2008

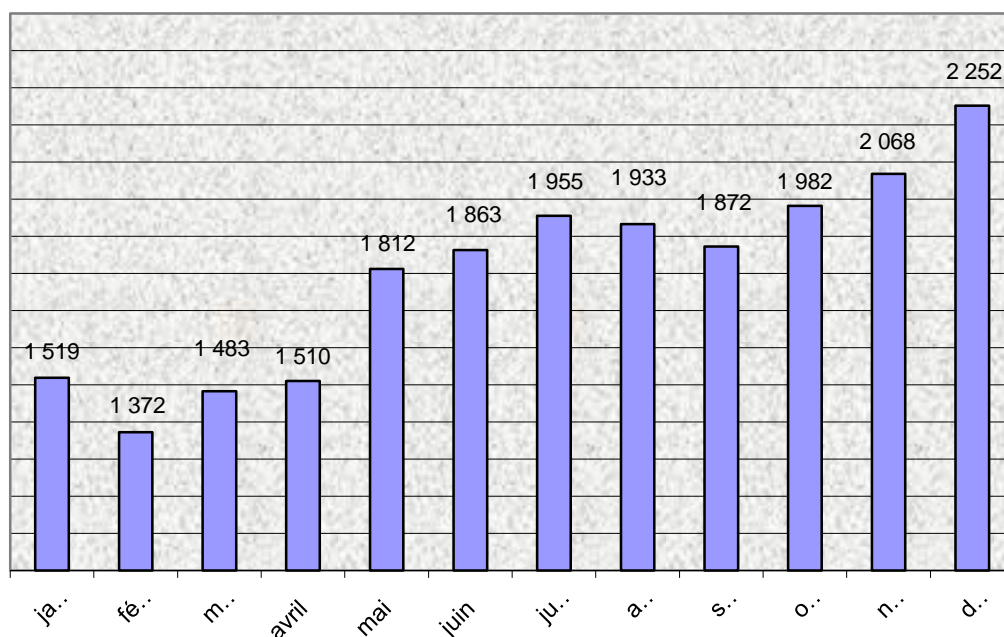
Statistiques

Au cours de l'année 2007, le SAVS Oxygène a accompagné 81 personnes (28 à Annemasse, 42 à Annecy et 11 à Thonon).

L'activité pour 2007 avait été estimée sur la base de 25 542 journées, soit un taux d'occupation de 70 % correspondant à un suivi de 82 personnes au 31 décembre 2007.

21 621 journées ont été réalisées, soit un taux d'occupation égal à 59,2 %.

Nombres de journées réalisées mensuellement



Nous avons admis 32 nouvelles personnes pour 7 qui ont quitté le service.

Au 31 décembre, le service comptait 74 personnes accompagnées (36 sur Annecy, 27 sur Annemasse et 11 à Thonon).

Au 31 décembre 2007 et depuis l'ouverture du service en mars 2003, 247 personnes désirant avoir des informations ont été reçues pour un premier entretien, 101 ont été admises pour un accompagnement.

A propos des sorties :

Depuis l'ouverture du service, 27 accompagnements se sont arrêtés.

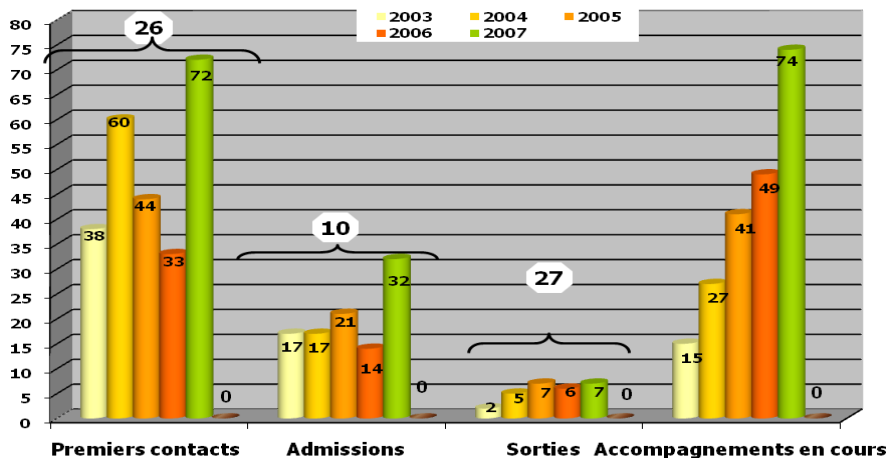
Les motifs de sortie sont divers : accompagnements aboutis, refus de s'engager dans le processus, ruptures de contrat consécutives à une absence répétée de contact, rechutes de la maladie.

Pour l'année 2007 les motifs des six sorties sont les suivants :

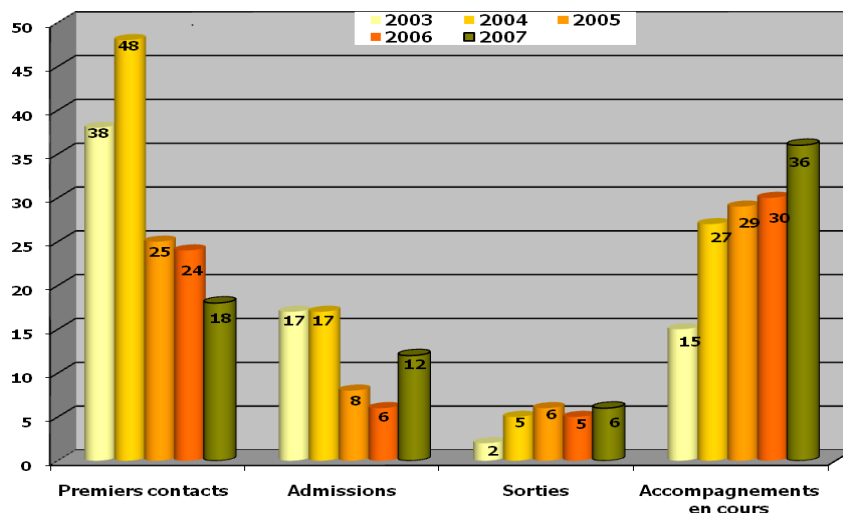
- Projet individuel réalisé, autonomie (1 personne),
- Absence répétée de contact justifiant une rupture d'accompagnement (1 personne),
- Réorientation vers le SAMSAH (3 personnes),
- Refus de continuer (accompagnement sans doute prématuré, 2 personnes).

Une personne qui était accompagnée par le SAVS d'Annemasse a été admise sur le service d'Annecy dans le cadre de l'évolution de son projet et une admission à Messidor Annecy.

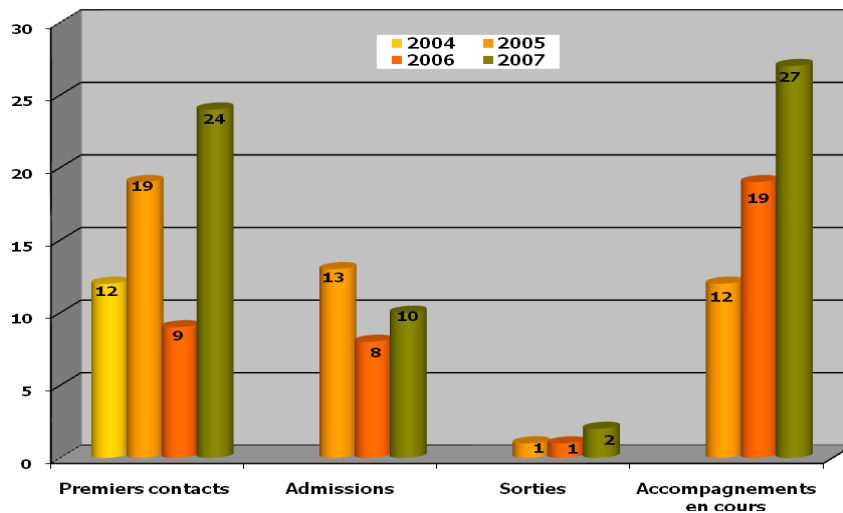
Evolution globale sur 4 ans



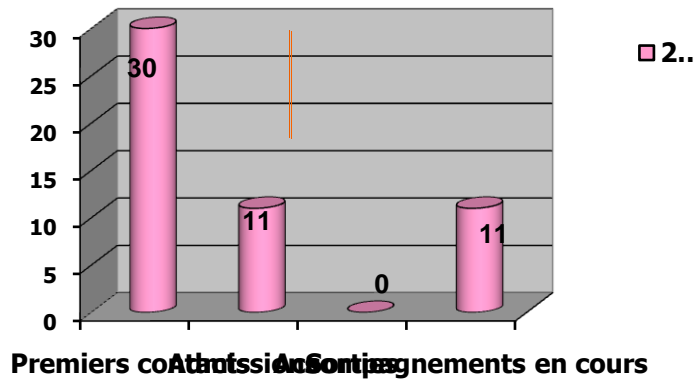
Evolution du SAVS d'Annecy



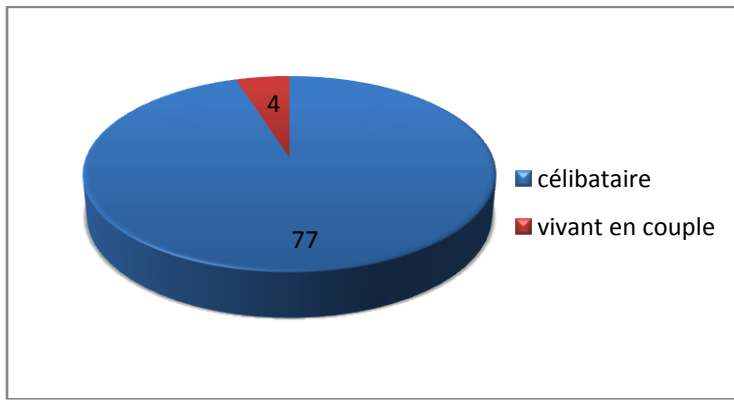
Evolution du SAVS d'Annemasse.



