



**PAM73**  
PLATEFORME AIDANTS MULTISERVICES 73  
APEI DE CHAMBERY

# Projet de service PAM73 2024-2029



**APEI**  
DE CHAMBERY

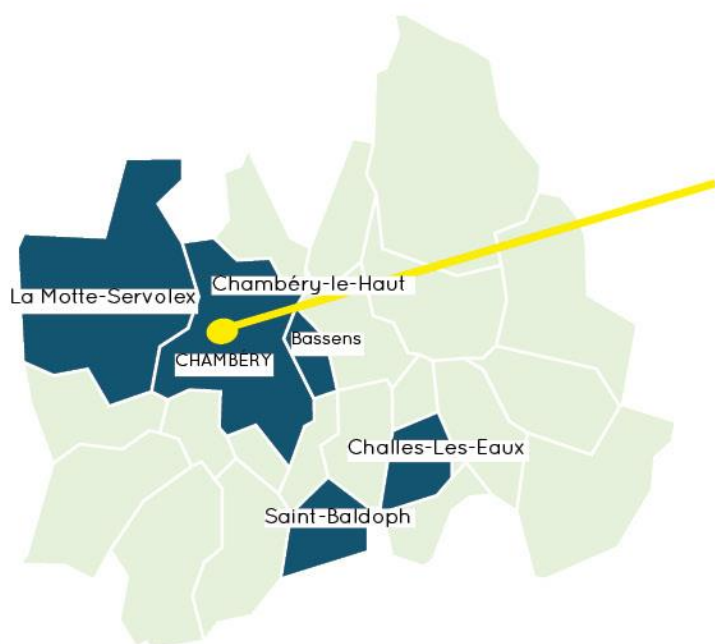
**Siège social :** 127 Rue du Larzac - 73000 Chambéry  
**Tel :** 04.79.72.35.54  
**Mail :** [siege@apeichambery.com](mailto:siege@apeichambery.com)



Le +

PAM73 n'est pas un service, c'est une carte routière : chacun peut s'y repérer, choisir son chemin, prendre les autoroutes, les petits chemins de traverse, s'arrêter, revenir en arrière, avancer, rencontrer des gens, charger son coffre, se délester, explorer, découvrir de nouvelles destinations, faire du co-voiturage ou rouler seul ...

# PAM 73 - Plateforme aidants multiservices



## PAM 73

94 bis rue de la Reveriaz

73000 Chambéry

04 79 85 80 89

[pam73@apeichambery.com](mailto:pam73@apeichambery.com)

**PAM73 est une plateforme départementale d'accompagnement et de répit. C'est un service d'aide aux aidants de personnes en situation de handicap. PAM73 a pour missions de leur apporter écoute et soutien, lutter contre leur isolement et le risque d'épuisement, les accompagner dans leurs parcours, et leur proposer des prestations de répit personnalisées.**

-  Internat
-  Semi-internat
-  Accueil de jour
-  Accueil temporaire
-  Hébergement

 Plus de 500 aidants ont déjà fait appel à PAM73

 Tout type de handicap

# - SOMMAIRE -

## ♦ *Glossaire*

## ♦ *Préambule*

- L'APEI de Chambéry : l'Organisme gestionnaire
  - 1.1 - Son histoire
  - 1.2 - Son projet associatif global
  - 1.3 - Ses valeurs
- PAM73 : une plateforme d'accompagnement et de répit
  - 2.1 - Repères juridiques et de bonnes pratiques
  - 2.2 - Son histoire
  - 2.3 - Ses missions
- Le public accompagné
  - 3.1 - Les proches aidants
  - 3.2 - Les personnes aidées
  - 3.3 - Expression et participation du public accompagné
- L'offre de service
  - 4.1 - L'accueil du public
    - 4.1.1 - Accueil inconditionnel et principes d'action
    - 4.1.2 - Parcours de la demande
  - 4.2 - Les actions pour les proches aidants
  - 4.3 - Le répit
  - 4.4 - L'accueil de répit
  - 4.5 - Les activités partagées
    - 4.5.1 - Aidants- Aidés
    - 4.5.2 - Aidants – Professionnels
- Les compétences professionnelles et le travail en équipe
  - 5.1 - Compétences et organigramme
  - 5.2 - Principes de management et prévention des risques professionnels
  - 5.3 - Dynamique d'équipe et supports de régulation
- Les moyens de fonctionnement
  - 6.1 - Les ressources associatives et matériels
  - 6.2 - Le partenariat et le travail en réseau
- Objectifs d'évolution
  - 7.1 - La dynamique d'amélioration continue
  - 7.2 - Les objectifs du développement durable
  - 7.3 - Plan d'action et perspectives



# GLOSSAIRE

- AESH Accompagnant des Elèves en Situation de Handicap
- ACS Approche Centrée Solution
- APEI de Chambéry Association des parents, des Personnes Handicapées Mentales et de leurs amis, de Chambéry
- ARS Agence Régionale de Santé
- CDAPH Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées
- CMP Centre Médico-Psychologique
- CVS Conseil de la Vie Sociale
- DGCS Direction Générale de la Cohésion Sociale
- ESAT Etablissement et Service d'Accompagnement par le Travail
- ESMS Etablissement ou Service Médico-Social
- ETP Equivalent Temps Plein
- GOS Groupe Opérationnel de Synthèse
- IGAS Inspection Générale des Affaires Sociales
- IME Institut Médico-Educatif
- ITEP Institut Thérapeutique, Educatif et Pédagogique
- MDPH Maison Départementale des Personnes Handicapées
- PAG Plan d'Accompagnement Global / Projet Associatif Global
- PAM73 Plateforme Aidants Multiservices 73
- PCPE Pôle de Compétences et de Prestations Externalisées
- PFR Plateforme d'Accompagnement et de Répit
- SESSAD Service d'Education Spéciale et de Soins et à Domicile
- TISF Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale
- TND Trouble du Neuro-Développement
- TSA Trouble du Spectre de l'Autisme
- UDAFAM Union Départementale de Familles et Amis de personnes Malades et / ou handicapées psychiques
- UNAPEI Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Inadaptés



## Préambule

L'élaboration de ce projet de service a débuté en juin 2022, par un premier groupe de travail à Albertville réunissant 7 proches aidants, 4 membres de l'équipe PAM73 et 2 éducateurs libéraux.

Une seconde rencontre a eu lieu à Chambéry avec 9 proches aidants, 4 professionnelles de PAM73 et 2 éducateurs libéraux.

L'objectif de ces réunions était notamment, à travers des ateliers et un temps d'échange, d'identifier pour chacun et collectivement ce qu'est le répit. Ceci afin d'établir une définition qui soit celle des principaux concernés : **les proches aidants**.

Deux autres rencontres ont été initiées :

- l'une a réuni 13 éducateurs libéraux et toute l'équipe de PAM73. Nous avons partagé des retours d'expériences, échangé sur les points forts et les axes d'amélioration de notre partenariat et élaboré des perspectives constructives,

- enfin, l'équipe s'est concertée pour définir ses valeurs et ses principes d'actions, en complément de celles de l'APEI de Chambéry.

Cette élaboration collective est le reflet de la dynamique de ce petit service, qui œuvre depuis sa création, en 2016, avec engagement :

- Questionner nos pratiques
- Impliquer les proches aidants et les partenaires
- Se mobiliser, être force de propositions
- Faire évoluer notre offre pour l'adapter,
- S'ajuster encore et toujours pour faire vivre PAM73 et co-construire une offre de service en perpétuel développement et évolution,

... c'est tout cela et bien plus encore, la dynamique de cette équipe.

Espérant que la lecture de ce projet de service soit un juste reflet de cette réalité, je vous souhaite autant de plaisir à le découvrir que nous avons eu à le produire.

PAM73, service départemental au service des proches aidants de personnes en situation de handicap, est lancé pour les 5 ans à venir dans la continuité de ses objectifs : lutter contre l'isolement et l'épuisement, être à l'écoute et enfin, élaborer une offre diversifiée et personnalisée toujours plus juste et au plus près des proches aidants.

L'enjeu pour l'avenir de PAM73 est de maintenir la qualité du service proposé aujourd'hui, alors que les demandes toujours plus nombreuses sont confrontées à des moyens humains, matériels et financier constants.

