



# Rapport d'activité 2025

**Pôle Handicap**

**SAVS 68 :**

**Wintzenheim & Solidarité du Rhin**

1 Faubourg des Vosges

68920 Wintzenheim

03 89 27 75 90



1. EDITO
2. MISSIONS ET PRESTATIONS DELIVRÉES
3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE
4. DÉMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION
5. RESSOURCES HUMAINES
6. CONCLUSION



# 1 EDITO

L'année 2025 a constitué une étape structurante pour le SAVS de Wintzenheim et Solidarité du Rhin, marquée par deux temps forts majeurs : le travail d'actualisation du projet de service et le regroupement des deux services au sein des mêmes locaux à Wintzenheim. Cette nouvelle organisation traduit une volonté de renforcer la transversalité, de croiser les compétences et d'enrichir la réflexion des équipes afin de soutenir une qualité d'accompagnement toujours plus ajustée aux besoins des personnes. Elle s'inscrit également dans une perspective d'ouverture, avec l'ambition d'élargir notre capacité d'intervention au bénéfice des personnes du territoire colmarien, en réponse aux besoins repérés sur le terrain.

## 2 MISSIONS ET PRESTATIONS DELIVRÉES

### 2.1 L'activité

SAVS Wintzenheim	2023	2024	2025
Agrément*	Non défini		
Nouvelles demandes :	23	45	34
Sans suites	13	32	22
Ayant abouti à un accompagnement	10	13	12
Effectif au 31 décembre	56	51	50
Sorties	9	16	17
File active (nombre de personnes accompagnées dans l'année)	61	67	68
Durée moyenne d'accompagnement	6ans, 6mois	4ans	3ans, 11mois

SAVS Solidarité Du Rhin	2023	2024	2025
Agrément*	75		
Nouvelles demandes :	8	17	21
Sans suites	3	9	9
Ayant abouti à un accompagnement	5	8	12
Effectif au 31 décembre	36	45	39
Sorties	6	8	10
File active (nombre de personnes accompagnées dans l'année)	48	46	50
Durée moyenne d'accompagnement	5ans, 6mois	5ans, 4mois	4ans, 11mois

### 2.2 Mouvements (admissions et sorties)

#### 2.2.1 Nouvelles demandes : le nombre de sollicitations est toujours en hausse

Cette année encore, les sollicitations demeurent en hausse, ce qui nécessite pour chaque demande, une prise de contact pour évaluer les besoins prioritaires aboutissant ou non à un accompagnement. En 2025, au-delà de la gestion et du suivi des demandes d'orientation (dossiers papier et via ViaTrajectoire), le traitement des nouvelles sollicitations a mobilisé un temps de travail significatif. À ce titre, il a donné lieu à :

- la réalisation de 53 entretiens téléphoniques,
- la rédaction et le traitement de 13 courriers,
- la conduite de 32 entretiens de pré-admission, dont :
  - 24 ont abouti à une admission et à la mise en œuvre d'un accompagnement,
  - 8 ont conduit à une réorientation vers des partenaires du territoire

75% des entretiens ont abouti à un accompagnement par notre service. Ce chiffre est en hausse (en 2024, 59% pour le SAVS Wintzenheim et 49% pour le SAVS SDR) et constitue l'aboutissement d'une meilleure identification des besoins par le biais de notre procédure d'admissions.

Le nombre de demandes sans suites demeure néanmoins préoccupant. Ce sujet est au cœur de nos réflexions engagées avec la MDPH, pour des orientations plus efficaces.

### Motifs des nouvelles demandes n'ayant pas données suites en 2025

SAVS Wintz

SAVS SDR

Motif	SAVS Wintz	SAVS SDR
Tentatives de contacts sans retours	10	3
Accompagnement non adapté aux besoins de la personnes	3	2
Hors secteur d'intervention	2	0
Refus de la personne	4	4
Admission dans un autre ESMS	3	0

### 2.2.2 Fin d'accompagnement

#### Durée des accompagnement clos en 2025

SAVS Wintz SAVS SDR

Durée	SAVS Wintz	SAVS SDR
3 mois ou -	3	0
3 à 6 mois	0	0
moins de 1 an	4	0
Entre 1 et 3 ans	3	4
Entre 3 et 5 ans	2	2
Entre 5 et 6 ans	1	1
Entre 7 et 8 ans	2	0
plus de 10 ans	2	3

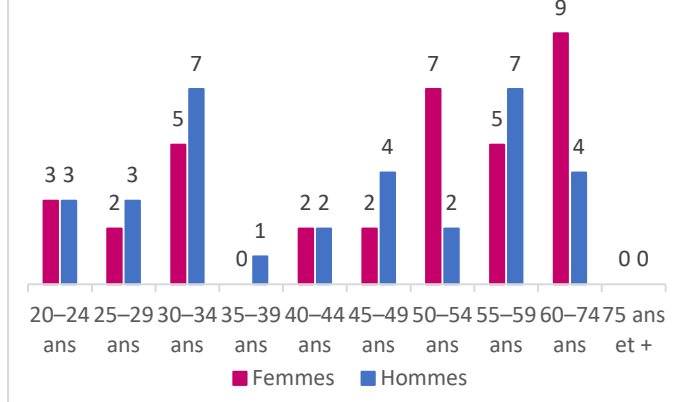
#### Motifs de fins d'accompagnement en 2025

SAVS Wintz SAVS SDR

Motif	SAVS Wintz	SAVS SDR
Autonomisation/Droit commun	7	8
A la demande de la personne	3	1
Réorientation ESMS	7	0
Décès	0	1

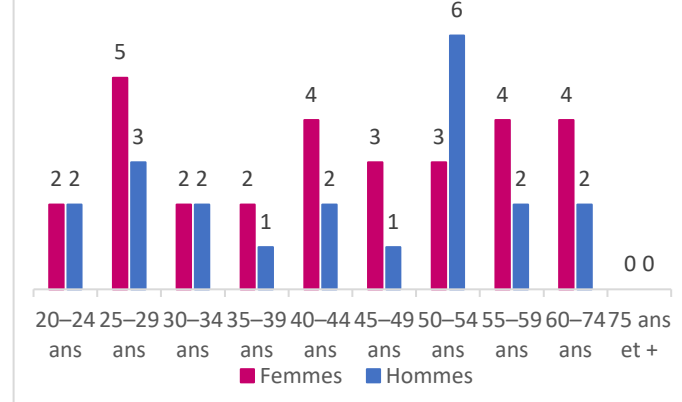
### 2.2.3 Caractéristiques du public accompagné en 2025