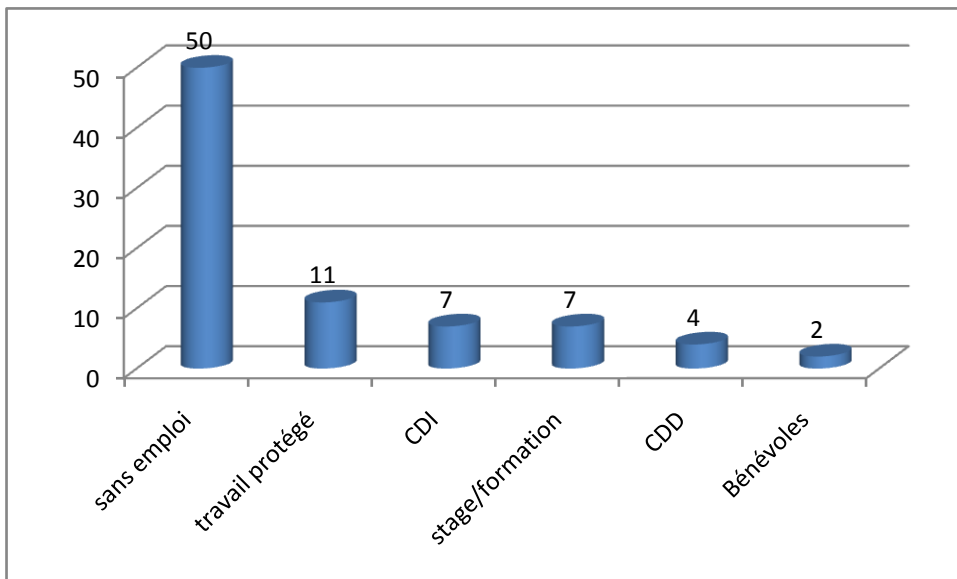
Evolution du SAVS De Thonon.



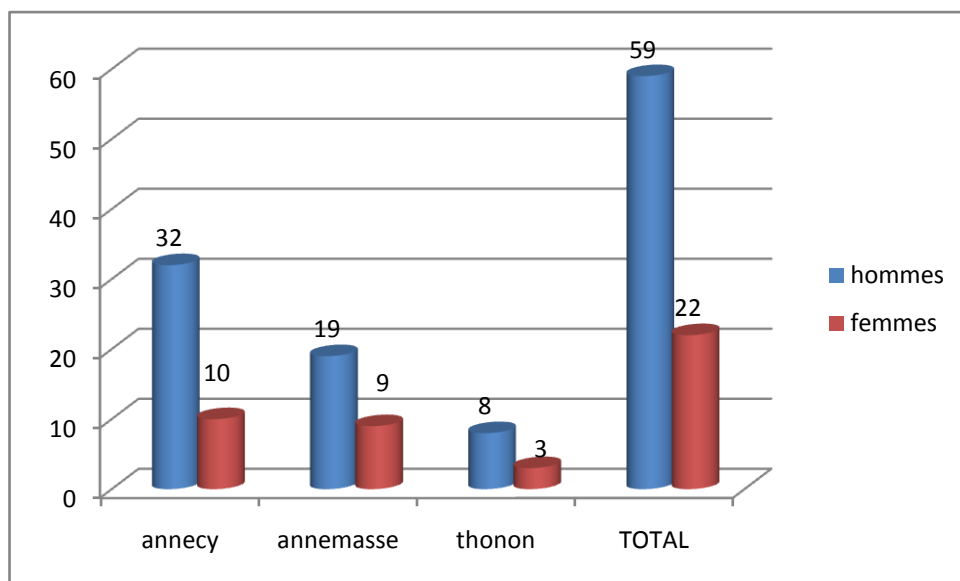
Situation sociale des usagers



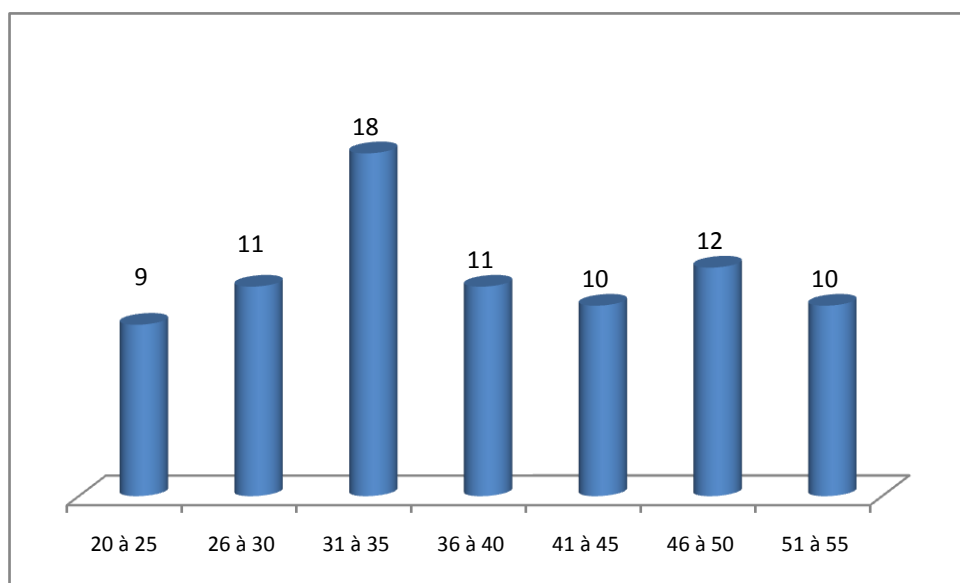
Situation professionnelle



Répartition par sexe



Répartition par âge



La moyenne d'âge est de 37,9 ans



ANNECY

Les étapes de l'accompagnement

Situation de Marc

*Pour l'année 2007, l'équipe du **service d'Annecy** a choisi de parler des différentes étapes de l'accompagnement. Nous existons depuis 5 ans maintenant, nous prenons de la maturité dans notre analyse au fil de l'évolution du service. Nous avons cheminé à propos de ces différentes phases : les admissions, les 6 premiers mois d'accompagnement, les bilans intermédiaires, la fin d'un accompagnement, les changements de référent, la double-référence..... Nous allons vous parler de cela à travers différentes situations vécues.*

Nous rappelons ici que chaque accompagnement est différent. Ce qui est vrai pour certains est faux pour d'autres. Il s'agit de proposer aux personnes des actions correspondant à leurs besoins grâce à une évaluation fine et complexe des problématiques individuelles. L'accompagnement social de personnes handicapées psychiques suppose une prise en charge spécifique.

Nous allons vous présenter ici la situation d'un jeune homme que nous prénommerons Marc, en précisant les différentes étapes de l'accompagnement, avec en parallèle des vignettes pour expliquer une expérience différente.

Marc a été accompagné par notre service du 04 juin 2003 au 31 octobre 2007. L'accompagnement a donc duré 4 ans et 4 mois.

Marc a été la première personne à être admise, à l'ouverture du service en 2003. Il avait entendu parler du service Oxygène par ses parents qui l'avaient encouragé à se renseigner lors de l'assemblée générale de l'association Espoir Haute-Savoie, notre association gestionnaire. C'est lors de cette réunion qu'il rencontre pour la première fois notre directeur.

Entretien d'admission :

Il peut arriver que seul l'entretien d'admission ne suffise pas à se rendre compte de l'aide que l'on peut apporter à une personne demandeuse.

Ainsi, il peut arriver qu'au vu de notre interrogation, ou bien de celle de la personne concernée, l'on fasse plusieurs entretiens qui font partie de "l'entretien d'admission" afin d'être sûr que notre service est celui dont la personne a besoin, et que celle-ci, de son côté, puisse avoir également un temps de réflexion.

De ce fait, nous avons reçu M. James en entretien d'admission, accompagné d'une infirmière du CMPA.

A la fin de cet entretien nous avons eu un doute sur la motivation de cette personne et nous lui avons proposé trois autres rendez-vous. M. James a accepté cette procédure. Par la suite, nous n'avons plus eu de nouvelles de cette personne.

Plus tard, nous avons appris par l'infirmière du CMPA qu'il n'était pas prêt pour ce suivi.

Marc sortait tout juste d'une longue hospitalisation dans une clinique. Il souffrait de troubles obsessionnels compulsifs. Il avait perdu, au cours de plusieurs années de souffrance, toute confiance en lui. Il s'était petit à petit isolé de la vie sociale.

Il rencontre en avril 2003 (le premier contact), notre directeur. Marc est à cette période dans une dynamique positive, il est volontaire. Il souhaite évoluer mais il exprime un énorme besoin de soutien. Il a 31 ans, il vit chez ses parents. Son projet est de travailler et de quitter le domicile familial.

Il reçoit, pour bénéficier de notre service, sa notification délivrée par la COTOREP (maintenant la MDPH) en mai 2003. Suite à un **entretien d'admission**, Marc rentre au service. Un référent lui est attribué.

Nous signons ensemble son **premier contrat d'accompagnement** au cours du mois de juin 2003. Le premier contrat qui est signé par les personnes dure 6 mois.

Son admission au service Oxygène correspond aussi à son entrée au CAT (ESAT dorénavant).

Lors des 6 premiers mois d'accompagnement, la situation de Marc évolue, beaucoup de choses se passent : l'énergie de la nouveauté des services investis, le mieux-être psychique dû à sa sortie d'hospitalisation, la prise en compte de ses difficultés... Ces 6 mois se dérouleront dans un état d'euphorie positive. Le service d'accompagnement joue alors le rôle de soutenance et de réassurance.

Il s'investit à 100% dans sa recherche de logement, d'abord les démarches dans le secteur public, ensuite dans le secteur privé. Celles-ci aboutissent en décembre 2003. Marc trouve un studio dans le secteur privé. Avant d'y entrer il fera des petits travaux de peinture avec sa famille. Il a de l'énergie, il croit à son projet.