**Maryline GAL**  
Directrice de PAM73 et du site Les Mésanges

Avis favorable des proches aidants : 15/12/ 2023

Avis favorable du CA : 18/04/2024

# 1. L'APEI de Chambéry : l'organisme gestionnaire

## 1.1 Son histoire

L'APEI de Chambéry porte en elle 60 ans d'histoire, et tant d'histoires de vies, de moments d'échanges entre personnes accompagnées, parents, proches aidants, professionnels, partenaires ...

L'APEI de Chambéry est née en novembre 1960, dans la foulée de la création de l'UNAPEI. Depuis, elle est à l'écoute des besoins des personnes accompagnées, des familles et des proches aidants. Elle innove, propose, crée de nouveaux établissements et services. Elle gère, aujourd'hui, 17 établissements et services.

En 60 ans, des problématiques, qui n'existaient pas, se sont imposées :

- Des changements dans le profil et les difficultés rencontrées par les personnes accompagnées, qui étaient très majoritairement au début de son histoire des personnes porteuses de trisomie. Ce type de handicap est devenu l'exception, pour des accompagnements plus variés, davantage centrés sur les personnes avec troubles du spectre de l'autisme pour lesquelles les structures bénéficient de 5 agréments spécifiques, ou encore des personnes présentant un handicap psychique à l'ESAT.

Les accompagnements, les profils types de professionnels, les méthodes éducatives et thérapeutiques, en ont été profondément modifiés.

- L'adaptation au vieillissement des personnes qui traduit l'amélioration de l'accompagnement et du suivi médical. L'allongement de l'espérance de vie se voit confronté à de réels défis quant à l'adaptation des structures aux besoins spécifiques liés au vieillissement, mais aussi aux nécessités de mise en place de partenariats avec le milieu ordinaire.
- L'appui de services au maintien en milieu ordinaire, et au-delà, à l'adaptation du milieu ordinaire aux besoins des personnes.
- Enfin, le développement d'offres de répit et de pair-aidance.

L'APEI de Chambéry démontre, à travers son histoire, sa volonté constante d'être utile aux personnes, tout en étant réactive aux demandes d'aides d'autres institutions.



Annexe 1 - <https://www.apeichambery.com/>

## 1.2 Son projet associatif global (PAG)

Révisé en juin 2021, et élaboré en collaboration entre le Conseil d'Administration et les Conseils de la Vie Sociale des établissements et services, le PAG décrit :

### ▪ Les 4 missions centrales de l'APEI de Chambéry :

- Une action militante
- La garantie de la qualité de l'accompagnement
- L'innovation
- Une mission de gestionnaire

### ▪ Ses perspectives :

- Être un outil d'émancipation pour les personnes accueillies
- Être vigilants au sens de nos actions
- Communiquer
- Favoriser une « inclusion positive »
- Ouvrir à et sur leur environnement
- Transformer des places d'établissement en services innovants
- Faire communauté autour de valeurs et de projets

### ▪ Ses orientations :

- Construire une maison qui permette à chacun de s'épanouir
- Agir pour une société « incueillante »
- Instaurer une dynamique associative ouverte et ancrée sur le territoire
- Intégrer des objectifs du développement durable aux projets d'établissement et de services, ainsi qu'aux actions associatives et stratégiques de l'APEI de Chambéry



Annexe 2 - <https://www.apeichambery.com/wp-content/uploads/2021/07/pag-2021-2026-apei-de-chambery.pdf>



## 1.3 Ses valeurs

La charte des valeurs et ses lignes de conduite sont un repère pour tous les acteurs professionnels et bénévoles. Les 4 valeurs socles guident nos actions et savoirs êtres.

# LA CHARTE DES VALEURS ET LES LIGNES DE CONDUITE



## PROFESSIONNALISME

- ✓ Mener ses actions en ayant toujours à l'esprit l'objectif central d'accompagnement des personnes accueillies
- ✓ Savoir prendre du recul sur les situations et les analyser
- ✓ Travailler en équipe en s'appuyant sur les compétences de chacun et en étant solidaires face aux difficultés
- ✓ Se former

## RESPECT

- ✓ Connaître et reconnaître l'autre (différences, compétences, droits)
- ✓ Être exemplaire en adoptant des comportements conformes aux valeurs associatives, en interne et en externe
- ✓ Prendre du temps et écouter chacun avec la même attention et disponibilité

## RESPONSABILITÉ

- ✓ Faire confiance et favoriser l'autonomie en restant en soutien
- ✓ Assumer ses décisions et les décisions collectives
- ✓ Rendre compte régulièrement et avec discernement

## ENGAGEMENT

- ✓ Risquer, innover, inventer, rendre possible (avec mesure, dans un cadre collectif et dans l'intérêt des personnes accompagnées)
- ✓ Donner du sens et favoriser l'engagement collectif par des objectifs partagés et un climat convivial
- ✓ S'impliquer pleinement dans les actions que l'on mène

## 2. PAM73 : une plateforme d'accompagnement et de répit

### 2.1 Repères juridiques et de bonnes pratiques

- La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 de rénovation de l'action sociale et médico-sociale et ses décrets d'application ; la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 d'égalité des droits et des chances en faveur des personnes handicapées et la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 dite loi HPST, sont les références pour penser les fonctionnements et organisations institutionnels.
- L'Arrêté ARS N°2016-0240, du 08 février 2016, portant autorisation à l'APEI de Chambéry de création d'un centre d'accueil de jour comprenant une plateforme d'accompagnement et de répit des aidants non professionnels de personnes avec autisme (ou TSA), et 6 places d'accueil de jour.
- La stratégie nationale Autisme au sein des troubles du neuro-développement 2018-2022. Dont l'axe 5 : Soutenir les familles et reconnaître leur expertise.
- Le plan d'action régional Autisme Rhône-Alpes 2018-2022. Plus spécialement l'axe 7 : Soutenir et associer les usagers, les familles et aidants, et développer la reconnaissance de l'expertise d'usage, dont l'objectif 7-3 : Conforter les plateformes de répit pour les aidants d'enfants et adultes avec TSA.
- La seconde stratégie nationale de mobilisation et de soutien, 2023-2027 « Agir pour les aidants ».
- La note d'information n° DGS/SD3A/3B/CNSA/DESMS/2021/69, concernant le cadre national d'orientation sur les principes généraux relatifs à l'offre de répit et à l'accueil temporaire du 19 mars 2021.
- L'Instruction n° DGCS/SD3A/3B/2021/104 du 14 mai 2021 relative à la révision du cahier des charges des PFR et à la poursuite de leur déploiement dans le cadre de la stratégie de mobilisation et de soutien des proches aidants 2020-2022, du 14 mai 2021.
- L'Arrêté ARS N° 2021-14-0177 portant l'évolution de l'offre par l'ouverture de la PFR basée à Chambéry à la prise en charge de tout type de handicap, du 03/12/2021.
- Le rapport IGAS N°2022-032R - Soutenir les aidants en levant les freins au développement de solutions de répit.

PAM73 met en œuvre sa mission en s'appuyant sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de son champ d'action.

## 2.2 Son histoire

Autorisée en février 2016, la plateforme est gérée par l'APEI de Chambéry. Elle est financée par l'ARS. PAM73 est installée depuis mars 2016 et nommée initialement **Plateforme Autisme Multiservices**.

Son ouverture en juillet 2021 aux proches aidants d'une personne concernée par **tout type de handicap**, a conduit à un changement d'appellation : **Plateforme Aidants Multiservices 73**. Ceci, pour préserver l'acronyme PAM73 repère essentiel de nombreux aidants et partenaires.

Installée depuis sa création à Chambéry, l'équipe pratique l'aller-vers tant pour rencontrer les proches aidants, au plus près de leur lieu de vie, que pour déployer ses actions. Sa mission départementale lui confère une valeur ajoutée car certains proches aidants peuvent être très éloignés géographiquement de soutiens, ressources et compétences adaptés aux problématiques qu'ils rencontrent.

De mars 2016 à décembre 2023, PAM73 a accompagné **500 proches aidants** sur le département de la Savoie, soit **520 aidés**. 82 % des aidés sont concernés par un trouble du spectre de l'autisme (TSA), les autres par un autre trouble du neuro-développement (TND), un polyhandicap ou encore un handicap psychique.