Répartition par âge et par sexe du public accompagné par le SAVS 68 Wintzenheim en 2025



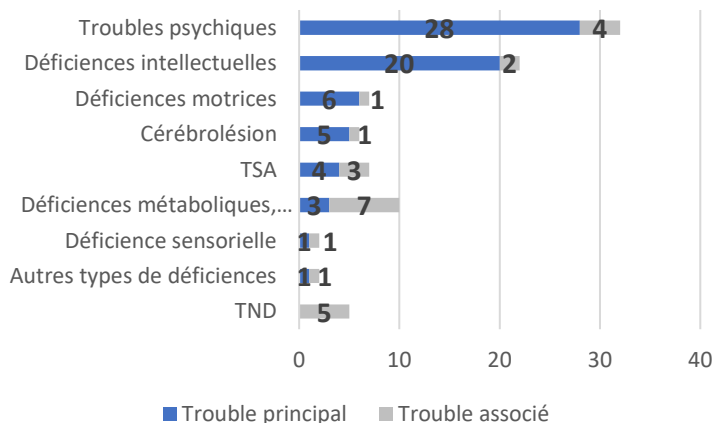
**35 femmes et 33 hommes**  
Moyenne d'âge : 46 ans

Répartition par âge et par sexe du public accompagné par le SAVS 68 SDR en 2025

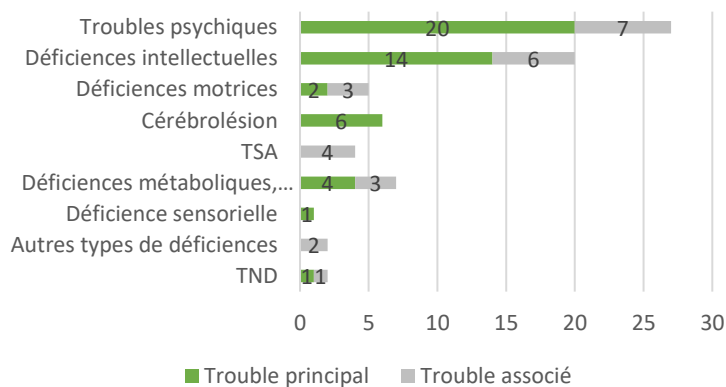


**29 femmes et 21 hommes**  
Moyenne d'âge : 43 ans

Répartition par déficiences du public accompagné par le SAVS 68 Wintzenheim en 2025



Répartition par déficiences du public accompagné par le SAVS 68 SDR en 2025



<b>Nombre de personne accompagnée sous mesure de protection en 2025</b>	<b>SAVS Wintz</b>	<b>SAVS SDR</b>	<b>Situation professionnelle des personnes accompagnées par le SAVS en 2025</b>	<b>SAVS Wintz</b>	<b>SAVS SDR</b>
<b>Habilitation familiale</b>	2	1	<b>Sans activité</b>	31	37
<b>Curatelle simple</b>	3	3	<b>Emploi en milieu ordinaire</b>	5	2
<b>Curatelle renforcée</b>	11	7	<b>ESAT</b>	15	4
<b>Tutelle</b>	6	2	<b>En recherche d'emploi</b>	5	7
<b>Sans mesure de protection</b>	46	37	<b>En formation</b>	1	0
			<b>Retraite</b>	11	0

L'analyse de la population accompagnée par les SAVS de Wintzenheim et Solidarité du Rhin met en évidence un niveau de vulnérabilité important, nécessitant des réponses d'accompagnement adaptées et coordonnées. Parmi les personnes suivies en 2025, une majorité présente des troubles psychiques et des déficiences intellectuelles, susceptibles d'impacter leur autonomie dans les actes de la vie quotidienne, leurs relations sociales ainsi que leur insertion dans la vie sociale et professionnelle.

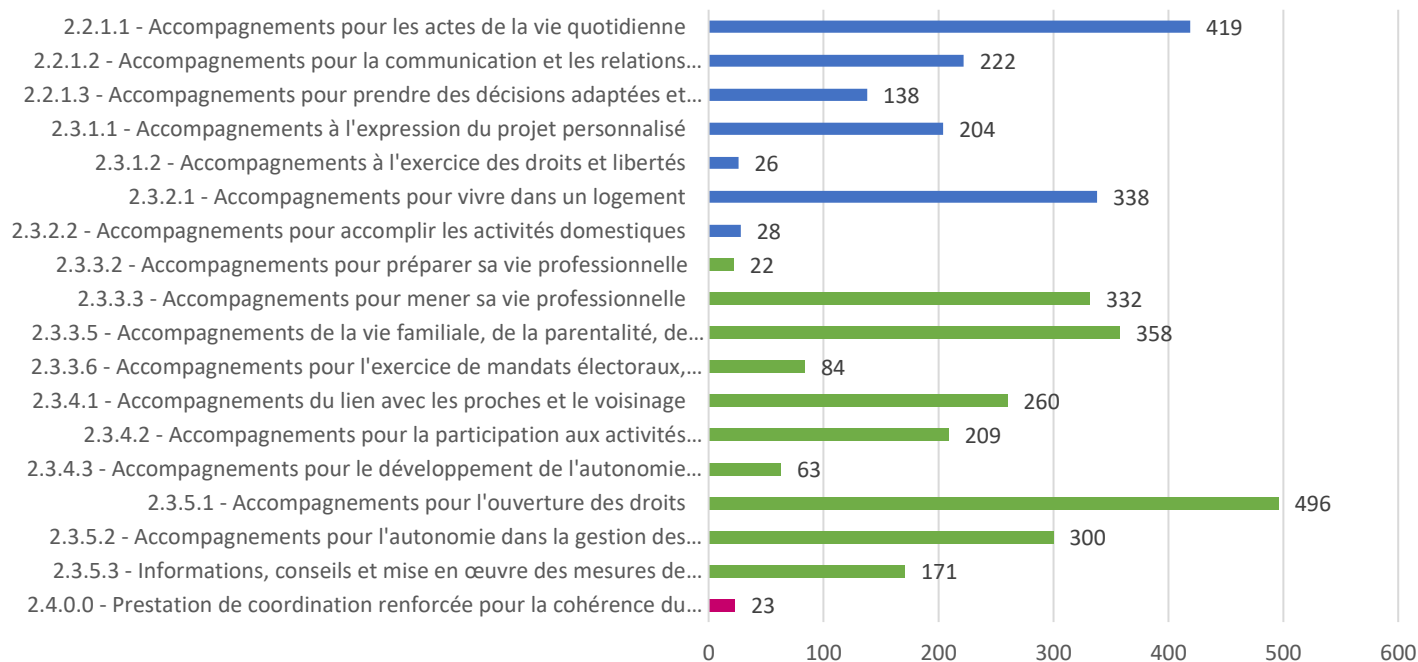
Une proportion importante des usagers accompagnés se trouve sans activité professionnelle, en raison soit de périodes de fragilité psychique, soit d'un niveau d'autonomie qui ne permet pas encore, à ce stade, l'accès ou le maintien dans un parcours d'insertion professionnelle. Dans ce contexte, l'accompagnement proposé s'ajuste à l'hétérogénéité des situations rencontrées : pour certains, il s'agit de soutenir l'émergence ou la reprise d'un projet d'insertion, tandis que pour d'autres, le travail porte en amont sur le développement des compétences relationnelles, le renforcement de la confiance en soi et la sécurisation du parcours.