Cette énergie lui permet également de cheminer quant à sa pathologie. Marc va dans une clinique un jour par semaine, il met en œuvre la thérapie comportementale et cognitive qui porte ses fruits, les TOCs diminuent.

A l'ESAT, il construit son projet professionnel, il est ravi. Il va alors se retrouver dans un atelier où il

Entretien d'admission :

Nous avons invité pour un entretien d'admission une jeune femme que nous prénommerons Louise. Cette personne souhaitait être accompagnée par notre service, cependant aucun suivi médical n'était en place.

Après lui avoir adressé un courrier de non admission, dans lequel nous précisions la cause de notre refus, nous avons spécifié qu'à notre sens, l'accompagnement à Oxygène était indissociable d'une prise en charge médicale.

Suite à cela, avec notre chef de service nous avons de nouveau reçu Louise pour lui expliquer l'importance d'une prise en charge psychiatrique. Au cours de cet entretien, nous lui avons présenté le cadre de notre intervention. Nous accompagnons des personnes qui ont un handicap psychique avéré et qui sont dans une démarche de soin. Ce point est essentiel car la prise en compte du handicap psychique est globale, elle ne peut pas se concevoir seulement sur un aspect social. De plus, la prise en charge médicale dépend très souvent des possibilités d'adaptation ou de réadaptation à la vie sociale. C'est ce que nous avons expliqué à Louise qui a accepté d'être suivie dans un CMP. Louise a pris RDV la semaine suivante et nous avons pu commencer l'accompagnement.

L'accompagnement : la double référence

C'est d'abord un accompagnement qui doit se faire à deux. Les raisons de le demander peuvent être diverses :

- *permettre un accompagnement renforcé,
- *permettre une mixité dans l'accompagnement qui l'exige,
- *permettre un autre regard sur la situation de l'intéressé,
- *permettre une prise de recul de l'accompagnant référent

Dans tous les cas, cette demande, pour l'instant, n'a été sollicitée que par le service. Elle est demandée en général après la période des 6 mois au vu de l'élaboration du projet.

Néanmoins, dans le suivi de Mme Juliette nous nous sommes trouvés dans une situation qui nous a poussés à demander une double référence dans le troisième mois qui suivait le début de l'accompagnement.

En effet, sa situation était très complexe. Elle demandait une intervention au niveau administratif, (recherche d'emploi et d'orientation CDAPH, coordination inter professionnels) mais aussi relationnelle avec sa famille et également un travail sur sa perception et son image de femme.

Ainsi, nous avons mis en place une double référence mixte.

n'aurait jamais imaginé travailler, mais qui le sollicite moins par rapport à ses obsessions. Il prend ses marques et évolue très vite. Il se voit sortir de l'ESAT pour travailler en milieu ordinaire assez rapidement.

En janvier 2004, nous faisons ensemble le **bilan d'accompagnement des six premiers mois**.

Marc souhaite poursuivre l'accompagnement, il exprime que cela lui permet : "de se recadrer dans ses démarches, se décharger, et de se sentir en confiance". Durant tout son accompagnement, nous ferons ensemble 5 bilans. Il s'agit à chaque fois d'un moment important. Marc prépare ses bilans de façon consciencieuse, il sait qu'il s'y dit des choses importantes en présence du directeur service. Nous faisons un bilan de l'évolution des projets des personnes de l'année écoulée, et notifions également ce que nous ferons durant l'année à venir. C'est pour Marc toujours un peu générateur de stress. De notre côté, nous appuyons sur l'évolution positive, sans s'attarder sur ce qui fait difficulté. Marc a besoin d'encouragements, et de savoir que quelqu'un confiance en lui.

Ensuite l'accompagnement durera 4 ans avec bilans intermédiaires qui permettent d'évaluer le projet de Marc.

Il va se confronter au fil de son évolution à plusieurs difficultés. L'énergie positive du début d'**accompagnement** s'atténue, et Marc se confronte réellement à ce qui fait handicap chez lui.

Tout d'abord il se confronte à son impossibilité à rentrer dans son appartement. Il y passera quelques nuits, même une semaine, mais cela crée chez lui trop d'angoisses. Il persistera au maximum, et gardera ce logement durant un an, puis acceptera ensuite de mettre ce projet de côté pour un temps. Ce qui payera puisqu'il obtient en août 2005, un logement social plus grand et moins cher. Marc a cheminé dans ce projet, sa maladie est moins présente. Il intégrera ce logement très rapidement.

Bilan des 6 mois :

Il doit être utilisé pour élaborer un projet avec la personne accompagnée afin, normalement, d'aborder une autre période, cette fois d'un an, qui doit permettre de pouvoir appliquer ce dit projet.

Cependant, il arrive parfois que l'accompagné considère que le suivi a permis de réaliser le projet commun dans les premiers 6 mois. Le projet commun étant l'émergence issue des propositions de l'utilisateur et du service. Lorsqu'il peut y avoir divergence dans les objectifs, nous lui stipulons, tout en l'accompagnant dans ses démarches lorsque celles-ci restent réalisables.

Ainsi, M. Stan n'a pas voulu continuer cet accompagnement après les 6 mois. En effet, nous avons eu des objectifs très précis, au tout début du suivi, et nous sommes arrivés au bout de cette période au résultat escompté par cette personne. (Aménagement de son domicile en lien avec sa curatrice, fréquentation d'un GEM et adaptation du comportement en fonction de l'endroit où il se trouve).

De ce fait, pour lui notre intervention n'avait plus lieu d'être et nous avons dû arrêter l'accompagnement même si nous pensions qu'il y avait d'autres points à travailler.

de

du

a

ses

L'accompagnement : le changement de référent :

Dans notre SAVS chaque personne admise se voit attribuer un référent. Cet accompagnateur va rencontrer l'utilisateur en moyenne une fois par semaine, le temps de sa prise en charge.

Il peut arriver qu'au bout de plusieurs années l'accompagnateur, tout comme la personne accompagnée puisse s'essouffler. Chacun connaît très bien l'autre et dans ce cadre la distanciation qu'elle soit émotionnelle, ou affective devient d'autant plus difficile.

C'est pourquoi il est très intéressant de pouvoir proposer à la personne accompagnée un changement de référent

Le cadre de notre service nous rappelle que nous devons aider les personnes que nous accompagnons, à retrouver une bonne autonomie. C'est ce que nous avons vécu cette année avec Martine que nous avons accompagnée durant 4 ans. Dans cette situation où peu d'événements viennent donner du sens à l'accompagnement, il semble évident qu'un changement de référent puisse remettre en place une dynamique dans le projet personnel de l'utilisateur qui s'est quelque peu essoufflé avec le temps. Martine n'a plus été stimulée par l'accompagnement, mais un attachement fort envers son accompagnatrice s'est opéré et Martine n'a pas accepté le remaniement de référent.

Pour Martine l'idée du changement a été dur au départ, mais lors de son bilan, il lui a été reprécisé qu'un changement de référent serait bénéfique pour elle.

Suite à cela, il a été décidé qu'un temps de double référence permettrait à Martine de vivre plus sereinement ce bouleversement.

Nous avons donc réalisé un mois de rendez-vous en double référence, nous sommes allés à deux au rendez-vous, petit à petit, Martine s'adressait davantage à sa nouvelle référente. Ainsi « amené », le contact s'est bien établi et Martine ne s'est pas sentie perturbée. Sa nouvelle référente connaissait les points essentiels de l'accompagnement et pouvait ainsi proposer une nouvelle prise en charge à Martine tout en étant cohérente avec le travail réalisé en amont.

Actuellement, Martine demande régulièrement des nouvelles de son ancienne référente, elle sait qu'elle peut à l'occasion venir la voir ou lui téléphoner. Martine ne semble pas souffrir de cette situation, une relation nouvelle la bouscule davantage mais c'est là le but d'un SAVS, accompagner les personnes pour leur donner la possibilité de mettre à profit leurs potentiels.

Ensuite sur le versant du travail, Marc a cru que l'ESAT serait un tremplin rapide vers le milieu ordinaire. Cela était sans compter les difficultés qui ont suivi. Au sein de son équipe de travail, sa problématique l'obligera à prendre certaines responsabilités qui ne lui incombent pas, ainsi qu'à subir au travail, une sécurité minimum, angoissante pour lui. Les angoisses augmenteront de semaine en semaine en 2004 et 2005 au point même que Marc est prêt à stopper ce projet. Les choses s'arrangeront grâce à un changement d'équipe. Il poursuivra son évolution professionnelle jusqu'à sa recherche d'emploi en milieu ordinaire. Il trouvera un poste en milieu ordinaire en janvier 2007.

Durant les moments de doute et d'angoisses, Marc aura tendance à s'isoler. Ce sera pour lui une lutte constante pour garder lien avec ses amis, et maintenir des activités extra-professionnelles.

Au fil des réussites et des déconvenues, le service d'accompagnement, au travers de son référent aura le rôle de repères, un lieu, une entité solide, toujours présent sur lequel Marc pourra s'appuyer. Nous l'avons toujours encouragé à aller de l'avant et/ou à ralentir quand le besoin s'en faisait sentir

Nous avons fait lien quand c'était nécessaire avec sa famille, avec sa psychologue et avec l'ESAT. Avec ces partenaires, nous avons pu réguler nos différentes interventions et être en cohérence pour accompagner au mieux l'évolution et l'insertion de Marc. Ceci se faisant à travers différentes réunions et rencontres auxquelles Marc participait toujours.

Mais l'accompagnement ne s'arrêtait en aucun cas aux limites des objectifs énoncés. Au long cours, nous avons traité de ce qui concernait le quotidien (l'aménagement de ses appartements, l'absence de ses parents l'été, le montage de dossiers administratifs...), mais aussi des éléments liés à ses valeurs (son rapport au traitement médicamenteux, la mise à distance de la religion, sa relation aux femmes...).