Les 8 années écoulées ont permis de construire une offre d'accompagnement et de répit diversifiée. Elle s'appuie sur les attentes et les demandes exprimées par les proches aidants, recueillies au fil des entretiens, des rencontres, des groupes de paroles ou encore de sondages. Cet ancrage en proximité et dans la réalité des proches aidants dynamise l'activité de PAM73, son efficacité et contribue à une amélioration continue des pratiques et de l'offre de service. Cette offre d'action diversifiée est possible grâce au développement d'un réseau de partenaires dynamiques et engagés au côté de PAM73 depuis la première heure.

Au fil des années et de l'extension des missions de la plateforme, l'équipe s'est étoffée. Elle se forme régulièrement, afin d'être en mesure d'apporter une juste réponse aux proches aidants et de développer ses connaissances et compétences pour leur accompagnement : les différents handicaps, les dynamiques familiales et encore d'autres thématiques auxquelles elle se trouve confrontée.



2016



2021



## 2.3 Ses missions

- Apporter une aide aux proches aidants (non professionnels) de personne avec handicap sur le département de la Savoie.
- Lutter contre le risque d'épuisement et d'isolement des proches aidants.
- Accompagner les proches aidants et coordonner les actions avec les acteurs professionnels.
- Proposer une offre de répit personnalisée et diversifiée.
- Contribuer au repérage territorial des besoins et attentes des proches aidants et de leur proche en situation de handicap.

### ▪ Ses modalités de mise en œuvre

- ◇ Présentation et communication de la Plateforme : sur un site web institutionnel et un réseau social (Facebook).
- ◇ L'accueil : sur site et / ou téléphonique, courriels. Une maîtrise des techniques d'entretiens et une bonne connaissance des dynamiques familiales.
- ◇ L'accompagnement par PAM73 (sans obligation de notification MDPH) : aide dans les démarches administratives et accès aux droits, guidance, informations, coordination des intervenants, orientation.
- ◇ Le soutien : groupes de paroles, entretiens personnalisés (avec une psychologue ou une professionnelle de PAM73), visites à domicile, formations proposées aux proches aidants, actions collectives (art thérapie, sport, sophrologie, etc.)
- ◇ Le répit : prestations personnalisées à domicile; accueil collectif en petits groupes; week-ends partagés et accompagnés aidant/aidé, journée exceptionnelle aidant/aidé...
- ◇ L'information et la participation à des actions collectives : Journée Nationale des Aidants, sensibilisation (lycées, collèges...), présence sur les forums (parentalité, TND, etc.), conférences autour du handicap organisé par les différents partenaires opérationnels.

### ▪ Ses principes d'actions

- Être à l'écoute des demandes des proches aidants afin de répondre au mieux à leurs besoins et attentes.
- Reconnaître et soutenir leur rôle d'aidant d'enfant ou d'adulte en situation de handicap.
- Respecter l'intégrité de la personne en situation de handicap et comprendre son fonctionnement pour accompagner l'aidant au plus près de ses réalités.
- Faciliter les liens entre les différents acteurs professionnels et accompagner dans les démarches.
- Permettre à l'aidant d'avoir du temps pour lui.
- Permettre aux proches aidants d'échanger avec d'autres proches aidants, favoriser la pair-aidance.
- Construire et faire évoluer les réponses grâce à la participation des proches aidants et l'analyse de leur expression.

### 3. Le public accompagné

En référence au cahier des charges des PFR du 14 mai 2021, et au projet d'extension de PAM73 proposé à l'ARS-ARA et autorisé en juillet 2021, PAM73 « *a vocation à repérer et accompagner les proches aidants qui en ont besoin s'occupant d'une personne, fréquentant ou non l'ESMS de rattachement, en situation de handicap quel que soit l'âge [...] Une attention particulière de la part de la plateforme de répit sera accordée aux aidants se trouvant en situation ou à risque d'épuisement.[...] L'accès à la PFR pour les proches aidants de personnes en situation de handicap se fait sans notification préalable de la CDAPH.* »<sup>1</sup>

#### 3.1 Les proches aidants

Depuis sa création, PAM73 touche le public cible visé par son autorisation. En effet, il est très rare que le contact pris par un proche aidant soit redirigé. Principalement orientés par les services de soins spécialisés (CMP) et le « bouche à oreille », les proches aidants le sont également par des ESMS et des praticiens libéraux. Des professionnels contactent également PAM73 pour prendre des informations ou soutenir un proche aidant dans sa démarche.

Accompagner les proches aidants en proximité, permet de constater que leurs demandes, leurs conditions de vie et leur bien-être, sont intrinsèquement liés aux difficultés rencontrées par leur proche et qui impactent toute la sphère familiale.

En 2022, PAM73 a vu son activité augmentée de manière conséquente. Elle a procédé à l'analyse des situations et constitué un dossier « Etat des lieux » -**Annexe 4** - qui permet de visualiser l'impact de la situation de l'aidé sur le proche aidant et certaines raisons de ces difficultés dont le défaut ou le sous dimensionnement de réponses adaptées.

##### 1. Conséquences principales observées pour le proche aidant

- Impact négatif sur tous les pans de sa vie,
- Absentéisme professionnel, renoncement à une carrière professionnelle
- Difficulté à concilier vie personnelle/professionnelle
- Multiplication des rôles à assumer
- Dégradation de la santé liée à la charge mentale et émotionnelle

##### 2. Conséquences observées pour le couple aidant / aidé

- Isolement relationnel, social, familial
- Absence de projet,
- Dégradation des relations aidant / aidé : conflits récurrents, violence

De ces constats, PAM73 a repéré des besoins. Certains relèvent de ses compétences et possibilités de mise en œuvre, d'autres sont indépendants de son champ d'action, restent à créer ou requièrent des moyens complémentaires.

---

<sup>1</sup> Instruction n° DGCS/SD3A/3B/2021/104 du 14 mai 2021 relative à la révision du cahier des charges des PFR. P34

# 500 proches aidants ont contacté PAM73 entre mars 2016 et décembre 2023

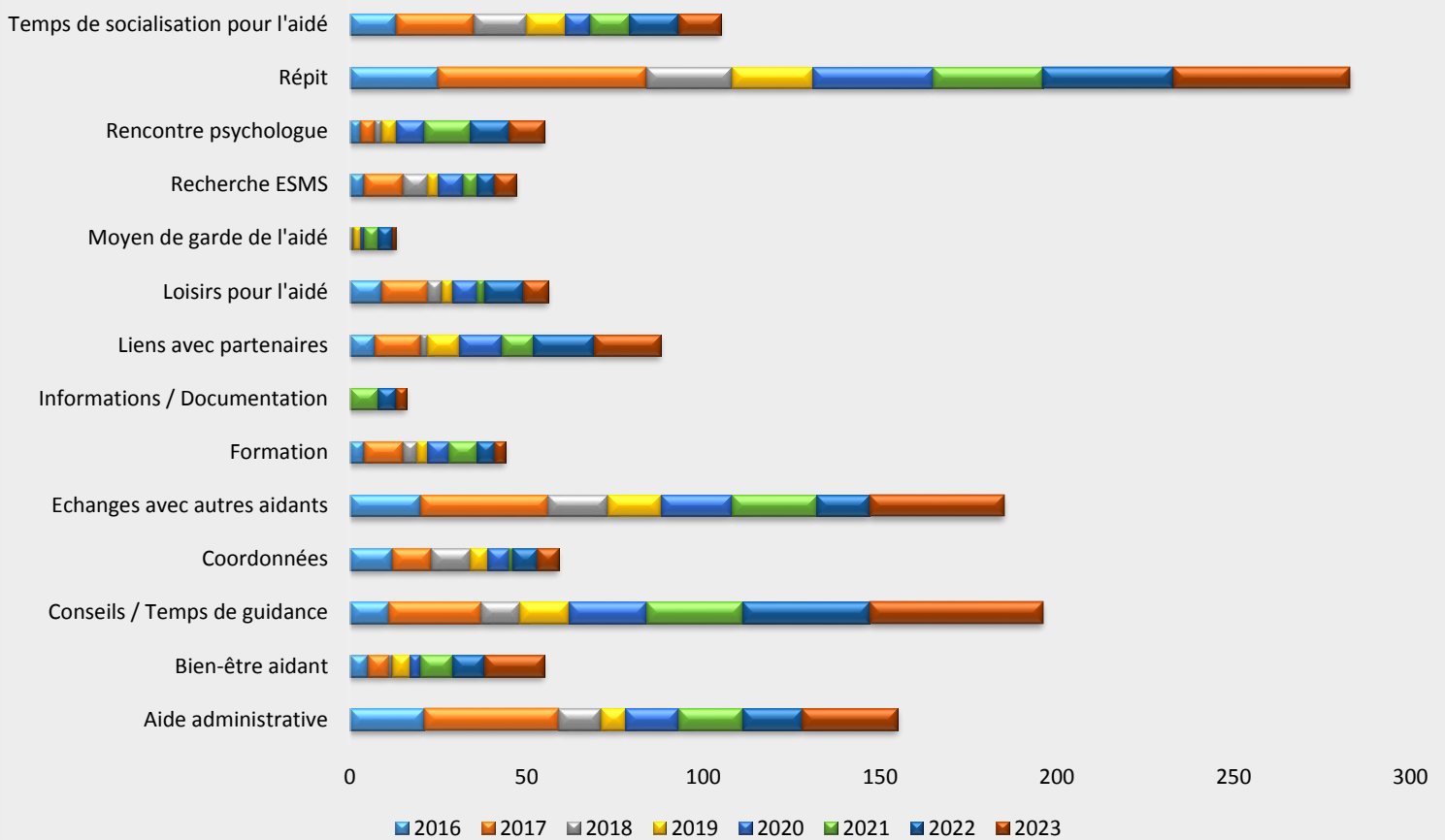
Nouveaux proches aidants ayant pris contact chaque année