Les actions menées concernent également l'acquisition et la consolidation des compétences indispensables à la gestion de la vie quotidienne, notamment dans les domaines administratif, budgétaire et domestique. Elles reposent sur l'activation des dispositifs de droit commun en matière d'emploi, de logement, de santé et d'accès aux ressources, dans une perspective de renforcement de l'autonomie et de participation sociale.

Dans cette dynamique, les SAVS occupent une fonction centrale à l'articulation entre le secteur médico-social et les dispositifs d'insertion. Ils accompagnent des parcours souvent marqués par des ruptures ou des discontinuités, tout en contribuant à prévenir les situations de fragilisation. Ces constats mettent en évidence la nécessité d'un accompagnement global, individualisé et coordonné, afin de répondre aux besoins spécifiques des personnes accompagnées et de soutenir leur inclusion durable.

## **1710 prestations d'accompagnement réalisées par les équipes en 2025**

## Répartition des actes réalisés par les SAVS 68 sur l'année 2025 selon la nomenclature Serafin PH



L'exploitation des mots-clés présents dans les écrits professionnels des SAVS permet d'identifier la répartition des thématiques d'accompagnement selon la ventilation suivante :



**11%**  
**santé**



**26%**  
**autonomie**

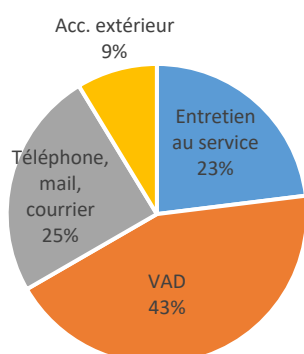


**62%**  
**participation sociale**

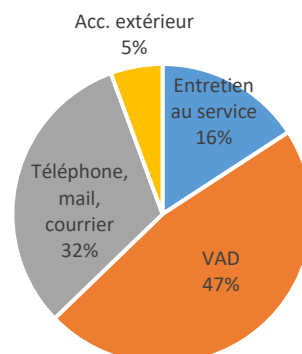


**1%**  
**coordination renforcée**

### Répartition des modalités d'accompagnement réalisées par le SAVS 68 Wintzenheim en 2025



### Répartition des modalités d'accompagnement réalisées par le SAVS SDR en 2025



## 3 FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

### 3.1 Vie du service

L'année 2025 a été marquée par une dynamique soutenue d'évolution des pratiques et de structuration interne du service :

**L'actualisation du projet de service** a constitué un temps fort de l'année. Inscrite dans une démarche inclusive et participative, cette révision s'est appuyée sur l'implication volontaire des personnes accompagnées à chaque étape de son élaboration. Dix temps de travail ont ainsi été organisés, réunissant neuf personnes accompagnées ainsi que l'ensemble des professionnels. Cette dynamique de co-construction s'est poursuivie jusqu'à la présentation du projet devant le CSE et le Conseil d'Administration, en présence d'une personne accompagnée, illustrant concrètement la place accordée au pouvoir d'agir des usagers.

**L'offre d'aide aux aidants** a été repensée au début de l'année 2025 à travers le dispositif CAP Aidants, avec pour objectif d'en renforcer la structuration, la lisibilité et l'accessibilité. Dans ce cadre, l'offre de psychoéducation s'est enrichie par le déploiement d'un troisième programme, LÉO, venant compléter les dispositifs BREF et ProFamille. Cette diversification permet de mieux répondre à la pluralité des besoins des proches aidants, grâce à des modalités d'intervention graduées et adaptées aux différentes situations rencontrées. L'ensemble s'articule de manière cohérente avec les accompagnements individuels des SAVS ou du SAMSAH, consolidant ainsi le soutien global apporté aux familles et aux proches. Les professionnels ont bénéficié d'actions de formation ciblées, contribuant au maintien et au développement des compétences, en cohérence avec les besoins du public accompagné :

- Dans une logique de coopération entre services, l'équipe a notamment été formée par deux infirmières du SAMSAH à l'utilisation de l'**outil ELADEB**, afin d'en soutenir le déploiement dans les accompagnements et de renforcer l'évaluation participative des besoins et priorités des personnes accompagnées.
- L'équipe du SAVS a également participé, conjointement avec le SAMSAH, à une formation consacrée à la **compréhension et à l'accompagnement des personnes présentant des troubles de type borderline**.
- Par ailleurs, les professionnelles ont pris part à des actions de sensibilisation autour de la **vie intime, relationnelle et sexuelle** dans l'optique de proposer des ateliers collectifs aux personnes accompagnées :
  - Deux d'entre elles ont participé à la table ronde du salon Handi4 intitulée « Vie amoureuse, sexualité et parentalité : des intentions aux réels changements »,
  - Une professionnelle a suivi le webinar thématique proposé par l'HAS : « Vie intime, affective et sexuelle en ESSMS : brisons les tabous ».

Enfin, le **déménagement du SAVS SDR du site de Neuf-Brisach** vers des locaux uniques à Wintzenheim a marqué une évolution organisationnelle significative. Le regroupement des équipes favorise une dynamique collective renforcée, sécurise les conditions d'exercice des professionnels et facilite les échanges interprofessionnels ainsi que le partage de ressources au bénéfice des personnes accompagnées.

### 3.2 Action de l'établissements dans le domaine de la continuité et fluidité des parcours usagers

En 2025, les services ont poursuivi leurs actions visant à soutenir la continuité des accompagnements et à prévenir les situations de rupture de parcours. Dans cette perspective, un **formulaire d'évaluation des situations de rupture de parcours** a été co-construit avec l'équipe afin de mieux repérer les facteurs de fragilisation, analyser collectivement les situations complexes et adapter les modalités d'intervention.