Durant ces quatre années Marc s'est construit petit à petit dans son individualité, en reprenant aussi le dessus sur sa maladie. Au cours d'un de ses derniers bilans d'accompagnement, Marc exprime qu'il est « devenu un homme ».

La **fin de l'accompagnement** a mis pratiquement un an à se concrétiser. En effet le lien d'accompagnement était assez fort pour qu'un arrêt brutal ne soit pas envisageable. Nous avons donc d'abord espacé les rendez-vous, ensuite nous avons réduit la durée des contrats d'un an à six mois puis à trois mois. Nous sommes restés présents même après l'arrêt de l'accompagnement, nous le voyons aujourd'hui encore tous les trimestres.

La fin d'un accompagnement :

Il est parfois difficile de mettre un terme à un accompagnement. La personne accompagnée peut le demander elle-même ou l'équipe peut proposer à la personne d'envisager une fin. Pour certains les objectifs ont été atteints et le SAVS n'a plus d'intérêt. En revanche pour d'autres le SAVS, propose d'arrêter l'accompagnement parce que la personne « n'avance pas ou n'avance plus ».

C'est le cas d'un Monsieur que nous accompagnons et que nous prénommerons Steeve. Ce Monsieur est accompagné depuis 2005 par notre service. L'accompagnatrice s'est très vite rendu compte qu'il était important de travailler avec lui l'autonomie vis-à-vis de sa famille. Steeve éprouve des difficultés à faire des choses seul sans l'approbation ou l'aide de ses frères, de sa maman... Il prend par exemple tous ses repas chez sa tante, ne sort pas, n'a pas de vie sociale... L'intervention d'Oxygène a longtemps porté sur des projets pour qu'il puisse sortir davantage, rencontrer d'autres personnes...

Enfin Steeve n'est pas du tout partie prenante de ces idées, ce que lui désire aujourd'hui est de pouvoir se balader avec quelqu'un là où il habite tout en discutant.

Notre accompagnement en tant que SAVS ne peut plus se limiter à des ballades. Actuellement, nous sommes à la recherche d'un relais, d'un autre service ou d'une autre association qui pourrait inciter Steeve à sortir de chez lui pour se promener, pour discuter et pour maintenir un lien social.

Un nouveau projet se profile, l'objectif serait de permettre à Steeve de réunir tous ces objectifs tout en lui permettant de se positionner différemment. D'un statut de personne receveuse d'un accompagnement, Steeve passerait au statut de bénévole. Il pourrait ainsi se sentir plus utile et plus acteur de sa vie.

En parallèle, Marc souhaitait poursuivre son évolution dans un objectif d'affirmation de soi, nous avons fait une sorte de passation avec une psychologue qui le rencontre une fois par semaine.

Marc a trouvé un équilibre professionnel et personnel, il n'a plus besoin aujourd'hui d'un soutien comme celui proposé par le SAVS Oxygène.

Exemple d'un arrêt brutal de l'accompagnement social proposé par notre service.

La fin d'un accompagnement peut parfois survenir en dehors d'un cheminement de coopération et d'entente entre la personne accompagnée et notre service. Ce fut le cas avec David (27 ans accompagné pendant 7 mois) qui a volontairement arrêté, brutalement, tout contact avec Oxygène.

Dès son admission, il a été difficile pour l'accompagnateur de reconnaître les motivations de David, quelle était sa demande réelle, ses besoins, il sortait d'une période d'hospitalisation et auparavant il avait été hospitalisé à plusieurs reprises.

David disait avoir juste besoin d'un coup de main, pour réaliser dans les meilleures conditions l'achat d'un studio. Cet achat lui aurait permis d'essayer à nouveau de vivre en appartement autonome. Au moment de son arrivée à Oxygène David résidait dans la maison familiale.

David demandait également de l'aide dans la recherche d'un producteur car il aimait tourner des petits films et souhaitait produire un court métrage.

Quel type de difficultés sociales avait David ? Il était habitué depuis toujours, comme il l'a confirmé lui-même, à ne pas se soucier de l'aspect matériel de sa vie quotidienne comme faire sa chambre, s'occuper de son linge, faire ses achats en alimentation et se préparer à manger. Ce sont des tâches assurées par sa famille et une aide de maison. Cependant il se disait prêt à travailler ces aspects avec l'accompagnateur dès qu'il aurait habité dans l'appartement en projet d'acquisition.

Des démarches concrètes avec l'accompagnateur ont tout de même été faites, à l'ADIL (association départementale d'information sur le logement) où ce dernier s'est aperçu que David possédait déjà une large connaissance en ce qui concerne le patrimoine foncier et immobilier.

Au niveau de l'insertion professionnelle, David refusait fermement la perspective d'intégrer progressivement un ESAT ou toute autre entreprise éventuelle. Il attendait avec impatience de réaliser une évaluation de ses compétences dans l'espoir d'une confirmation de ses qualités de cinéaste et l'obtention d'une formation spécifique pour se perfectionner davantage.

L'achat de son appartement s'est finalement concrétisé avec l'aide de son curateur.

Dès que David a pris possession de son bien, de son appartement, les premiers signes d'agacement, voir d'hostilité à l'égard de l'accompagnateur et du service Oxygène sont apparus malgré une aide pratique pour son installation.

Il a par la suite été orienté vers une formation vidéo. Il a été déçu car il estimait qu'il n'avait pas besoin d'apprendre à écrire des scripts et a refusé de donner suite à cette orientation.

Puis l'accompagnateur est intervenu encore deux fois pour l'aider à faire des achats, en alimentation et pour continuer à agencer et meubler son nouveau lieu de vie.

Au cours d'une dernière visite à domicile, il a constaté qu'une personne vivait chez David et bénéficiait visiblement d'une situation d'abus de gentillesse.

David n'a pas du tout accepté que l'on cherche à en discuter avec lui. Il s'est mis en colère avec des propos violents et menaçants, il devenait agressif, le référent a décidé de quitter les lieux.

Quelques jours plus tard nous avons appris par son curateur que David envisageait de déposer une plainte contre notre service pour harcèlement. Lui-même avait été victime d'agressivité de la part de David.

Ni David, ni son entourage, n'ont plus sollicité par la suite notre service.

Projet de sortie culturelle à Bonlieu

Le rapport d'activité retrace les événements d'une année civile. Nous reprenons donc ici les spectacles qui se sont déroulés dans l'année 2007. Il faudra peut-être envisager pour les autres années que ce rapport puisse être réalisé en septembre afin de retracer plus fidèlement l'inscription des usagers aux spectacles de la saison de Bonlieu, qui elle se déroule de septembre à juin.

Saison : 2007

Origine du projet :

Ce projet date de fin 2005. L'origine est une demande des usagers à pouvoir sortir de chez eux. Depuis sa création il a toujours reçu un écho favorable auprès des personnes que l'on suit et parfois même à d'autres en lien avec elles mais extérieures au service (ami, enfant...) puisque ce projet ne se limite pas qu'aux personnes accompagnées.

Objectif du projet :

Les objectifs sont identiques à ceux des années précédentes :

- développer le désir de sortir de chez soi
- participer à un projet commun
- partager des moments de loisirs et de culture
- s'inscrire dans une dynamique de groupe
- repérer un lieu, afin de moins appréhender seul les situations
- développer le goût de la curiosité culturelle
- avoir accès à la culture
- s'inscrire dans une dynamique institutionnelle

Cette activité permet de **créer du lien** directement avec « la société » puisque nous allons anonymement aux spectacles de Bonlieu où chaque personne est libre de rester ou non avec l'accompagnateur pendant la représentation. Ceci est d'autant plus facile que nous nous insérons dans un projet commun à la ville d'Annecy où chaque personne participe en tant que **citoyen à part entière**.

Comme il est stipulé dans **le référentiel d'Oxygène**, nous sommes très vigilants à ne pas créer une dépendance à l'égard du service et à mettre tout en œuvre pour que la personne se saisisse de cette opportunité afin que ce projet puisse être le sien et par la suite qu'elle puisse devenir indépendante du service. Sur ce dernier point nous pouvons peut-être prendre l'exemple du même type de projet à Annemasse qui permet à chaque personne d'être encore plus indépendante puisque la billetterie est à leur nom et pas à celle d'Oxygène comme sur Annecy actuellement. A nous d'entreprendre les démarches auprès de Bonlieu pour la saison prochaine.

Déroulement de cette saison

Cette année, un usager et un accompagnateur ont pu assister le 23 mai 2007 à la présentation des spectacles organisé par Bonlieu pour les associations intéressées. Nous avons ainsi pu prendre connaissance des représentations et pu faire une présélection.

Le 2 juillet 07, nous avons organisé une réunion au SAVS avec un groupe d'usagers afin d'établir un choix de 5 spectacles pour la saison 2007/2008. Par la suite nous avons fait parvenir à tous les usagers du service la liste définitive de ces choix.

Ainsi pour l'année 2007 nous avons pu voir :

2147 L'Afrique : personnes)	le mardi 30 janvier 07 (5
Les athlètes dans leur tête : personnes)	le jeudi 29 mars 07 (6
Dogora : personnes)	le jeudi 11 octobre 07 (4
Dévolution : personnes)	le jeudi 29 novembre 07 (5
Naissance d'un clown : personnes)	le jeudi 13 décembre 07 (3

Atelier "Andiamo" :

initiation à l'apprentissage de la langue italienne

Dans les ateliers collectifs proposés par Oxygène, il s'agit avant tout de créer, par le biais d'une médiation, une occasion de rencontre, une situation de groupe qui permet aux usagers du service de s'essayer, réessayer ou s'entraîner, aux échanges, à l'interaction avec d'autres. **Les actions collectives** à caractère culturel, sportif ou récréatif, proposées par notre service à l'ensemble de nos usagers, sont finalisées au dépassement de l'activité en elle-même. L'atelier devient alors un encouragement (et un accompagnement si nécessaire) pour les participants à poursuivre la même activité, ou atelier, pour se perfectionner davantage ou pour toute autre chose, **vers le milieu ordinaire**, de droit commun, vers tout ce que peut offrir l'environnement social, associatif, culturel, sportif, touristique et éducatif, public, auquel l'ensemble des citoyens de la ville d'Annecy peut recourir s'il en éprouve le désir.