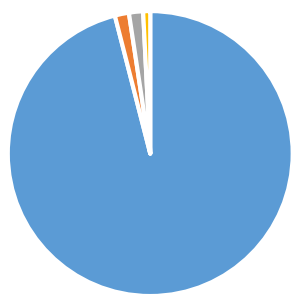
Proches aidants accompagnés chaque année



## DEMANDES DES AIDANTS DEPUIS 2016

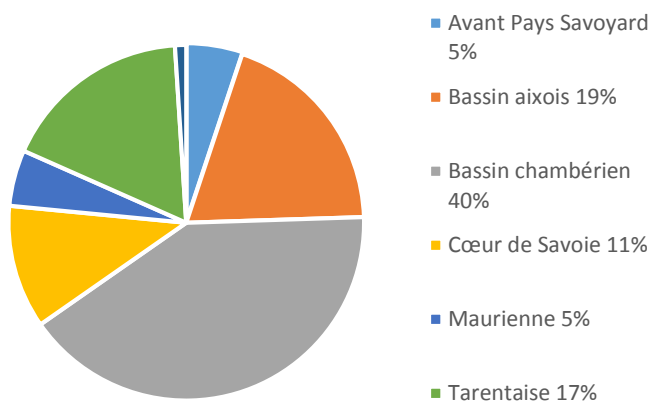


### Liens aidants-aidés



■ Parent aidants 96%  
■ Grands-parents aidants 1,60%

### Répartition géographique

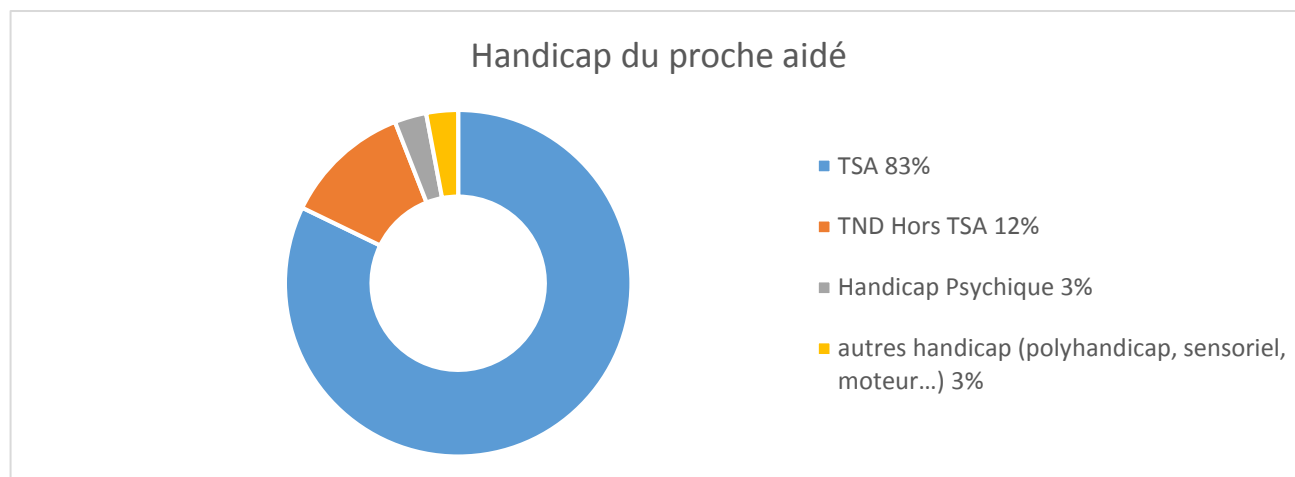




### 3.2 Les personnes aidées

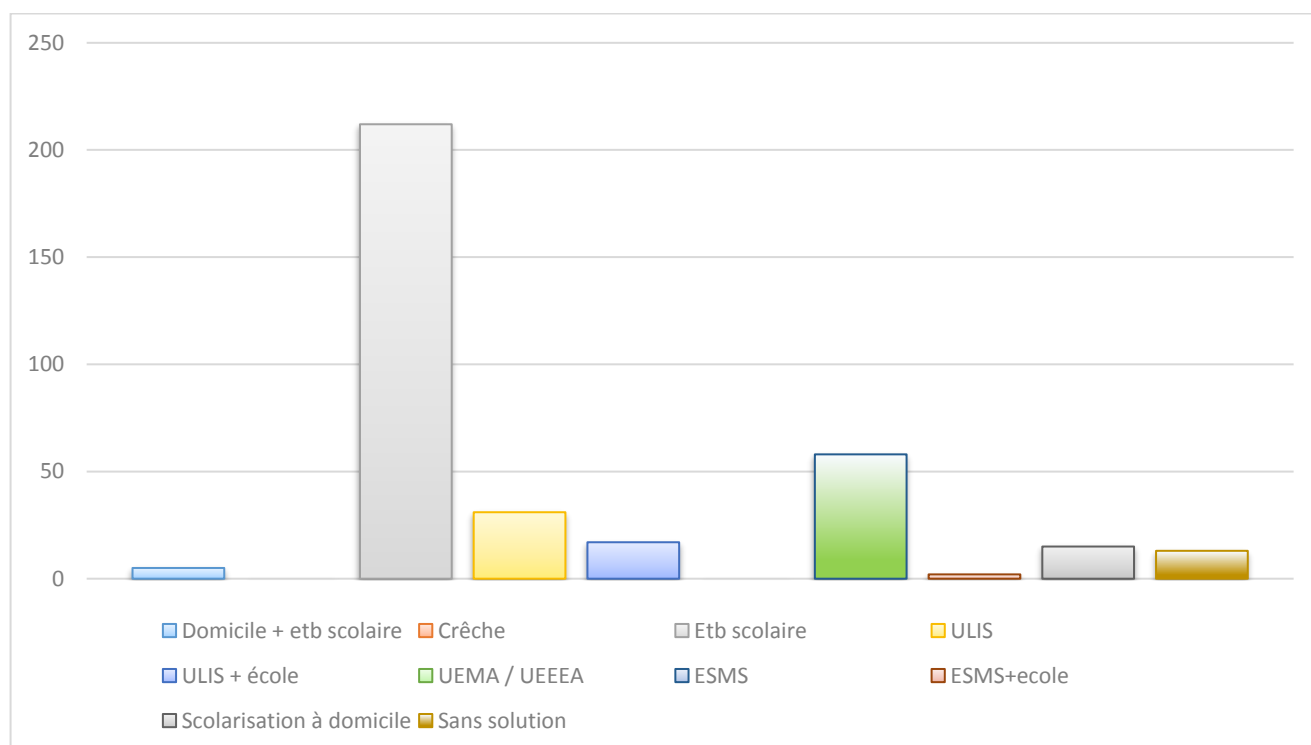
Entre 2016 et mi-2021, PAM73 a soutenu des proches aidants de personnes porteuses d'un TSA. De ce fait et toujours majoritairement aujourd'hui, les personnes aidées sont concernées par ce handicap.