Par ailleurs, un **travail partenarial** a été renforcé afin de favoriser une meilleure fluidité des parcours et une orientation plus adaptée des personnes vers les dispositifs du territoire. Plusieurs temps de présentation des missions et modalités d'intervention des services ont ainsi été organisés auprès de partenaires du secteur médico-social, notamment les **ESAT de l'Association des Papillons Blancs de Colmar**, l'**ESAT Solidarité du Rhin (ARSEA)**, l'**IME Saint-Joseph (Association Adèle de Glaubitz)** ainsi que l'**IME** et l'**IMPro Les Artisans à Colmar (ARSEA)**. Ces échanges visent à faciliter les sollicitations, clarifier les périmètres d'intervention et renforcer les complémentarités entre dispositifs.

Les services ont également poursuivi leur implication dans les dynamiques territoriales de santé mentale, notamment à travers la participation aux **Conseils Locaux de Santé Mentale** des territoires de Colmar, Rouffach et Guebwiller.

Par ailleurs, les services participent au **groupe de travail animé par les référents handicap des Hôpitaux Civils de Colmar**, réunissant les partenaires médico-sociaux intervenant en milieu ouvert sur le territoire. Deux réunions annuelles permettent ainsi de partager les pratiques, d'identifier les points de vigilance concernant l'accès aux soins et dans la coordination des parcours de soins des personnes en situation de handicap.

Dans une même volonté de logique d'ouverture et de coopération avec les partenaires territoriaux, les équipes ont **contribué au :**

- **forum des acteurs en santé mentale du 19 juin 2025**, porté par le **CLSM de Colmar**, réunissant les acteurs institutionnels et les professionnels libéraux de la région colmarienne,
- **forum du 12 décembre 2025** dans le cadre du **mois du handicap** organisé par les référents handicap des Hôpitaux Civils de Colmar, favorisant les échanges autour des parcours de soins et d'accompagnement des personnes en situation de handicap.

### 3.3 Action de l'établissement sur l'accompagnement à l'autonomie et la santé

En 2025, les services ont poursuivi le développement d'actions visant à renforcer l'autonomie des personnes accompagnées et à soutenir leur pouvoir d'agir en matière de santé. Les besoins dans ces domaines sont repérés conjointement par les professionnels et les personnes accompagnées lors de la **phase d'évaluation des besoins**, préalable à la co-construction du projet personnalisé d'accompagnement. Dans cette perspective, l'outil **ELADEB** a été progressivement déployé au sein des accompagnements. Cet outil d'évaluation participative permet d'identifier, avec la personne, les domaines de vie prioritaires et de structurer le travail autour d'objectifs co-définis, favorisant ainsi une démarche centrée sur les attentes et les priorités de la personne.

Par ailleurs, la mise en place du **Comité de participation** (cf. paragraphe 4.6) a contribué à impulser une dynamique collective en permettant aux personnes accompagnées de proposer et de co-construire des actions et ateliers collectifs. Ces espaces favorisent l'expression des attentes, l'émergence d'initiatives et le développement des compétences psychosociales, dans une logique de renforcement du pouvoir d'agir et de participation à la vie du service.

Les professionnels accompagnent également les personnes sur les enjeux liés à la santé. Bien que le cadre d'intervention du SAVS n'intègre pas de compétences soignantes, **les équipes jouent un rôle d'appui à l'accès aux soins et à la compréhension du parcours de santé**. Cet accompagnement peut consister à soutenir la personne dans la préparation de ses rendez-vous, à faciliter l'expression de ses besoins et des questions à adresser aux professionnels de santé, ou encore à aider à la compréhension et à la reformulation des informations médicales. Lorsque la situation le nécessite, un accompagnement physique peut également être proposé au cas par cas afin de sécuriser la tenue du rendez-vous et d'en favoriser la bonne compréhension. Ces interventions contribuent à renforcer l'autonomie des personnes dans la gestion de leur santé et à favoriser un accès effectif aux soins.

### 3.4 Action de l'établissement dans le domaine de l'innovation

L'actualisation du projet de service s'est inscrite dans une démarche particulièrement innovante et inclusive en plaçant les personnes accompagnées au cœur du processus d'élaboration. Au-delà d'une simple consultation, celles-ci ont été associées de manière volontaire et active aux différentes étapes de réflexion et de construction du projet, aux côtés des professionnels. Cette participation effective, qui s'est traduite par la présence de 9 personnes accompagnées sur les différents ateliers et par la participation d'une personne accompagnée lors de la présentation du projet au Conseil d'Administration et au CSE. Le format d'actualisation du projet de service illustre une évolution des pratiques et contribue à renforcer la prise en compte de l'expertise des personnes accompagnées et à promouvoir une dynamique favorisant leur pouvoir d'agir au sein même de la vie des services.

En 2025, les services ont été sollicités pour contribuer à un projet innovant porté par l'organisation Coactis Santé dans le cadre du développement de la solution SantéBD, visant à faciliter l'accès à l'information en santé grâce à des supports en Facile à Lire et à Comprendre (FALC).

Les professionnels du service ont participé à 10 séances de travail collaboratif qui ont abouti à la création de deux supports : « *La santé mentale – C'est quoi ?* » et « *La santé mentale – Je peux me faire aider* ».

Cette démarche a permis de mobiliser l'expertise du service concernant l'accompagnement des personnes vivant avec des troubles psychiques et les besoins en matière d'accessibilité de l'information. Le projet a été conduit en partenariat avec plusieurs acteurs, dont le CRHEPSY Grand Est, des structures médico-sociales, ainsi que des professionnels spécialisés en facilitation graphique et en communication adaptée. Cette participation s'inscrit dans la volonté du service de contribuer au développement d'outils innovants favorisant l'autodétermination, la compréhension des parcours de soin et l'accès effectif aux droits en santé.

## 4 DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

### Etat des lieux des chantiers qualité et description des actions entreprises

La démarche qualité du SAMSAH - SAVS s'inscrit dans la politique qualité associative portée par la Direction Générale de l'Arsea et animée par son Service Qualité. Elle repose sur une gouvernance structurée à plusieurs niveaux : impulsion stratégique de la Direction Générale et de la Direction de site, coordination assurée par la Responsable Accompagnement et Qualité (RAQ), relais opérationnel du Cadre Intermédiaire (CI) et implication des équipes de terrain.