La mise en œuvre possible de cet atelier a comporté une période de réflexion et de discussion entre les professionnels du service, et avec les usagers, demandeurs au cours d'une réunion d'information générale. Les modalités de sa faisabilité se sont précisées progressivement, en cheminant dans la pratique d'accompagnement social de nos usagers et dans la concertation avec le directeur du service.

Cet atelier est issu d'un projet d'accompagnement social individualisé et personnalisé d'un jeune homme accompagné depuis quelque temps déjà. Ce projet comporte le recours à des moyens collectifs afin de répondre à des objectifs personnels, individuels, inhérents à son cheminement vers l'insertion sociale et professionnelle.

Cette initiative a été proposée à l'ensemble des usagers présents lors des Groupes d'Expression des Usagers en 2006. Au total cinq personnes accompagnées ont exprimé le désir d'y participer, deux d'entre elles faisaient partie du groupe ayant séjourné à Turin en 2005.

Bilan de cet atelier :

Participation régulière : 3 usagers

Participation occasionnelle : 2 usagers, pour des raisons professionnelles

Pour commencer, un repas collectif au sein de l'appartement relais de Seynod le 19/05/07, menu italien, démarrage de l'atelier. Les cinq participants étaient présents. Planification du nombre et des dates des séances, réflexions sur les contenus d'apprentissage, méthodologie, demandes spécifiques, attentes particulières. L'atelier s'est déroulé sur cinq mois environ en dix séances espacées de quinze jours.

Au cours de cette période, les aspects suivants ont été abordés :

- l'alphabet, la phonétique, voyelles et syllabes
- repérages géographiques, les villes et les régions italiennes comme support à l'apprentissage de l'alphabet, A comme Ancona, B comme Bologne, T comme Turin

- référence succincte à la structure grammaticale: verbes être et avoir, singulier et pluriel, masculin et féminin, les articles, les prépositions ...
- le découpage du temps, les saisons, les mois, les jours de la semaine, le calendrier
- savoir se présenter : coordonnées personnelles, âge, famille, lieu de vie, métier exercé, projets personnels.
- vocabulaire et imagerie générale / Vie quotidienne, l'Italie du foot, l'Italie de la chanson, l'Italie économique, sociale et culturelle.

Penser à l'après Andiamo, orientation vers le milieu ordinaire:

Le 10/10/07 nous avons invité Laura T. enseignante d'Italien à la MJC de Novel, à venir découvrir notre petit atelier, occasion de s'informer directement sur tous les aspects concernant les cours dispensés par cette structure, la MJC Les Carrés d'Annecy Le Vieux, propose des séances similaires.

L'Inas de Cran Gévrier (Institut National d'Assistance Sociale), qui vient en aide aux travailleurs et retraités italiens résidents en Haute Savoie, nous a mis en relation avec l'A.P.I. (Association pour la Promotion de la langue Italienne), cette association propose des cours d'Italien à Cran Gévrier et à Annecy.

Juin 2007 séance film italien " *Mon frère est fils unique* " à Bonlieu, trois participants ont assisté à la projection. Octobre 2007, Festival du Cinéma Italien d'Annecy : 5 places gratuites offertes par les organisateurs du festival, un seul de nos participants a réussi à visionner un des films au programme.

De surcroît, profitant de notre passage à la Mairie d'Annecy pour des démarches administratives, nous sommes partis à la découverte du service jumelage entre notre ville et la ville italienne de Vicenza. La vocation principale d'un jumelage est de favoriser et faciliter les liens et les échanges entre les réseaux associatifs et les individus qui les font vivre, d'une ville à l'autre, d'un pays à l'autre. Ces principes nous ont été chaleureusement expliqués par deux interlocuteurs de la Direction des Relations Extérieures de la Ville et du Comité Jumelage Annecy-Vicenza. Nous avons été courtoisement reçus et ils ont manifesté un grand intérêt pour notre expérience d'apprentissage linguistique.

Qu'en disent les participants ?

Invités à s'exprimer et à répondre aux questions posées par les responsables directs du SAVS, notamment sur leurs motivations initiales, leurs attentes et leurs constats, les usagers présents au bilan ont affirmé :

Participant 1) : « *j'ai des origines italiennes du côté de mon père, j'ai participé au séjour à Turin en 2005...* », « *cet atelier m'a servi à travailler davantage sur l'acceptation de mes difficultés, à faire évaluer mes capacités d'expression...* »

Participant 2) : « *j'étais motivé par intérêt culturel, par la connexion aux autres, les contenus des cours étaient en lien avec les habiletés sociales, comme par exemple savoir se présenter...* »

Participant 3) : « *nous avons rencontré les interlocuteurs municipaux chargés du comité de*

jumelage avec Vicenza. Ils nous ont informés sur l'aide qu'ils peuvent nous apporter pour un éventuel voyage dans cette ville. C'est une opportunité que nous pouvons saisir, pour un projet de séjour collectif... ».

Permanences du samedi

Le service a choisi de proposer un temps d'ouverture collectif à tous les usagers. Il s'agissait tout d'abord, de trouver un temps libre pour la majorité des personnes accompagnées. Le samedi après midi a été retenu. Les week-ends sont souvent des moments dans lesquels les personnes que nous accompagnons se sentent isolées.

Chaque premier samedi du mois, les usagers du service sont accueillis par deux membres de l'équipe éducative autour d'un café.

L'objectif de ces rencontres est de proposer un lieu où les personnes accompagnées peuvent se rencontrer et évoquer ensemble des projets, des sorties, des discussions...

Aucun contenu n'est prévu par l'équipe éducative pour organiser ce temps. Les personnes qui viennent à ces permanences sont (pour beaucoup) porteuses de désirs, d'attente, de besoin... qu'il est bon de pouvoir exprimer dans un temps et un espace donné.

La réalisation de projet n'est pas un objectif pour ces permanences, ce qui semble important est que les usagers soient acteurs.

Acteurs de leurs envies, de leurs désirs et des actes qu'ils peuvent mettre en place pour les réaliser ou non.

Cette permanence est aussi un lieu et un temps d'entraînement, d'observation. Les personnes que nous accompagnons sont parfois en difficulté à appréhender le collectif, les échanges de groupe, les relations sociales...

Un temps donné, un espace créé pour permettre à ces personnes de se rencontrer est parfois pour eux une première occasion de se réapproprier ces types de relations amicales, qui peuvent découler de cette permanence.

Depuis le début 8 permanences ont eu lieu. En moyenne entre 2 et 5 personnes sont présentes à chaque fois. Ces rencontres conviviales semblent être appréciées par les participants qui ont fêté la nouvelle année autour d'une galette des rois et la chandeleur en faisant « sauter les crêpes ».

Pour les prochaines permanences le fonctionnement reste le même et nous souhaitons en faire une évaluation régulière en équipe.

L'atelier informatique

Quelques données :

Lancé au premier trimestre 2005, il a vu passer 7 personnes en 2007 qui ont totalisé 41 heures de participation au cours des 28 séances de 2h qui ont eu lieu dans l'année (2 séances annulées par téléphone au dernier moment faute de participants).

Le taux de participation a significativement baissé par rapport aux années 2005-2006 (-30 à -40%)

Les participations à l'atelier vont depuis la séance isolée (par exemple pour un besoin très ponctuel comme la recherche d'une réponse particulière sur Internet) à une présence assez régulière (15 séances sur les 28 organisées dans l'année pour la personne la plus assidue).

Le fonctionnement :

L'atelier est ouvert à raison de 2h chaque semaine le jeudi après midi, de 14h à 16h ; ce choix du jeudi après midi, intervenu afin de permettre la participation à l'atelier de personnes prises le mercredi après midi par des enfants d'âge scolaire n'a pas changé le profil des participants.

Chaque participant s'inscrit préalablement de façon à permettre une bonne organisation des séances ; en effet, à l'expérience, il n'est pas possible de suivre dans de bonnes conditions plus de 2 personnes simultanément ; il s'agit donc de répartir les présences sur les 2 heures d'ouverture de l'atelier, et bien évidemment d'éviter la présence d'encadrement s'il n'y a pas de demandeur pour un horaire donné.

Les séances durent 1 heure pour chaque participant ; au delà apparaît rapidement un phénomène de fatigue et de déconcentration.

Les centres d'intérêt :

Les 3 centres d'intérêt principaux sont

-d'abord l'utilisation du traitement de texte.

-l'accès à Internet.

-la tentative de réponse à des demandes très spécifiques (comment se brancher à une radio par internet, comment ranger ses fichiers sur son ordinateur etc.)

L'ambiance :

L'activité se déroule dans la patience et la bonne humeur, et si, d'aventure, les compétences de l'animateur sont prises en défaut - ce qui arrive - il essaie de trouver la solution pour la fois suivante ! Que la recherche soit fructueuse ou pas n'a pas jusqu'ici créé de difficultés insurmontables.

Bilan d'étape :

Les commentaires que l'on peut faire sont largement semblables à ceux que l'on peut faire pour le commun des mortels se lançant dans l'informatique ; les constats sont accentués dans le contexte d'Oxygène par les conséquences de la maladie et des traitements.

En positif :

- L'atelier informatique offre un cadre qui permet aux intéressés de découvrir l'outil ou de progresser dans son utilisation, ou encore de répondre à une recherche spécifique de renseignement.
- La quasi absence de formalisme, la grande liberté qui prévaut tant dans l'organisation des séances que dans « la progression de parcours » retenue par chaque participant me semblent appréciés.
- L'atelier est aussi une occasion de sortir de soi, de chez soi, et même (!!!) suivant les jours, de se faire plaisir, par exemple en présentant agréablement un texte, de façon valorisante pour soi et pour son entourage.