520 aidés / 408 enfants et 112 adultes



De façon majoritaire, les aidés en âge d'être scolarisés le sont au sein d'établissements scolaires en milieu ordinaire, avec ou sans AESH. D'autres sont dans un établissement médico-social, type IME, ITEP, MAS.

Certains restent à ce jour, sans solution. Pour eux, un parcours de coordination avec des partenaires se met en place pour tenter d'organiser des stages, notamment en ESMS.



### 3.3 Expression et participation du public accompagné

Depuis sa création, PAM73 s'appuie sur l'expression des demandes des proches aidants pour établir son offre de services. Elle est interrogée et ajustée de manière continue, dans une démarche et une volonté permanente d'adaptation au plus près de leur réalité.

La posture professionnelle adoptée est toujours au travail au sein de cette équipe. Elle est tournée vers les principes d'accueil inconditionnel des proches aidants et d'aller-vers. Ils sont propices au recueil des demandes car ils facilitent leur expression et l'instauration d'une relation de confiance.

Plusieurs leviers sont exploités pour recueillir l'expression et favoriser la participation des proches aidants :

- L'analyse, en équipe, des demandes exprimées lors des rencontres individuelles proches aidants / professionnelles : visite à domicile, RDV administratif, guidance
- Le recueil partagé des contenus exprimés lors des groupes de paroles
- L'écoute des demandes adressées par mail ou via la page Facebook
- La participation de proches aidants au Comité de Veille
- La réalisation de sondages plusieurs fois par an
- L'écoute des propositions qui émergent lors les différentes actions mises en œuvre
- L'organisation de groupes de travail thématique : évaluation interne, projet de service
- Le témoignage et la co-animation entre aidants et professionnelles à l'occasion de journées d'étude ou d'information

En 2020, la réalisation de l'évaluation interne a été l'occasion d'une enquête de satisfaction qui est venue nourrir le plan d'action, l'ajustement de notre organisation et l'offre de services.

Nuage de mots issus des groupes de réflexion des proches aidants, dans le cadre de la préparation du projet de service 2023.

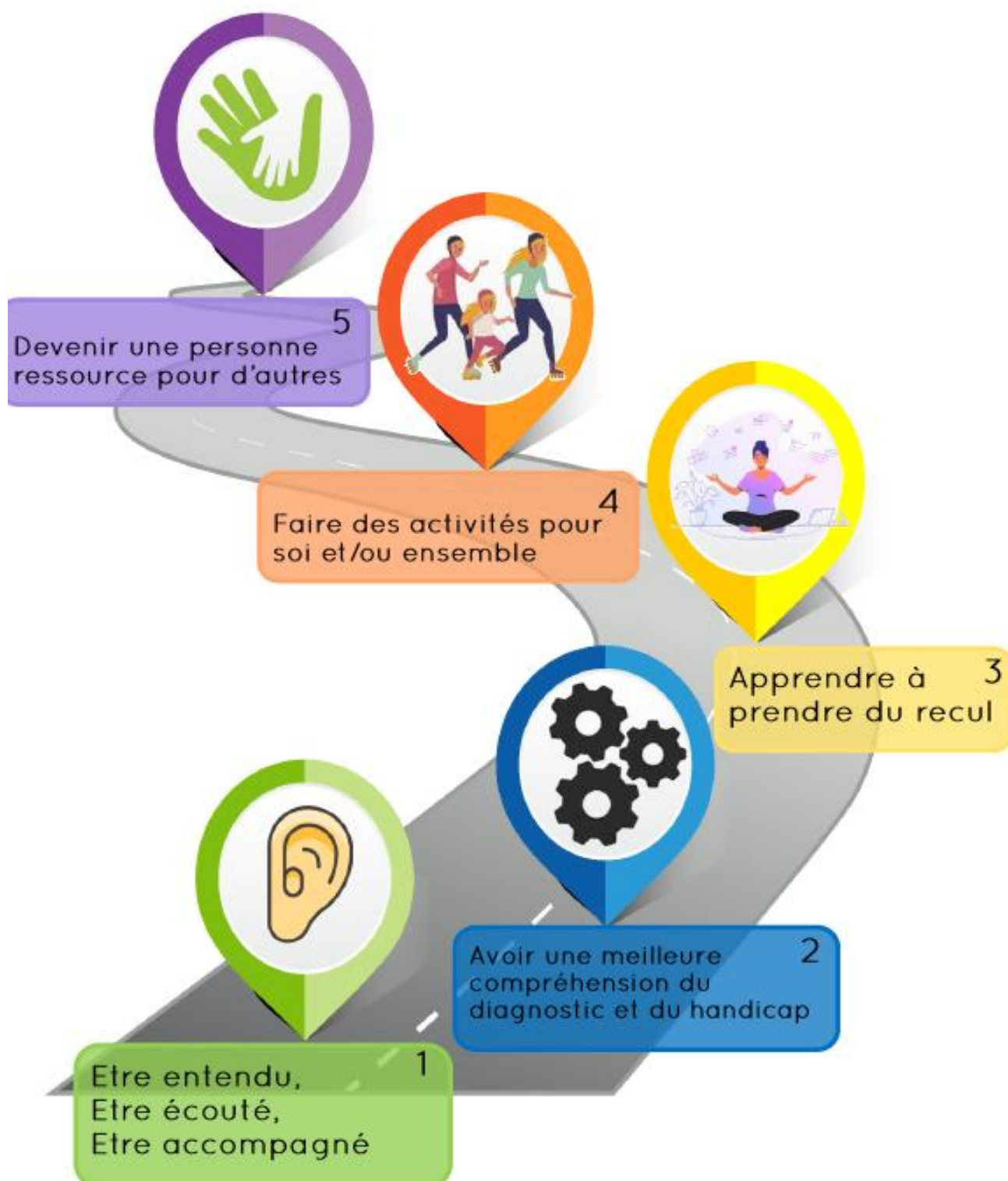
Selon vous, qu'est-ce que le répit ?



A partir des réflexions des groupes préparatoires, nous avons établi un schéma reprenant les étapes / la construction du répit, selon les propos des proches aidants accompagnés et présents lors des échanges.

Définition du RÉPIT donnée par les aidants – Juin 2022

Le répit est une construction qui prend du temps





## 4. L'offre de service

### 4.1 L'accueil du public

#### 4.1.1 Accueil inconditionnel et principes d'action

L'accueil téléphonique et physique est assuré de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h, tous les jours de la semaine. Le service est fermé entre Noël et Nouvel An.

L'équipe attache une importance à pouvoir donner réponse à chaque demande, que ce soit par téléphone ou par mail. Toutes les demandes sont traitées, en proposant une première rencontre, ou en orientant vers un partenaire apte à répondre.

Il est important que ce soit le proche aidant qui fasse la démarche de contact. Cette première approche permet un lien direct avec le proche aidant, à partir de sa ou ses demandes. S'il en ressent le besoin, la rencontre peut se dérouler en présence de partenaires professionnels.

#### 4.1.2 Parcours de la demande

Lorsqu'un proche aidant prend contact avec PAM73, l'assistante administrative écoute la demande, trace les premiers éléments à l'aide d'un formulaire, recueille les coordonnées et présente les missions générales du service. Ces éléments sont transmis à la responsable des actions et du répit, qui reprend contact avec le proche aidant (dans un délai de deux semaines) afin de convenir d'un premier rendez-vous, soit au domicile, soit dans les locaux de PAM73, soit dans un autre lieu qui convient au proche aidant. La présence de l'aidé n'est pas obligatoire. Le proche aidant décide s'il est préférable que la personne aidée soit présente ou non.