#### Les instances de pilotage

Sur l'année écoulée, le suivi de la démarche qualité s'est appuyé sur plusieurs instances complémentaires :

- **3 CoPil RAQ**, animés par le Service Qualité de la Direction Générale, ont réuni les RAQ des différentes structures autour du partage des axes stratégiques associatifs, de la veille réglementaire et des bonnes pratiques.
- **6 CoPil HAS** ont permis d'assurer le suivi de la démarche qualité au sein des différentes structures, d'accompagner les cadres dans l'auto-évaluation HAS et d'échanger sur les besoins, les interrogations et les évolutions réglementaires.
- **2 CoDir Accompagnement** ont constitué un espace d'élaboration d'actions communes entre les SAMSAH-SAVS et les ESAT au service de la qualité d'accompagnement. Ces instances ont notamment abouti à la décision de créer un guide de prévention de la maltraitance et d'organiser des temps de sensibilisation des équipes aux pathologies psychiatriques.

Afin de renforcer la lisibilité et l'accessibilité des ressources qualité, une refonte de l'arborescence documentaire a été menée en 2025 : organisée sur le serveur partagé à destination des cadres, elle a été transposée sur MS Qualité pour l'ensemble des professionnels, centralisant ainsi procédures, outils loi 2002 et supports métiers en un point d'accès commun.

#### La diffusion de la démarche auprès des professionnels

La RAQ a animé 5 interventions sous forme de Zoom Qualité, à destination de l'ensemble des professionnels du SAMSAH-SAVS. Ces temps ont porté sur des thématiques variées : charte des droits et libertés, questionnaire éthique, prévention des risques de maltraitance, RGPD.

Des temps spécifiques de préparation à l'évaluation HAS, animés par le CI et/ou la RAQ, ont par ailleurs contribué à l'appropriation de la démarche qualité par l'ensemble des équipes.

#### La participation des personnes accompagnées

Pour le SAMSAH-SAVS, l'année 2025 a marqué une étape importante avec la création d'un premier comité, permettant d'amorcer une dynamique d'association des personnes accompagnées à la démarche qualité du service au travers des résultats de l'analyse des événements indésirables, de la procédure de traitement des plaintes et réclamations, ainsi que la mise à jour du projet de service.

Par ailleurs, 6 personnes accompagnées ont bénéficié de temps spécifiques de préparation à l'évaluation HAS en tant que personnes traceurs, témoignant d'une implication concrète et active dans la démarche.

### 4.1 Déploiement des outils métiers : MS Qualité et SILAO (DUI)

#### MS Qualité

En 2025, le déploiement de MS Qualité, logiciel support de la démarche qualité, s'est poursuivi avec l'activation de plusieurs modules structurants.

En lien avec la formalisation de la procédure de gestion des plaintes et réclamations, un temps de formation au module Réclamations a été organisé pour l'ensemble des secrétaires et des professionnels du service accompagnement. Des fiches **Comment Ça Marche (CCM)** ont été mises à disposition pour sécuriser les pratiques de déclaration et de traitement.

Le module Enquêtes a permis de créer, administrer et analyser l'enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes accompagnées. Le module Evaluations a quant à lui été mobilisé par le CI et la RAQ pour conduire l'auto-évaluation HAS sur le premier semestre.

Enfin, dans une logique de renforcement de la lisibilité et de l'accessibilité des ressources qualité, une refonte de l'arborescence documentaire a été conduite : organisée sur le serveur partagé à destination des cadres, elle a été transposée sur MS Qualité pour l'ensemble des professionnels au travers du module "Documents établissements", centralisant ainsi procédures, outils loi 2002 et supports métiers en un point d'accès commun. Son appropriation a fait l'objet d'un temps dédié en équipe, d'une fiche CCM spécifique et d'un relais régulier par mail pour informer les professionnels des nouveaux documents disponibles.

### **Silao (DUI)**

2025 marque la première année de déploiement effectif de SILAO, la prise en main ayant débuté en mars dans le cadre du lot 2 du déploiement associatif. Ce chantier organisationnel majeur a été conduit selon une méthodologie structurée en deux étapes.

Dans un premier temps, des professionnels pilotes ont bénéficié de 4 sessions de formation "Art'Sil", tandis que l'équipe cadre, la RAQ et les secrétaires assuraient en parallèle la reprise des données. Dans un second temps, l'ensemble des professionnels a été formé via une formation ouverte à distance (FOAD) complétée par des temps collectifs. La prise en main s'est faite progressivement, en débutant par les fonctionnalités du quotidien (suivis éducatifs, agenda, GED usager) avant d'aborder les modules plus complexes (projets personnalisés, modèles, évaluations, étapes clefs).

Tout au long de ce déploiement, une dynamique d'amélioration continue a été maintenue : le cadre et la RAQ sont restés à l'écoute des professionnels pour répondre aux questions et faire remonter les demandes d'évolution auprès de l'éditeur si nécessaire.

Malgré ce démarrage décalé, le niveau d'utilisation atteint est aujourd'hui comparable à celui des structures du lot 1. Le module Evaluations, déployé sur le second semestre, a déjà permis la réalisation de 52 évaluations.

### **Intégration dans les pratiques et formation**

Les procédures d'ouverture de session des deux logiciels sont désormais intégrées dans le parcours d'intégration de tout nouveau salarié, accompagnée de temps de formation dédiés. Des fiches CCM et des temps d'appropriation individuels et collectifs ont par ailleurs été proposés tout au long de l'année pour faciliter la montée en compétences des équipes.

L'année 2025 a également été marquée par l'obligation de valider les indicateurs du Ségur du numérique, dispositif national de financement visant à accélérer la transition numérique des établissements médico-sociaux. Le SAMSAH a atteint ces indicateurs, témoignant de l'implication des professionnels et du cadre dans l'appropriation des outils.

## **4.2 Bienveillance, éthique et prévention des risques de maltraitance**

La promotion de l'éthique constitue l'un des axes stratégiques de l'Arsea. Un comité éthique, accessible à l'ensemble des professionnels de l'association, offre un espace de réflexion pluridisciplinaire sur les pratiques et les dilemmes éthiques rencontrés dans l'accompagnement. Une procédure de saisine en définit les modalités.

Au sein des SAMSAH-SAVS, lors des réunions de service, animées par le CI, les situations relevant d'un questionnement éthique sont identifiées collectivement et analysées de manière pluridisciplinaire. Lorsque la complexité de la situation le justifie, la saisine du comité éthique de l'Arsea peut être décidée en équipe. En 2025, six situations ont ainsi fait l'objet d'un questionnement éthique, portant sur des thématiques telles que la vulnérabilité, le risque d'exclusion sociale, les alternatives à la vie à domicile ou encore la vidéosurveillance. Cette dernière thématique, particulièrement complexe, fera l'objet d'une saisine formelle du comité éthique de l'Arsea au premier trimestre 2026.