Les limites :

- **La principale limite** est la difficulté fréquente pour trouver avec le participant **des occasions d'emploi de l'outil informatique** qu'il considérera comme **suffisamment motivantes pour faire les efforts nécessaires** pour venir à l'atelier, avoir envie d'y progresser et d'acquérir un minimum d'autonomie.

La frappe de textes personnels (1) (compte rendu d'un voyage, poésie, chanson, recettes de cuisine etc..), la recherche sur internet d'informations précises : ces deux domaines ont été essayés et appréciés en 2007 comme lors des années précédentes.

L'utilisation d'un tableur (par exemple pour la composition de son répertoire téléphonique, de son carnet d'adresses, la tenue de ses comptes) n'a pas accroché les utilisateurs.

Le domaine de la photo numérique (rangement de ses photos, découpages ou retouches simples), qui suppose que l'intéressé dispose d'un matériel chez lui n'a pas été exploré pour le moment ; ce serait à tester.

- **La seconde limite est la fatigabilité** et la difficulté fréquente de concentration ; sauf cas particulier, elle ne permet pas d'envisager une formule de type « stage intensif » (par ex : 2 à 3h/jour pendant 3 jours dans une semaine donnée).

L'avenir

- **L'atelier doit trouver un second souffle** ; il serait intéressant de faire un échange d'expérience avec les autres sites ayant lancé ce type d'atelier pour rechercher « les meilleures offres » à faire à nos utilisateurs, pour répondre au mieux à leurs attentes et à leurs possibilités, étant entendu que chaque site existant doit s'adapter à des caractéristiques de personnes sans doute très différentes (sur Annecy, il ne m'est pas possible de broser de profil type, encore moins de broser l'attente type).

- Le taux de fréquentation des utilisateurs peut augmenter de façon significative : il pourrait doubler sans me solliciter significativement plus, dans le cadre des horaires planifiés ; **je suis prêt à faire des essais avec des publics n'ayant jamais touché à un ordinateur : d'où appel à candidatures d'utilisateurs potentiels !**

- A ce jour, je suis resté dans une approche souple avec les différents utilisateurs, en les sollicitant pour aller plus loin dans leur expérience, mais sans exprimer aucune exigence, et sans fixer d'objectif à atteindre, pour ne pas mettre les intéressés en situation d'échec.

- **La première séance de l'année 2008** a eu lieu le 24 janvier **dans les nouveaux locaux** ; elle n'a pas été perturbée par la mise en route de la nouvelle installation.

La connexion Internet, non nécessaire pour la première séance, a été opérationnelle pour la seconde.



ANNEMASSE

L'accueil

L'équipe d'Annemasse a choisi pour son rapport d'activité de s'interroger cette année sur la question de l'accueil. C'est un moment incontournable dans la démarche d'accompagnement, que l'on parle de l'accueil d'une personne qu'on rencontre pour la première fois, ou de l'accueil au quotidien, de celle qu'on reçoit ou qu'on visite pour l'entretien hebdomadaire... mais l'accueil c'est aussi la manière d'être avec l'autre, d'accueillir ce qu'elle a à dire... Ce travail est avant tout un questionnement, avec quelques réponses qu'on a réussi à trouver au fil de l'expérience bien sûr.

Définition

Selon le petit Robert 2006 :

« **Accueil** : Manière de recevoir quelqu'un, de se comporter avec lui, quand on le reçoit ou quand il arrive. »

« **Accueillir** : 1- Accueillir quelqu'un (quelque part), être là lorsqu'il arrive, aller le chercher.

2- Se comporter d'une certaine manière avec (une personne qui se présente). »

Accompagner, suivre l'arrivée de...

Dans le contexte d'un accompagnement au SAVS, l'accueil est un moment singulier où une personne rencontre un ou des professionnels dans un lieu, un service en milieu ouvert. L'accueil désigne tout autant l'action de recevoir quelqu'un que les dispositions prises pour l'accueillir.

L'accueil constitue en particulier le début de l'accompagnement, le point de départ de la construction d'une relation de confiance.

Dans le cadre de notre procédure d'admission, un premier contact est réalisé afin de présenter le service. Les personnes sont parfois accompagnées par un travailleur médico-social ou la famille. ***Est-ce que cette présence facilite l'accueil ?***

Dans le contexte de l'accompagnement, il s'agit de faire connaissance lors d'un entretien, c'est l'occasion d'une présentation du référent, des lieux, du cadre/de la notion d'accompagnement. C'est également à ce moment que le handicap de la personne accompagnée est abordé soit de façon spontanée par la personne elle-même soit amené judicieusement par l'accompagnateur référent. Pour les personnes, d'une manière générale

cet échange reste délicat, parler de leur handicap peut parfois être mal vécu mais il peut aussi leur permettre de le dédramatiser.

De plus, lors de cet entretien, une fiche de renseignement peut être remplie avec la personne. Ce support peut faciliter l'échange mais il peut également créer une difficulté supplémentaire pour certains car vécu comme trop intrusif ou stigmatisant.

L'accueil suggère donc une posture particulière de l'accompagnateur : empathie, sensibilité, souplesse, adaptation...

1) Comment accueille-t-on les personnes accompagnées au SAVS ?

L'accueil est différent en fonction de chaque site. Pour le site d'Annemasse, il nous semble déterminé par :

- **La disposition des locaux** : Les locaux du SAVS se situent dans un immeuble sans autre locataire et sans interphone. C'est un ancien appartement aménagé en bureau, très lumineux et ouvert par la présence d'une grande terrasse. Il n'y a pas de pancarte sur la porte indiquant qu'il faut « Sonnez avant d'entrer ». L'accès au SAVS n'est donc pas réglementé et semble facilitateur.

- **Le fonctionnement /organisation du service** : N'ayant pas de secrétaire, l'accueil physique et téléphonique est assuré par l'équipe éducative. L'accueil physique se fait principalement sur rendez-vous ce qui permet une disponibilité. Les personnes accompagnées ont également la possibilité de passer ou de téléphoner au besoin, mais l'équipe n'est pas toujours disponible. ***Ainsi quel peut être l'apport d'une permanence par une secrétaire ?*** Les bureaux des cadres se situant sur Annecy et Thonon, leur présence est fréquente mais irrégulière. ***Qu'est ce que la présence plus régulière de la chef de service depuis juillet, a pu occasionner par exemple ?***

- **L'équipe de professionnel** : C'est une petite équipe composée de 3 accompagnatrices. L'équipe partage des dispositions communes au niveau de l'accueil. Nous utilisons par exemple un support tel que le partage d'une boisson dans le but de diminuer l'appréhension de l'entretien ou de permettre à la personne de se poser, d'être tout simplement disponible. Il s'agit également de signifier symboliquement que la personne est reconnue et que nous sommes attentifs à elle.

Que ce soit à travers cet acte ou d'une manière plus générale par une attitude particulière d'écoute et d'empathie, l'accueil relève d'une posture professionnelle qui nous semble importante. Elle a pour but de favoriser l'apaisement, la disponibilité de la personne accompagnée et de faciliter son expression.

D'autre part, l'équipe a également le souci de ne pas être perçue par les usagers qu'au travers de la personne référente, mais au contraire dans sa dimension d'équipe. Chaque référent tente de créer un lien entre la personne et l'ensemble du service.

- **Les actions collectives** : Les actions collectives favorisent l'établissement de ce lien par le fait que l'ensemble de l'équipe participe au « Groupe vie sociale » et accompagne les personnes aux spectacles de Château-Rouge.

L'objectif premier de ce groupe est de favoriser la création de lien social dans un contexte de convivialité.

De ce fait, les personnes se sont facilement approprié l'espace et le contenu des locaux (Aller retour à la cuisine pour refaire le café...) Ce lieu de rencontre place également le groupe dans une position d'accueil de chaque personne.

2) Réflexion autour de notre accueil :

Les membres de l'équipe d'Annemasse sont susceptibles d'accueillir au service toutes les personnes accompagnées par l'équipe éducative et pas seulement celles dont elles sont référentes. La notion de suppléance qui va être traitée ici, nous intéresse dans le sens du remplacement du collègue absent auprès de la personne qu'il accompagne habituellement et non pas au sens de suppléer la personne dans ses difficultés.

C'est le cas lors des vacances par exemple. Cette suppléance dans le cadre de l'accueil tient une place importante, c'est ce que nous allons définir maintenant.

- la notion de suppléance :

Selon le Petit Robert 2006 : « *La suppléance est le fait de suppléer quelqu'un ; fonction de la personne qui supplée. Remplacement temporaire d'un agent empêché ou absent, selon le mode prévu par la loi.* »

La suppléance dans l'accueil est très présente au SAVS d'Annemasse, pour plusieurs raisons :

- Tout d'abord, parce que l'identité de l'équipe est fortement imprégnée par le partage et l'échange autour des situations des personnes accompagnées. De ce fait, l'information circule et chaque membre de l'équipe a connaissance de près ou de loin de la situation actuelle des personnes suivies au service (que l'on soit référent ou non). Cette fluidité de l'information entre les personnes de l'équipe permet de favoriser la passation des suivis et la co-référence.
- D'autre part, l'absence de secrétaire, fait que les personnes accompagnées qui se présentent au service, sont en relation directe avec une éducatrice qui n'est pas forcément sa référente. De même, les communications téléphoniques se font sans aucun filtre, ce qui renforce l'établissement d'un contact immédiat avec un membre de l'équipe quel qu'il soit.
- Les activités collectives du SAVS d'Annemasse (Groupe de vie sociale, spectacle à Château-Rouge) permettent aux membres de l'équipe éducative d'aller à la rencontre des personnes qui s'inscrivent dans ces lieux collectifs. Ces espaces facilitent la mise en relation et la connaissance des personnes accompagnées par l'ensemble de l'équipe.