Cette première rencontre se fait en binôme avec la responsable et une autre professionnelle de l'équipe, selon les premiers repérages et premières demandes émises lors du contact téléphonique. L'assistante sociale, s'il s'agit d'une demande d'accompagnement et de soutien dans les démarches administratives, le parcours de l'aidé, le lien avec les institutions, ..., ou l'une des deux éducatrices, lorsqu'il s'agit d'une demande de compréhension du handicap, de conseils ou de guidance.

Ce premier rendez-vous est un temps fort de rencontre. Le proche aidant exprime ce qu'il souhaite, son parcours, son organisation familiale, ses besoins, ses ressentis ... Les professionnelles accueillent et écoutent, avec bienveillance, ce qui est exprimé. Les missions de PAM73 sont également décrites et explicitées.

Au cours de cette première rencontre, les professionnelles prennent des notes sur un formulaire type, créé et modifié régulièrement, pour s'adapter au mieux aux situations des personnes rencontrées.

Dès janvier 2024, le logiciel « *Domilink* » prendra le relais aux outils préalables de suivi des accompagnements et de l'activité de PAM73 (dossiers papiers, tableurs Excel, tableaux de suivis et ONENOTE).

A la suite de cette première rencontre, les travailleurs sociaux de PAM73 proposent un accompagnement, en écho aux besoins exprimés par l'aidant : accompagnement individuel, participation aux activités collectives, visites à domicile, rencontres au bureau, appels téléphoniques, accompagnements extérieurs, etc.

Les proches aidants n'ont pas de formulaire ou contrat d'accompagnement à signer. Le répit commence par l'allégement des démarches administratives. Lorsqu'une prestation de répit est mise en œuvre, un contrat d'accueil de répit est complété et signé avec les proches aidants.

La modalité de visite à domicile est très appréciée du public, elle entre déjà dans la notion de répit puisque l'équipe s'adapte au maximum aux disponibilités et évite des déplacements au proche aidant. L'équipe de PAM73 cultive ainsi la démarche d'aller-vers.

La notion de temporalité est bien singulière sur PAM73, les professionnelles prennent le temps de la rencontre. Il n'y a pas de limite dans le temps d'accompagnement des proches aidants, ni d'obligation de participation. Certains sont régulièrement rencontrés, d'autres peuvent contacter le service une seule fois dans l'année pour un renseignement précis. Chacun aura une réponse personnalisée à sa demande.

## 4.2 Les actions pour les proches aidants

Les actions proposées aux proches aidants peuvent prendre différentes formes

- ◇ **Actions individuelles** : écoute, aide administrative, aide à l'instruction de dossiers, analyse et évaluation des droits, orientation, conseils, propositions d'outils, compréhension du handicap et des spécificités individuelles, information et documentation, entretien psychologique.

**La guidance** est un support central des actions menées par PAM73. Il s'agit d'une recherche de solutions avec les proches aidants et la personne en situation de handicap, qui repose sur une Approche Centrée Solution (ACS). La guidance s'appuie sur un regard croisé des personnes concernées (aidés, proches aidants et professionnels), sur le partage de connaissances, d'expériences, la transmission d'outils et de méthodologies.

- ◇ **Actions collectives** : groupes de paroles (2 / mois sur Chambéry dont 1 en soirée, 1 / mois sur Albertville, 1 / mois sur Aix-Les-Bains), ateliers théâtre, sophrologie, art-thérapie, activité sportive, activités ponctuelles en soirée ou en journée, accès au bien-être et découverte d'activités diverses, pour rompre avec le quotidien et se ressourcer.

Pour animer les actions collectives, PAM73 fait appel à des prestataires extérieurs, de confiance.

Occasionnellement, sur les territoires de vie où il n'y a pas d'activité hebdomadaire, le service organise des actions ponctuelles, permettant aux proches aidants de prendre soin d'eux, de prendre un temps pour eux, de rencontrer d'autres proches aidants, de sortir de leur quotidien (exemples : ateliers dégustations dans la convivialité et la complicité).

L'équipe de PAM73 est à l'écoute des demandes qui peuvent émerger à l'occasion d'un groupe de paroles ou d'une rencontre.

## 4.3 Le répit

PAM73 est dotée de 6 places d'accueil de jour à vocation de répit. Pour répondre au plus près des demandes des proches aidants, le service a développé une offre de répit diversifiée.

### ➤ Des prestations de répit collectif

- Tous les mercredis (hors vacances scolaires), sur les 3 bassins de vie (Albertville, Aix-Les-Bains et Chambéry), des groupes de répit accueillent 5 à 6 enfants. Ils sont encadrés par des éducateurs libéraux et des TISF formées à l'accueil d'enfants en situation de handicap.
- Un samedi sur deux, un groupe de 6 adolescents, porteurs d'un trouble du spectre autistique sans déficience, se réunit. Il est encadré par 2 éducateurs. Ils apprennent à se connaître, développent des habiletés sociales et font des apprentissages par l'intermédiaire d'un groupe de pairs.
- Pendant les vacances scolaires, par demi-journées ou journées (repas du midi compris), des groupes de 5 à 6 enfants sont accueillis et encadrés par des éducateurs libéraux ainsi que des TISF sur les 3 bassins de vie (Albertville, Aix-Les-Bains et Chambéry).
- Depuis juin 2023, une fois par mois, une soirée de répit, avec l'accueil des fratries, est proposée sur le bassin chambérien et depuis 2024 à Albertville.

### ➤ Des prestations de répit individuel

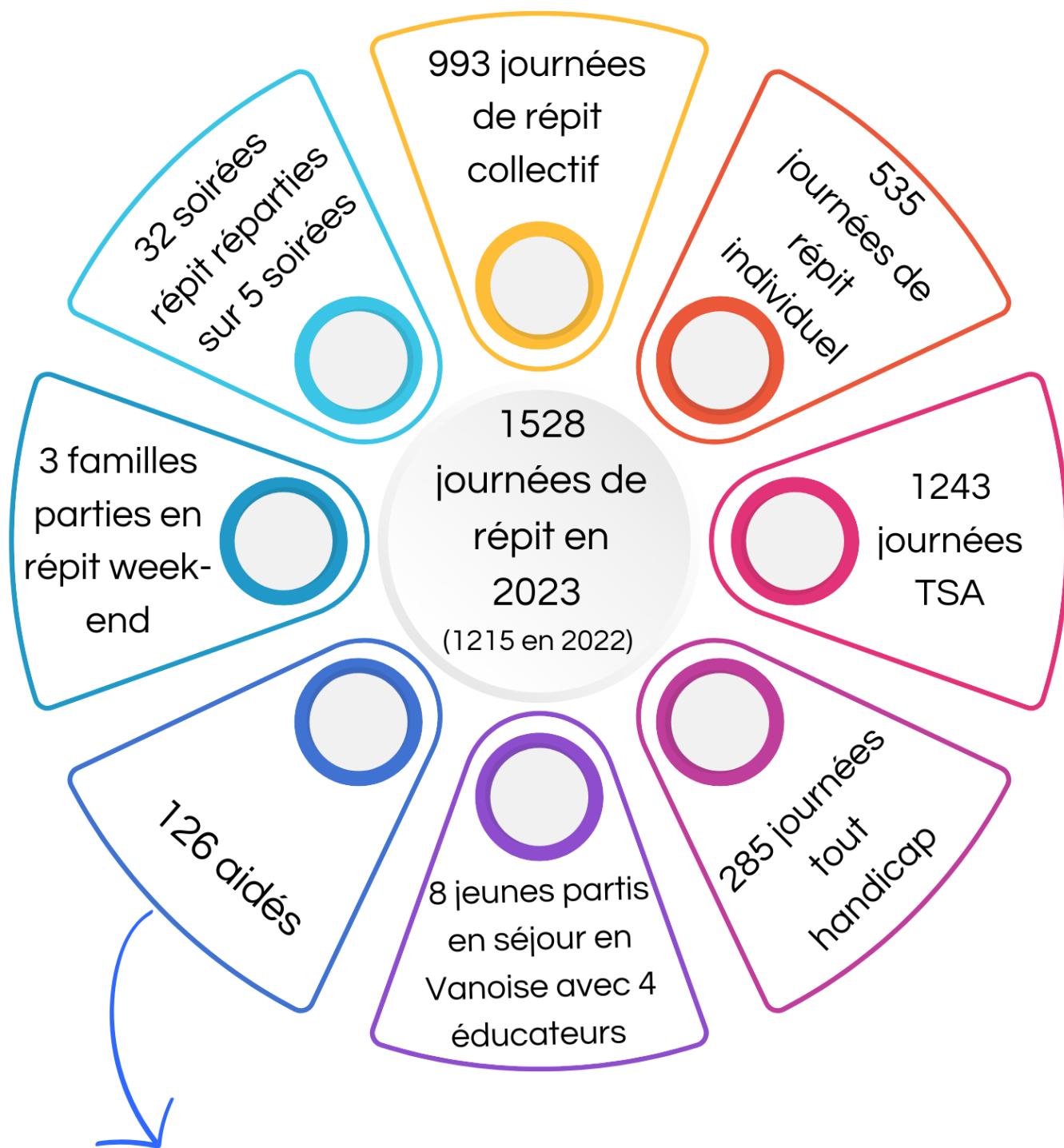
Pour certaines situations, suite à la rencontre avec les proches aidants et après évaluation et réflexion en équipe, PAM73 peut proposer du répit à domicile en missionnant des éducateurs libéraux ou des services d'aide à domicile, selon les besoins et les objectifs de répit.