Par ailleurs, le CI du SAMSAH-SAVS a participé au congrès éthique du Congrès National des Espaces Ressources Ethique Régionaux (CNERER) et contribué à l'animation d'une table ronde collective sur la place de l'aidant au cœur de l'accompagnement — témoignant de l'inscription de la structure dans une dynamique de réflexion éthique qui dépasse le cadre interne.

### **Actions à destination des professionnels**

La promotion de la bienveillance et la prévention des risques de maltraitance ont fait l'objet de nombreux temps de travail et de la formalisation d'outils dédiés en 2025 :

- Un flyer mémo pour les pros d'aide au repérage des situations de maltraitance et des contacts utiles a été créé et diffusé à l'ensemble des professionnels. Ce document a également été intégré au livret d'accueil des nouveaux salariés.

- Une note pédagogique Comprendre la bientraitance a été formalisée afin de rappeler les grands principes de l'accompagnement bientraitant. Affichée sur site et disponible sur MS Qualité, elle constitue un support de référence accessible à tous.
- Plusieurs Zoom Qualité ont abordé la question de l'éthique dans les pratiques professionnelles, notamment la distinction entre maltraitance caractérisée et comportement maltraitant.
- Le Plan de Prévention des Risques de Maltraitance (PPRM) a été élaboré en 2025, en lien avec le tableau d'évaluation des risques de maltraitance de la HAS. Afin d'en faciliter l'appropriation par les équipes, une cartographie simplifiée des risques a été produite, diffusée en Zoom Qualité et affichée sur site. Elle identifie les 8 périodes du parcours de la personne accompagnée présentant un risque accru de maltraitance, offrant ainsi aux professionnels des repères concrets pour renforcer leur vigilance.

### Actions à destination des personnes accompagnées

Depuis septembre 2025, les ESAT et les SAMSAH-SAVS ont engagé un travail collectif autour de la bientraitance et de la prévention de la maltraitance. Chaque structure a réuni deux personnes accompagnées volontaires, soutenues par un professionnel facilitateur de chaque structure, chargé de clarifier les informations et de s'assurer de la bonne compréhension des séances.

Les premières séances ont permis de définir ensemble la bientraitance et la maltraitance, à partir d'outils interactifs et visuels (QR codes, pictogrammes, images) illustrant des situations concrètes. Les rencontres suivantes, menées sous forme de chasse au trésor, invitaient les participants à réfléchir aux bons réflexes face à une situation de maltraitance : que faire, comment réagir, à qui s'adresser. Ces ateliers ont abouti à la création d'affiches et de vidéos dans lesquelles les personnes accompagnées se sont mises en scène pour illustrer les comportements bientraitants.

Cette démarche collaborative a abouti à la rédaction d'un guide de prévention de la maltraitance commun aux structures concernées. Avant sa diffusion, un temps de restitution réunissant l'ensemble des participants — professionnels et personnes accompagnées — en présence de toute l'équipe de direction a permis de clôturer ces sessions de travail et de partager un retour collectif sur cette première version. Le guide a ensuite été présenté lors du comité de participation en fin d'année, avant d'être mis à disposition dans les locaux du service. Il formalise une politique commune de prévention et offre des repères concrets pour renforcer la culture du respect et de la bienveillance au quotidien.

## 4.3 Gestion des risques

### • Gestion des évènements

Grâce au travail de sensibilisation et de formation des professionnels conduit en 2025, complété par la mise à disposition de fiches *Comment Ça Marche* (CCM) sur MS Qualité, une évolution notable du nombre de déclarations d'évènements indésirables (EI) a été constatée : 2 EI déclarés en 2024 contre 8 en 2025. Si ce chiffre reste modeste au regard des situations réellement rencontrées, cette progression témoigne néanmoins d'une appropriation croissante de la culture de signalement par les équipes.

#### *Analyse quantitative et qualitative*

Les 8 EI déclarés en 2025 se répartissent de la façon suivante : 5 sérieux et 3 bénins. La majorité (5) est évaluée comme peu fréquente. 7 EI relèvent de la catégorie « *sécurité des biens et des personnes* » et 1 de type « *comportement* ». Cette répartition est cohérente avec les modalités d'accompagnement en milieu ouvert propres aux SAMSAH-SAVS. Cependant, au regard du profil des personnes accompagnées - 72% présentant des troubles psychiques sans troubles associés et 28% avec troubles associés - il est probable que les situations de comportements inadaptés soient sous-représentées dans les déclarations, ce qui constituera un point de vigilance dans le cadre du groupe d'analyse annuel.

Un élément particulièrement significatif ressort de cette analyse : dans 6 EI sur 8, des tiers extérieurs sont impliqués en tant qu'auteurs. Cette caractéristique est encore plus marquée pour les 3 EI déclarés comme faits de maltraitance, qui impliquent tous des tiers extérieurs. Ces situations ont conduit à 2 signalements au procureur de la République. Ces données illustrent le niveau de vulnérabilité des personnes accompagnées dans leur environnement de vie et soulignent l'importance d'un accompagnement vigilant en milieu ouvert.

#### *Traitement des EI*

En moyenne, 4 actions ont été mobilisées pour traiter chaque EI, soit 32 actions au total, témoignant de l'implication des équipes et du sérieux avec lequel ces situations sont prises en charge. Les actions les plus fréquemment mises en œuvre sont les suivantes : entretiens de suivi (7), points de situation traités en équipe pluridisciplinaire (7), relations

partenariales (6), rappels du cadre d'intervention du service (4). L'impact des actions mises en œuvre a été auto-évalué par le cadre intermédiaire à 4,7/5, reflétant une réponse globalement adaptée aux situations rencontrées.

### *Perspectives*

Un groupe d'analyse annuelle réunissant des professionnels du service est planifié au premier trimestre 2026. Il permettra d'élaborer un plan d'actions spécifique, notamment sur les questions de sous-représentation probable des comportements inadaptés et de vulnérabilité des personnes face aux tiers extérieurs. Les résultats de cette analyse seront présentés lors du prochain comité de participation, poursuivant ainsi la dynamique d'association des personnes accompagnées à la démarche qualité initiée en 2024.