Ainsi, il nous semble que les personnes accompagnées perçoivent le SAVS comme une entité et pas uniquement à travers une relation duelle entre une personne accompagnée et un travailleur social. Toutefois, ce point de vue est à nuancer pour les personnes qui n'investissent pas ces lieux collectifs et pour qui les accompagnements se situent majoritairement à domicile.

- La notion de distanciation :

« *Savoir prendre du recul par rapport à quelqu'un, par rapport à une situation (Petit Robert), par rapport à notre propre ressenti.* »

Notre accueil est basé sur la convivialité, les personnes fréquentant le groupe de vie sociale sont familières des lieux, elles s'y sentent à l'aise. **Un accueil trop chaleureux ne risque-t-il pas d'induire une relation trop proche, au détriment d'une relation professionnelle ?** De ce fait, il est nécessaire pour nous de réfléchir périodiquement à notre positionnement face à elles. L'importance est de trouver «une juste distance ». **Mais c'est quoi « la juste distance ? »**

Est-ce de vouvoyer la personne ? Est-ce, au contraire, de la tutoyer ? Il existe une position du service définie dans notre référentiel. **Comment chacun peut-il se l'approprier dans la relation qu'il a à l'usager du service et dans le respect des positions de chacun des interlocuteurs ? Qu'est ce que chaque attitude peut induire ? Doit-on répondre systématiquement aux demandes des personnes accompagnées (café, boissons, durée et contenu de l'entretien...)? Là aussi, quelles sont les conséquences de cette façon de faire ou de ne pas faire ? Quelles sont les incidences sur les représentations de chacun, sur la communication ?**

Où les reçoit-on ? Dans une salle réservée pour les rendez-vous, dans le bureau des éducateurs, la grande salle ? Selon l'endroit, la relation peut être perçue différemment.

Comment se comporte-t-on dans nos visites à domicile et sur l'extérieur ?

A toutes ces questions, chaque professionnelle répond en agissant selon sa personnalité, son vécu, ses expériences professionnelles, l'essentiel est de créer une relation où les deux parties puissent se sentir à l'aise.

3) Pour les personnes accompagnées

Après avoir réfléchi en équipe sur la question de l'accueil, nous avons souhaité connaître l'opinion des personnes accompagnées au service. Les réponses qui vont suivre sont extraites d'une séance du groupe de vie sociale.

Que pensez-vous de l'accueil au S.A.V.S ?

« Ce serai bien de mettre un papier, sonnez et entrez. »

« C'est bien qu'il n'y ait pas de salle d'attente, on n'est pas à l'hôpital. »

« C'est beaucoup plus sympa comme on est accueilli, on peut venir quand on a besoin par exemple si on doit régler un problème de papiers. »

« On est bien reçu, il y a un bon accueil. »

« On n'a pas l'impression de déranger, ici on nous offre un café. »

Est-ce que le fait d'être accueilli autour d'un café est important ?

« Le café ça facilite, on peut mieux parler. »

« Si je viens ici et qu'on ne me propose pas un café, je suis déçu. »

Quand vous êtes reçu au service, est-ce que le fait d'être dans une pièce plutôt qu'une autre change l'entretien ? »

« Non » à l'unanimité.

« Moi ça me gêne un peu d'être au bureau, je préfère à domicile. »

« Moi, le bureau ou le domicile, ça m'est égal. »

« Si je reçois toutes les semaines, ça m'oblige à faire le ménage plus souvent. »

« C'est pas pareil au bureau ou chez moi, j'aime mieux chez moi. »

Ces réponses sont en fait le reflet de nos interrogations : il n'y a pas et ne peut y avoir de réponse unique. Il est nécessaire d'avoir un cadre de base auquel on peut se référer, mais les réponses ne peuvent se faire le plus souvent qu'au cas par cas. L'important est de rester en interrogation, chacun vis-à-vis de sa position personnelle et d'elle, mais aussi dans l'ouverture à un questionnement d'équipe. Elle seule peut être garante d'un fonctionnement optimal et éthique.

Le Groupe " Vie Sociale "

Cette année, nous nous sommes réunis 16 fois à raison d'une rencontre toutes les trois semaines. La participation des personnes accompagnées est d'environ 10 personnes à chaque séance sur un effectif de 20 à 27 personnes accompagnées, au cours de l'année, 21 personnes sont venues au moins une fois.

Plus de la moitié d'entre elles fréquentent donc régulièrement ce groupe. Une petite partie n'a pas encore fait le pas ceci pour des raisons très diverses : elles ne sont pas intéressées, elles n'osent pas encore affronter la relation à l'autre, elles ont peur, elles sont mal à l'aise dans un groupe. Nous essayons de susciter en elles l'envie de faire le premier pas.

L'objectif de ce groupe, né en février 2006, est d'abord de permettre à la personne de sortir de chez elle, de venir rencontrer d'autres personnes, de parler entre elles ou simplement d'écouter si on n'a pas envie d'être plus actif. C'est un lieu « ressource » pour chacun : une solidarité s'est créée entre eux. Le groupe sert de support au ré-entraînement des habiletés sociales de chacun. En effet, les échanges sont des véritables expériences de communication qui leur font vivre des moments plus ou moins difficiles.

Ces rencontres sont appréciées de tous, chacun s'est exprimé lors du bilan de fin d'année :

« Je me sens bien ici, j'aime bien venir voir les autres... »

« On devrait se réunir tous les 15 jours !... »

« Ce côté informel est important, on est libre de venir ou pas, c'est sympa... »

« Venir ici, être de bonne humeur et avoir un sourire c'est déjà un cadeau.. »

A chaque rencontre, l'équipe éducative est présente (3 personnes). Il nous semble important de vivre ces moments collectifs pour mieux connaître chacune d'entre elles et vivre avec elle autre chose que la relation duelle de l'entretien. Beaucoup d'initiatives sont nées à partir de ces moments conviviaux. Au cours de l'année, le groupe a vécu :

- un pique-nique au bord du lac de Genève en juillet, un autre au bureau à cause du temps : ils ont pris en main son organisation, les achats et ont confectionné les salades.
- un repas de Noël en décembre au bureau : ils ont élaboré eux-mêmes leur menu et fabriqué les plats.
- tout au long de l'année, les anniversaires sont souhaités. Chacun amène des boissons, du café, du thé, des gâteaux, etc.....
- la programmation des sorties culturelles à Château-Rouge est née de discussions informelles entre eux et de l'envie de sortir ensemble.

Ce côté informel leur donne la possibilité de proposer leurs idées, elles y tiennent et elles veulent continuer dans ce même esprit.

Spectacles au centre culturel de Château-Rouge

- Participation aux spectacles en 2007 : 11 spectacles (pièce de théâtre, danse, musique...)

- Nombre de participants : environ une dizaine

- Nombre de participants par spectacle : de 1 à 4 personnes

En juin 2007, la coordinatrice de Château-Rouge est venue lors d'un groupe de vie sociale afin de faire le bilan de la saison 2006/2007 et de présenter la programmation de la saison 2007/2008 du centre culturel.

Quelques semaines plus tard un bilan de la saison 2006/2007 a été réalisé avec la coordinatrice et l'équipe éducative.

Une dynamique différente par rapport à l'année dernière a alors été pensée. En effet, dans un souhait d'autonomisation, d'individualisation et de responsabilisation, une nouvelle formule a été proposée. Elle permet aux personnes qui le souhaitent de souscrire un abonnement individuel et nominatif tout en continuant à bénéficier des tarifs préférentiels. Ainsi le SAVS ne fait plus l'intermédiaire et les personnes gèrent seules et directement auprès de la billetterie du centre culturel la réservation et le paiement de leurs spectacles. Le SAVS continue à accompagner les personnes lors des spectacles si celles-ci en formulent le besoin.

De plus, l'ancienne formule a été conservée mais modifiée. En effet, les réservations se font au nom d'Oxygène en indiquant le nombre de participants. Elles ne sont cependant plus gérées directement par l'équipe mais par deux responsables désignés parmi les participants. Ils s'occupent de téléphoner aux personnes ayant effectué une réservation afin de la confirmer puis elles appellent le centre culturel pour valider le nombre de places et enfin elles récupèrent l'argent au SAVS pour payer les places.

Cette nouvelle orientation a été proposée en juillet 2007 aux personnes intéressées.

En septembre 2007, une seconde rencontre a eu lieu afin que les intéressés se positionnent entre les deux formules et effectuent leurs réservations. L'ensemble des personnes ont choisi l'abonnement individuel et nominatif sauf pour deux spectacles où le tarif préférentiel ne peut s'opérer. Deux personnes se sont alors proposées spontanément pour en assurer la gestion. D'autre part, deux autres personnes ont émis le souhait de se rendre seuls à Château-Rouge, afin d'être totalement autonome et indépendant.

L'atelier informatique

Cette activité est ouverte depuis le 25 janvier 2007. Il y a eu installation de trois postes informatiques aujourd'hui reliés à Internet.

Quelques chiffres :

	Janvier 2007/juin 2007	Septembre 2007/31 janvier 2008
Nombre de séances	18	12
Nombre moyen de participants	4	2
Nombre de séances/Participant le plus présent	17 (2 personnes)	10 (1 personne)
Nombre de séances/Participant le moins présent	1 séance	1 séance
Temps moyen de chaque séance/stagiaire	45 min à 1 heure	45 min à 1 heure
Total heures de formation	34 heures	24 heures

L'atelier est ouvert le jeudi après midi en 2 groupes de niveaux.

Les non-initiés de 14 à 15 h et les initiés de 15 à 16 h.

Les personnes utilisant cet atelier ayant été assidues, il ne s'est pas avéré nécessaire d'organiser les séances au préalable. Ce qui semble être aujourd'hui à revoir puisque le nombre de participants a diminué, de ce fait le risque d'avoir une séance sans stagiaire est plus important.

Il semble que la durée des séances (45 min -1 heure) soit suffisante compte tenu des difficultés de concentration provoquées par la maladie et/ou les traitements.