### ➤ Des prestations de répit familial

De nombreux proches aidants disent ne plus pouvoir vivre des activités partagées en famille sereinement et avoir renoncé à cette éventualité ; du fait de l'impact, à la fois en termes d'organisation mais aussi de perturbations liées aux particularités et / ou aux troubles du comportement, ou du handicap de leur enfant. Pour apporter une réponse à cette nécessité de passer du temps en famille, PAM73 peut organiser des week-ends de répit avec un renfort humain pour partager un vrai moment de plaisir en famille, dans les meilleures conditions. PAM73 finance l'hébergement, ainsi que la présence d'un éducateur libéral pendant 14h sur l'ensemble du week-end (hormis les nuits). Sa mission sera d'accompagner la famille sur une activité, d'être mobilisé et de prendre le relais rapidement pour soulager les proches aidants en cas de besoin. Celui-ci peut également proposer une activité à l'aidé afin que le reste de la famille puisse bénéficier d'un temps de répit.

# 2023 Le Répit

## Quelques chiffres...



46 aidés en répit individuel  
80 aidés en répit collectif

## 4.4 L'accueil de répit

Lorsqu'une prestation de répit est mise en œuvre, qu'elle soit individuelle ou collective, un contrat est établi entre PAM73 et les proches aidants. A chaque renouvellement, un avenant est établi.

Ce contrat précise les modalités et conditions d'accueil : en groupe ou à domicile. Sur le contrat sont stipulés les dates de début et de fin d'accompagnement, le nom de l'intervenant, les objectifs du répit, les engagements des deux parties.

Nous veillons à ce que les démarches administratives soient simplifiées au strict nécessaire car le répit commence là !

En parallèle, une fiche mission cadre les prestations avec les intervenants libéraux, et des conventions annuelles formalisent le partenariat avec les services d'aide à domicile et les partenaires opérationnels.

Depuis avril 2022, les inscriptions pour les groupes de répit des mercredis et des vacances scolaires se font via un formulaire en ligne envoyé aux proches aidants. L'éducatrice recueille tous les besoins et compose les groupes selon les besoins exprimés, les profils des enfants et les affinités.

## 4.5 Les activités partagées

### 4.5.1 Aidants - Aidés

A la demande des proches aidants, notamment ré-exprimée à l'occasion des groupes de réflexion pour préparer ce projet de service, les activités partagées entre aidants et aidés seront plus nombreuses. Les objectifs visent à lutter contre l'isolement, partager un moment agréable, favoriser les rencontres aidants / aidés, échanger, tout en bénéficiant de l'accompagnement de leur proche par des professionnels en cas de besoin.

Des activités partagées ont déjà été proposées : bowling, Land Art en forêt, baptême de l'air toujours en présence de l'équipe PAM73 et d'éducateurs libéraux qui relaient les proches. Ces derniers ont ainsi pu profiter pleinement de ces moments leur offrant un temps de répit partagé.

### 4.5.2 Aidants - Professionnels

Au moins une fois par an, PAM73 organise des sensibilisations ou des formations thématiques (les sensorialités, la Communication Alternative, le Makaton, etc.). Ces temps sont ouverts aux proches aidants et aux professionnels suite à la demande des proches aidants, car ceci permet des rencontres, un enrichissement mutuel, le croisement des regards. Il s'agit toujours de moments attendus et demandés, très fréquentés.

Des actions en soirée peuvent également leur être dédié pour une dégustation entre proches aidants et professionnels, pour des moments de partages, de rire, de complicité, des soirées thématiques, etc.



## 5. Les compétences professionnelles et le travail en équipe

### 5.1 Compétences et organigramme

L'équipe, de petite taille, a évolué dans sa structuration depuis l'ouverture du service puis son extension en 2021 à tous types de handicap. Elle est composée de professionnelles aguerries à l'accompagnement de personnes en situation de handicap et à celui des proches aidants.

Certaines professionnelles ont un parcours antérieur au sein d'établissements et de services, parfois couplé à une activité libérale.

La psychologue a une expérience centrée sur le soutien des proches aidants et des équipes. La directrice est titulaire d'un diplôme universitaire « Répit » et la responsable des actions et du répit d'un certificat de coordinatrice de parcours.

Ce qui caractérise cette équipe c'est : l'intelligence sociale, l'expertise, le respect de la singularité de chacun, sa qualité d'écoute et de communication, être force de proposition et de créativité, son désir de comprendre qui amène à un questionnement continu, constructif et à l'expérimentation. Enfin, une volonté partagée que le projet fonctionne et soit dynamique.

L'extension de l'activité a permis de créer des postes. Ils ont renforcé l'équipe dans laquelle chacune des professionnelles a sa propre mission.

MISSIONS	PROFESSIONNELS CONCERNES
Administration et gestion	Directrice
Pilotage, coordination, suivi de l'activité	Directrice Responsable des actions et du répit Secrétaire
Accueil, écoute	Ensemble de l'équipe
Informations, documentation	Ensemble de l'équipe
Aide administrative	Assistante de service social
Guidance	Educatrice spécialisée Monitrice éducatrice
Soutien psychologique	Psychologue
Groupes de paroles, actions de soutien pour les proches aidants	Psychologue Ensemble de l'équipe
Actions de répit	Responsable des actions et du répit Educatrice spécialisée

## 5.2 Principes de management et prévention des risques professionnels

L'activité de PAM73 requiert une organisation souple afin d'apporter des réponses adaptées à la réalité des proches aidants. La mission départementale nécessite des déplacements et des relais locaux. Les principes d'accueil et d'aller-vers impliquent d'ajuster les rencontres et les actions aux disponibilités des proches aidants.

Le management de cette équipe s'appuie sur la réglementation et les références de l'APEI de Chambéry : **Valeurs, Charte du bien travailler ensemble - Annexe 5, Référentiel managérial - Annexe 6..**

Il suppose de prendre en considération la dynamique du service décrite infra et de s'appuyer sur l'autonomie des professionnelles dans leur organisation de travail. Chacune ajuste son agenda en s'appuyant sur une organisation structurée, puis une souplesse de mise en œuvre basée sur la confiance. Chaque professionnelle gère son planning et régule ses horaires. La directrice et le service Ressources Humaines veillent au respect du cadre légal, à la pause de récupérations et des congés de manière régulière afin de lutter contre toute surcharge.

La directrice n'est pas installée sur le même site que l'équipe. Elle se rend au moins une fois par semaine dans le service et reste toujours joignable par téléphone et / ou par mail. Chaque mois elle participe à une réunion d'équipe.

Cette organisation lui permet :

- De prendre en considération les questions relatives au management et de les traiter au fil de l'eau
- D'être intégrée à l'équipe à une juste place et d'être partie prenante de sa dynamique
- Des échanges constructifs et créatifs
- D'adopter un management de type « libéré » favorable à la dynamique de ce service, en permettant aux membres de l'équipe d'être responsables des actions qu'elles jugent pertinentes d'entreprendre
- De faire le lien avec la dynamique associative et les politiques publiques

L'activité professionnelle qui s'exerce sur PAM73 présente des risques professionnels inhérents à l'accompagnement d'un public fragilisé dans son parcours. L'équipe doit être soutenue pour lutter contre une surcharge mentale et monter en compétences afin de comprendre les situations auxquelles elle est confrontée.