## • **Gestion des plaintes et réclamations**

En cohérence avec le travail engagé en 2024 sur la gestion des événements indésirables, l'année 2025 a été consacrée à la formalisation d'une procédure de gestion des plaintes et réclamations. Des outils dédiés au recueil et au traitement ont été déployés : module sur MS Qualité, fiches de recueil en version classique et en Facile à Lire et à Comprendre (FALC), ainsi qu'une adresse mail spécifique. L'ensemble des professionnels a été sensibilisé aux objectifs de ce dispositif et la procédure et les outils ont également été présentés aux personnes accompagnées présentes au comité de participation.

### *Analyse des réclamations 2025*

Aucune réclamation n'avait été déclarée en 2024. En 2025, 3 réclamations ont été enregistrées, toutes qualifiées de bénignes et relevant de la catégorie accompagnement. Elles émanent de deux proches aidants et d'une personne accompagnée, et portent toutes sur des questionnements relatifs aux modalités d'accompagnement proposées par le service.

Pour chacune de ces situations, un courrier de réponse a été adressé aux parties concernées, explicitant le cadre d'intervention des SAMSAH-SAVS et les missions du service. Ces échanges ont donné lieu à deux types d'actions : d'une part, le maintien de la décision de non-reprise de l'accompagnement, arrêtée en équipe pluridisciplinaire ; d'autre part, une reprise des éléments avec les personnes accompagnées concernées afin de s'assurer de leur bonne compréhension des missions du service.

### *Point de vigilance identifié*

Cette première année de mise en œuvre a permis d'identifier un point de vigilance important relatif à la confidentialité : seule la personne accompagnée est habilitée à recevoir des informations détaillées concernant le traitement de sa situation. Ce principe, particulièrement sensible dans un service où les proches aidants sont souvent très impliqués, devra être formalisé et partagé avec l'ensemble des professionnels en 2026.

### *Perspectives*

Un groupe d'analyse annuelle se tiendra au premier trimestre 2026. Les résultats seront présentés lors du prochain comité de participation, associant ainsi les personnes accompagnées à cette démarche d'amélioration continue.

## • **Autre aspects de la gestion des risques**

### *Plan de Continuité de l'Activité (PCA) et Plan Bleu*

Le PCA-Plan Bleu a été élaboré à partir de la trame associative par la directrice et fait l'objet d'une double diffusion : en interne, via un Zoom Qualité et une réunion de fonctionnement à destination de l'ensemble des professionnels ; en externe, auprès des partenaires institutionnels (ARS, MDPH, CeA). Le document est disponible en version papier au secrétariat ainsi que sur MS Qualité.

### *Procédure de gestion du risque infectieux*

Une procédure de gestion du risque infectieux a été élaborée en 2025, adaptée aux spécificités du fonctionnement en milieu ouvert des SAMSAH-SAVS. Les précautions standards retenues tiennent compte des modalités d'intervention propres au service : utilisation des véhicules de service, annulation des visites à domicile en cas de personne malade et port des masques et utilisation du gel hydroalcoolique lors des interventions. Il est important de préciser que les professionnels des SAMSAH-SAVS ne sont pas responsables de la gestion du risque infectieux au domicile des personnes accompagnées, ce cadre devant être clairement partagé avec l'ensemble des équipes.

Une procédure du circuit du médicament a été formalisée en 2025. Elle définit le rôle de chaque partie prenante et rappelle le cadre d'intervention des SAMSAH-SAVS en la matière : les professionnels ne sont ni habilités à délivrer ni à aider à la prise de médicaments. La procédure intègre également les bonnes pratiques à adopter en cas de risque médicamenteux observé au domicile de la personne accompagnée, offrant ainsi aux professionnels des repères clairs pour sécuriser leurs interventions face à ces situations.

#### *Protocoles de gestion des urgences*

Un travail préparatoire à la rédaction de protocoles de gestion des situations d'urgence psychiatrique et d'urgence somatique a été amorcé en 2025, en lien avec les professionnels de santé des SAMSAH-SAVS des départements 67 et 68. Cette démarche collaborative, qui s'appuie sur l'expertise clinique des équipes, sera finalisée en 2026 et constituera un outil de référence essentiel pour sécuriser les interventions des professionnels face aux situations de crise.

## **4.4 Formalisation des documents socles de la structure**

L'année 2025 a été l'occasion de procéder à la mise à jour et à la création de plusieurs documents socles, tant au niveau associatif qu'au niveau du SAMSAH :

**Le Règlement de Fonctionnement (RF)** a fait l'objet d'une mise à jour portée par la Direction Générale. L'évolution majeure concerne l'article 13 dédié à la promotion de la bientraitance et à la prévention de la maltraitance, qui intègre désormais la définition légale de la maltraitance issue du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) ainsi que la politique associative de promotion de la bientraitance au travers du Plan de Prévention des Risques de Maltraitance (PPRM) associatif. Cette évolution confère au RF une portée renforcée en matière de protection des personnes accompagnées.

**Le Livret d'Accueil** a quant à lui fait l'objet d'une refonte complète. Outre la mise en conformité avec les obligations réglementaires (voies de recours, RGPD...) et la suppression des doublons avec le RF, le choix a été fait de proposer une version unique en communication adaptée. Cette décision volontariste vise à garantir une égale lisibilité pour tous les publics - personnes accompagnées, familles et partenaires - sans distinction de format selon le destinataire.

**Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC)** a été mis à jour afin d'y intégrer de manière plus claire les missions des services et les modalités d'accompagnement proposées.

Par ailleurs, comme détaillé dans le rapport d'activité, l'année 2025 a été marquée par un travail collaboratif de **refonte du projet de service**, associant l'ensemble des professionnels et des personnes accompagnées volontaires.

L'année 2025 a également été marquée par un important travail de **mise à jour et de création de procédures** :

- Les procédures mises à jour concernent : l'admission et le Project Personnalisé d'Accompagnement (PPA) et le circuit du médicament.
- Les procédures créées en 2025 portent sur : l'accès au dossier personnel, la gestion des plaintes et réclamations, la validation des écrits professionnels et le recueil des autorisations de droit à l'image.

## **4.5 Mise en œuvre du plan d'action suite à l'évaluation HAS**

L'évaluation HAS étant planifiée sur le mois de janvier 2026, l'année 2025 a été consacrée à la conduite de l'auto-évaluation et à la préparation active de l'évaluation externe. Le plan d'actions issu de cette évaluation sera défini au premier trimestre 2026, après réception du rapport final.