Au départ de l'atelier une réunion a permis de connaître les centres d'intérêt des stagiaires. Ils avaient un seul souhait quasi unanime accéder à Internet !! Après coup on peut constater que cela tient plus d'un intérêt un peu illusoire que du besoin concret ! Certains se sont en effet rapidement rendu compte que l'utilisation d'internet ne leur était pas vraiment utile ou qu'il leur manquait les bases élémentaires d'informatique pour y accéder.

Les sujets traités :

Sujet	Nombre d'heures	Application
L'ordinateur son fonctionnement	2 heures	Installation et branchements
Qu'est ce qu'un logiciel	2 heures	Manipulations Windows
Traitement de texte Word	32 heures	Lettre de demande de renseignement, facture de service, recherche d'emploi, texte littéraire, compte rendu du groupe de vie sociale etc...
Tableur	4 heures	Gérer un compte de banque
Microsoft Money	1 heure	Présentation
Accès Internet compréhension	2 heures	Le Web, le mail, MSN
Accès Internet recherche d'informations	11 heures	Informations individuelles (pêche, Histoire de France, religions, recettes de cuisine...)

Ayant senti un net fléchissement de la motivation individuelle, il est apparu nécessaire de recadrer l'activité ; **les questions sont nombreuses** :

- Doit-on rester dans « l'occupation » ou doit-on être plus exigeants ? Doit-on faire faire des choses plus éprouvantes pour eux ? Ou au contraire les suivre dans leurs projets.
- Est-ce que l'illusion Internet est dépassée ?

Toutes ces questions nous ont amenées à faire un **bilan avec les usagers le 8 février 2008**.

- Quels sont les aspects que les usagers ont appréciés ?
- Quels sont les sujets qui ont eu peu d'intérêt pour eux, et que voudraient-ils d'autre ?

Si l'on peut dire que sur les 5 personnes présentes (+ 1 qui n'est pas restée à la réunion) certains ont trouvé des centres d'intérêt (découverte, nouveauté, complément) d'autres n'ont pas (encore ?) trouvé leur plaisir dans l'usage de l'informatique.

Les attentes complémentaires sont pèle mèle :

- Revenir sur la compréhension de l'outil,
- Faire une trace écrite des cours,
- Pouvoir utiliser plus souvent,
- Avoir une mail box
- Pouvoir écrire (Blog)
- Gérer des photos.

Après l'expression des attentes, la réflexion a porté sur l'approche globale de l'informatique. Il semble important que chacun puisse avoir un projet (passion, goût pour un sujet, envie d'exploration, etc...) et que l'informatique ne soit plus le but mais le moyen utilisable pour gérer au mieux son ou ses thèmes de prédilection.

Sur le plan organisationnel la question des plages horaires a été posée. Il a été proposé de faire cours un soir de 19 à 21 heures.

Les décisions prises au cours de cette rencontre/bilan :

- Le prochain cours débutera par une recherche et ou une expression individuelle des projets.

- Les cours d'informatique seront alors fait en fonction de ces projets avec des applications en lien avec le projet individuel. Il est évident que ce ne sera peut être pas simple pour certains usagers de sentir et ou de valider leurs envies. A nous de prendre le temps et de continuer à travailler en équipe interactive entre les professionnelles du SAVS et le formateur.

- Pour créer les éventuelles mail box, Patrick doit vérifier les limites juridiques.

- Il vérifiera également les possibilités et limites juridiques concernant les blogs, notamment en ce qui concerne la responsabilité éventuelle du SAVS sur ce sujet.

- Nous conservons le rythme des séances du jeudi après midi de 14 à 16 heures avec toutefois une inscription préalable chaque semaine pour améliorer le fonctionnement pratique.

En conclusion il semble que l'activité informatique doive s'inscrire dans une démarche plus globale. Il semble indispensable de faire régulièrement le point de la situation de chaque usager pour que cet atelier serve à son développement personnel, que cela concoure à son « autonomisation ». Le principe de l'interactivité avec le SAVS est essentiel. Il serait également important de confronter les réflexions, les expériences des différents ateliers (Annecy, Thonon, Annemasse).

Patrick Anselmo animateur bénévole de l'atelier informatique



THONON les BAINS

Réflexions autour des différences d'accueil entre les SAVS d'Annecy, Annemasse et Thonon

Le SAVS Oxygène de Thonon-Les-Bains a ouvert ses portes en Avril 2007. N'ayant pas une grande expérience sur l'accueil et que peu de recul, il nous a semblé intéressant de nous interroger sur les quelques différences qui pouvaient exister entre les trois services.

Annecy	Annemasse	Thonon
Utilisation du prénom et du nom des usagers	Utilisation du prénom des usagers	Utilisation du nom des usagers
Vouvoiement et tutoiement	Vouvoiement	Vouvoiement
Présence d'une secrétaire temps plein	Pas de secrétaire	Pas de secrétaire
Accès facile au SAVS, immeuble de bureaux. Les personnes peuvent pénétrer librement dans l'immeuble. Les personnes peuvent « toquer » à la porte et entrer.	Accès facile au SAVS, immeuble de bureaux. Les personnes peuvent pénétrer librement dans l'immeuble. Les personnes peuvent sonner à la porte et entrer.	Accès plus difficile au SAVS, immeuble d'habitation. (Présence d'un interphone) Les personnes doivent obligatoirement s'annoncer et attendre qu'on ouvre la porte d'entrée de l'immeuble dans un premier temps, ensuite elles attendent de nouveau devant la porte du bureau qui ne peut s'ouvrir de l'extérieur faute de poignée...
Ouverture juin 2003	Ouverture mars 2005	Ouverture avril 2007

1 . Utilisation du nom ou du prénom

Suivant les sites, les personnes accueillies sont tantôt appelées par leur nom ou tantôt par leur prénom. Un choix n'est pas mieux recommandé qu'un autre. Demander à chaque personne accueillie ce qu'elle préfère reste indiqué. Appeler par le nom peut mettre plus de distance. (Peut-être parfois trop). Appeler par le prénom peut briser cette distance. Mais attention à ce que la relation ne soit vécue comme du « copinage ». Ce qu'il faut garder en mémoire c'est la juste distance. Mais qu'est-ce que la juste distance ? Elle sera différente d'un individu à l'autre. Ce qu'on peut constater, c'est que dans le service le plus récent (Thonon) on appelle uniquement les personnes par leur nom. Dans le service le plus ancien (Annecy), on utilise davantage les prénoms. Peut-être n'est-ce pas un hasard. L'âge des personnes et le fait que les personnes se connaissent aussi depuis plus longtemps peuvent avoir un impact sur ce choix. Peut-être que quand le SAVS de Thonon aura plus d'ancienneté, il en sera de même.

2 . Vouvoiement ou tutoiement

Il n'y a sans doute pas non plus de réponse. Il semble que le vouvoiement pourrait être plus approprié car nous sommes dans une relation professionnelle, mais on peut avoir la même réflexion qu'avec l'usage des noms et prénoms, relancer la réflexion autour du temps passé ensemble, du mode de relation existant, paraît intéressant.

3 . Incidence de la présence d'une secrétaire dans le service ?

Une secrétaire assure un meilleur accueil téléphonique. C'est un plus indéniable pour les personnes venant au SAVS ainsi que pour les différents partenaires. Cela permet de laisser un message autrement que sur le répondeur et de savoir à quel moment contacter la personne. Pour le professionnel, la présence d'une secrétaire, fait que nous ne sommes pas interrompus lorsque nous sommes en entretien ou en réunion et donc accordons plus de disponibilité à la personne accueillie.

Dans le cas du SAVS de Thonon, durant les premiers mois d'existence, il n'y avait qu'un éducateur ce qui fait qu'il y avait peu de chance d'avoir quelqu'un au bout du fil. Certaines personnes n'apprécient pas de devoir laisser un message sur un répondeur et du coup ne reprennent pas forcément contact.

4 . Les conditions d'accueil

En ce qui concerne les conditions matérielles et humaines :

Il semble y avoir beaucoup plus de passage à Annecy et Annemasse qu'à Thonon. A Thonon, la porte du bas peut représenter une barrière. Il y a un interphone. De ce fait, les personnes ne peuvent monter directement nous voir. Elles sont obligées d'attendre qu'on leur ouvre.

A Annecy, les personnes peuvent rentrer et se rendre au SAVS sans être obligées d'attendre à la porte. C'est semble-t-il également le cas à Annemasse bien que les éducatrices puissent être, par moment, absentes toutes les trois.

Le fait qu'il y ait eu un seul éducateur, le plus souvent amené à être sur l'extérieur, a pu jouer un rôle. Les personnes qui passaient à l'improviste au SAVS de Thonon avaient peu de chance de rencontrer quelqu'un. C'est aussi plus facile à Annecy du fait de la présence

de plusieurs éducateurs qui peuvent se relayer à l'accueil et d'une secrétaire aux heures de bureau. On verra si cela va évoluer avec le temps.

En ce qui concerne l'accueil téléphonique :

Au sein même de l'équipe de Thonon, nous ne nous présentons pas tous de la même manière. On peut se poser la question : «Comment se présenter au téléphone ?» Par son nom ? Par son prénom ? Par son nom et prénom ? Aucun des deux, en disant « SAVS Oxygène » ? Quelle différence cela fait-il pour les personnes au bout du fil ?

En ce qui concerne l'accueil physique :

Dans un souci de confidentialité, avoir une pièce qui peut servir de salle d'attente est un plus dans l'accueil des personnes.

Cela permettrait de les faire patienter parfois, lorsqu'on termine un entretien ou lorsqu'on est au téléphone et ainsi d'être plus disponible avec l'un et l'autre de nos interlocuteurs.

Les mouvements prévus dans l'équipe pour 2008 (l'embauche du reste de l'équipe éducative, d'une secrétaire, d'animateur informatique) vont sans doute venir enrichir notre questionnement autour de l'accueil.