## **4.6 Autres aspects liés à la qualité d'accompagnement**

### *Le comité de participation*

L'année 2025 a été marquée par le lancement du Comité de participation, nouvel espace participatif proposé aux personnes accompagnées. Cette instance constitue un cadre structuré d'expression et de contribution à la vie du service, offrant un espace régulier de dialogue, de recueil des avis et de formulation de propositions d'amélioration. Au-delà de la simple consultation, le Comité est également un lieu de co-décision concernant les actions collectives, favorisant la prise d'initiative, l'autonomie et le développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées.

Ce premier comité, animé par le CI, a réuni 25 personnes accompagnées et 9 professionnelles du SAMSAH-SAVS. Il a permis d'une part de présenter les faits marquants de l'année : nouveau projet de service, procédure de gestion des plaintes et réclamations, résultats de l'enquête de satisfaction et présentation de l'évaluation HAS à venir. Cette dernière a été l'occasion de proposer aux personnes présentes de s'impliquer en tant que personnes accompagnées traceurs. Le guide de prévention de la maltraitance, élaboré collectivement sur l'année, a également été présenté lors de cette séance. D'autre part, 5 groupes de travail composés de professionnels et de personnes accompagnées ont été constitués afin de définir ensemble les thématiques à aborder et les modalités des futures actions collectives de 2026, avec pour objectif de répondre au plus près aux besoins exprimés. Le Comité de participation est amené à se réunir à raison d'une fois par trimestre, selon la charge de travail des équipes.

### *L'enquête de satisfaction*

En 2025, l'enquête de satisfaction a été entièrement retravaillée en lien avec le service qualité de la Direction Générale. L'objectif était double : dresser un état des lieux des connaissances des personnes accompagnées sur leurs droits et évaluer leur satisfaction quant à l'accompagnement proposé par le service. Structurée autour des principales thématiques du référentiel HAS, elle a recueilli un taux de participation de 53 %. Les résultats témoignent d'une très bonne connaissance de leurs droits par les personnes accompagnées : les professionnels sont bien identifiés, les documents expliqués, les avis pris en compte et la vie privée respectée. Les points d'amélioration identifiés portent sur l'accessibilité des locaux, le souhait de davantage d'actions collectives et l'amélioration de l'accessibilité des documents. Ces résultats ont été présentés lors du premier Comité de participation et sont affichés en salle d'attente du service. Suite aux retours des professionnels ayant accompagné les personnes dans la complétion du questionnaire et aux commentaires formulés par les personnes accompagnées elles-mêmes, il a été décidé de simplifier et d'alléger l'enquête pour 2026 afin de la rendre plus accessible en autonomie.

### *La démarche FALC et communication adaptée*

L'année 2025 a permis d'enrichir significativement les supports accessibles aux personnes accompagnées. Plusieurs documents ont été produits en Facile à Lire et à Comprendre (FALC), après relecture par le comité de relecture de l'ESAT Ganzau dans le cadre de la Charte *FALC & Communication Adaptée* : fiches explicatives sur le DIPC, le droit à l'image et la procédure de réclamations, ainsi que le nouveau Livret d'Accueil présenté précédemment.

D'autres supports ont été élaborés en communication adaptée et diffusés individuellement aux personnes accompagnées par les professionnels : un livret d'équipe comprenant un organigramme simplifié avec les photos et missions de chaque professionnel ainsi que les coordonnées du service, et un formulaire d'accès au dossier personnel.


## 5 RESSOURCES HUMAINES AU 31/12/2025

**Répartition personnel par catégorie et type de contrat (en équivalent temps plein)- SAVS Wintzenheim**

	TOTAL	Encadrement	Administratif	Educatif	Para médical	Médical	Services Généraux
<b>SAVS Wintzenheim CDI</b>	0,00	0,00	0,00	<b>2</b>	0,00	0,00	0,00
<b>SAVS SDR CDI</b>	0,00	0,00	0,00	<b>2</b>	<b>0,06</b>	0,00	0,00

## 6 CONCLUSION

L'année 2025 a confirmé, pour les SAVS de Wintzenheim et SDR, la place essentielle du service dans l'accompagnement de proximité de personnes dont les parcours restent souvent marqués par des fragilités durables, des discontinuités institutionnelles et des besoins d'ajustement constants. Les évolutions engagées au cours de l'année témoignent d'une volonté affirmée de renforcer la qualité des accompagnements, de soutenir la participation des personnes accompagnées et d'adapter les modalités d'intervention à la diversité des situations rencontrées.



L'actualisation du projet de service, conduite dans une dynamique participative associant directement les personnes accompagnées, illustre cette orientation vers une approche plus inclusive, attentive à l'expression des besoins et au pouvoir d'agir des usagers. De la même manière, le renforcement des coopérations internes, les actions de formation conduites avec le SAMSAH ainsi que la réorganisation des implantations contribuent à consolider les pratiques professionnelles et à favoriser une réponse plus coordonnée.

L'expérience de terrain confirme toutefois la nécessité de pouvoir intervenir avec davantage de souplesse en amont des parcours, au moment où apparaissent les premières fragilités, sans attendre que les situations ne se dégradent ou qu'une notification administrative conditionne l'accès à une réponse adaptée. De nombreuses situations révèlent en effet les limites d'un accès différé à l'accompagnement, alors même que les personnes rencontrent déjà des difficultés importantes dans leur rapport au logement, à la santé, à l'emploi, aux démarches administratives ou aux liens sociaux.

Dans cette perspective, l'évolution progressive vers une logique de plateforme de services, permettant un fonctionnement plus ouvert, réactif et modulable, constitue un enjeu majeur. Cette organisation viserait à faciliter l'accueil et l'orientation au fil de l'eau, à proposer des appuis ponctuels ou gradués selon les besoins, et à renforcer les relais vers les dispositifs de droit commun afin d'éviter que certaines personnes ne restent sans réponse adaptée face aux effets du handicap psychique ou des vulnérabilités associées.

Une telle dynamique permettrait également de mieux soutenir les acteurs de droit commun parfois en difficulté face à certaines situations complexes, en apportant expertise, appui et coordination, afin de prévenir les ruptures de parcours et limiter les prises en charge tardives, souvent synonymes de dégradation des situations sociales et sanitaires.

Les perspectives à venir s'inscrivent ainsi dans la poursuite d'une organisation plus lisible, plus accessible et plus articulée aux ressources du territoire, au service d'un objectif partagé : favoriser l'autonomie, sécuriser les parcours et permettre à chacun d'accéder, au bon moment, à une réponse adaptée à ses besoins.