Des outils sont mobilisés dans ce sens :

- L'analyse des pratiques professionnelles, à raison d'une séance mensuelle
- La formation continue, grâce au plan de développement des compétences et à une offre de colloques, formations et conférences, riches. Annuellement, chaque professionnelle bénéficie d'au moins une action individuelle choisie et d'une formation d'équipe définie collectivement.
- Des focus, animés par la psychologue, traitant de thématiques qui éclairent la compréhension du fonctionnement psychique ou encore les comportements et les ressources à mobiliser pour y faire face.

## 5.3 Dynamique d'équipe et supports de régulation

La dynamique d'équipe repose sur :

- La complémentarité des professionnelles du fait de leurs personnalités et compétences
- Une pratique participative qui engage chacune au service du projet
- Un travail collectif formalisé
- La formation continue individuelle ou partagée
- Un professionnalisme ancré et une convivialité naturelle

Plusieurs supports pour travailler ensemble et de régulation permettent d'aborder toutes les questions sur lesquelles un regard pluriel est pertinent.

### ▪ Les réunions

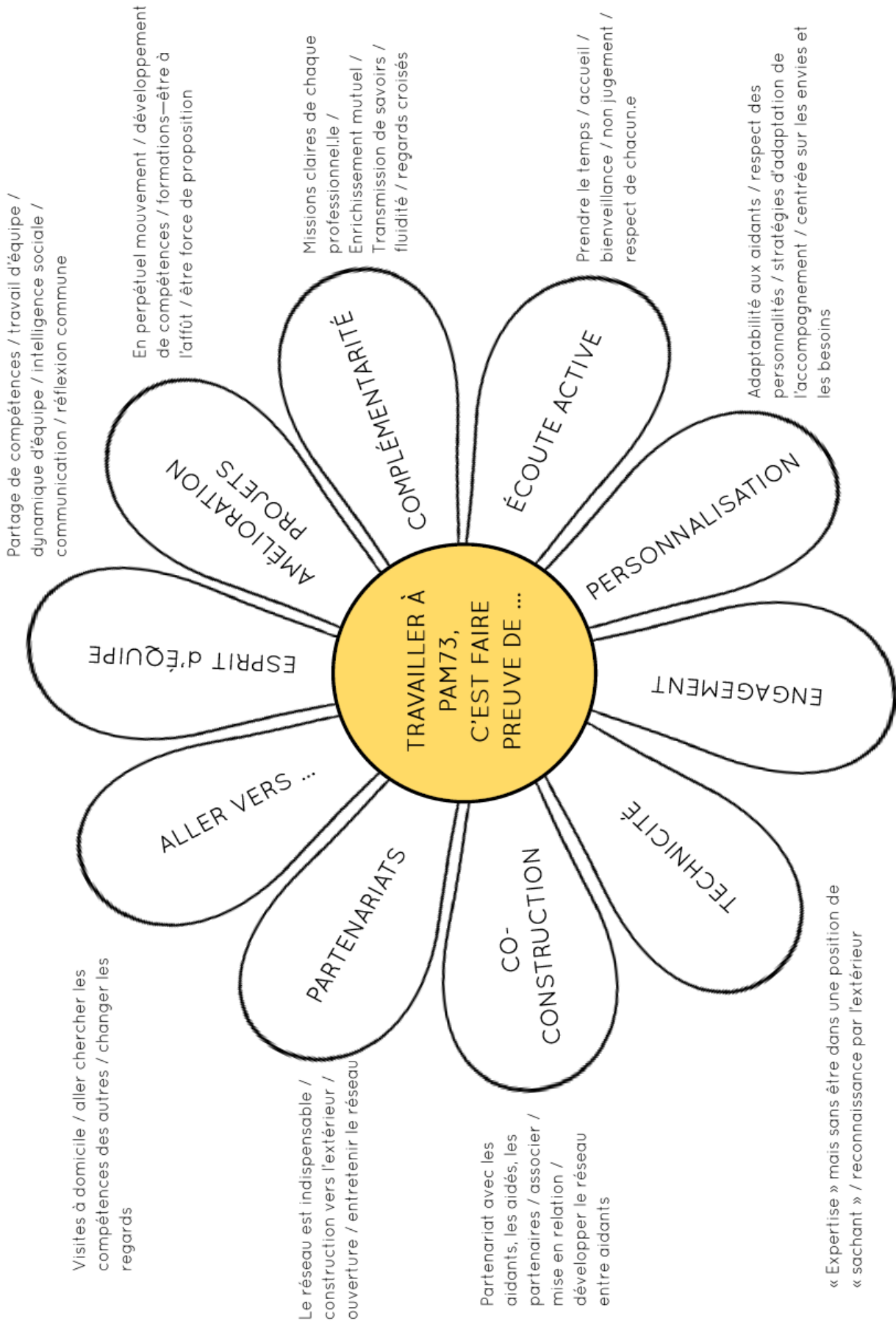
Hebdomadaire le lundi avec les professionnelles de terrain, mensuelle en équipe avec la psychologue et la directrice. Ces réunions permettent de traiter des situations de proches aidants, des préoccupations d'actualité, de coordonner les actions menées, d'aborder les questions organisationnelles et sont un espace de communication pour transmettre les informations.

### ▪ Le travail par projet

Élaboration collective de projets tels que les ateliers aidants, les projets partenariaux, la réflexion sur l'intégration d'un pair aidant, etc.

### ▪ Le travail institutionnel

Implication dans la réalisation de l'évaluation interne et du projet de service. Elaboration des principes d'interventions en 2022.



## 6. Les moyens de fonctionnement

PAM73 est financée par l'Agence Régionale de Santé.

### 6.1 Les ressources associatives et matérielles

Comme tous les établissements et services de l'APEI de Chambéry, PAM73 bénéficie des services supports de l'association gestionnaire : services du siège, direction de l'amélioration continue, ressources humaines, comptable, informatique et responsable de la maintenance et des travaux. Ces services sont indispensables au bon fonctionnement de la plateforme, comme appuis techniques et fonctionnels, ainsi que pour la sécurité de ses méthodes et pratiques.

PAM73 dispose de bureaux installés dans les locaux de l'APEI de Chambéry. Ils sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et par tous les moyens de transports en commun.

Ils sont partagés avec les services du Dispositif Habitat et Vie Sociale. Cette cohabitation est adaptée aux fonctionnements de ces services et permet de faire des liens entre les équipes. Cependant, l'activité de PAM73 est toujours plus importante et l'équipe est aujourd'hui à l'étroit dans ces locaux partagés et très occupés. Nous envisageons un déménagement selon les opportunités à venir.

La plateforme dispose également du site de La Villa Renée (jusqu'à sa démolition), pour assurer un accueil de répit et des actions dédiées aux proches aidants.

Les professionnelles sont équipées du matériel informatique nécessaire à leur activité. Elles disposent d'un véhicule de service, d'un vélo à assistance électrique et d'un abonnement à des véhicules en partage pour leurs déplacements. Ce choix résulte d'une volonté de contribution écologique au regard de l'usage des véhicules. Cette pertinence sera à évaluer dans le temps sur les plans pratiques, de fluidité d'usage et économique.

### 6.2 Le partenariat et le travail en réseau

PAM73 est un acteur repéré sur le département et reconnu par les services du Conseil Départemental, de la MDPH, des CMP et autres acteurs locaux impliqués dans le champ du handicap et de la santé, avec lesquels un réel travail de collaboration est en place. Celui-ci concerne des questions liées aux ressources et à l'expertise développées par PAM73 : dispositifs de répit, conseils techniques, agencement de solutions, connaissance des territoires et relais possibles, mais également des situations complexes en lien et avec l'accord des proches aidants (Réponse Accompagnée Pour Tous : participation au GOS, coordinateur PAG).

Chaque année, un Comité de veille, instance mise en place par PAM73 permet de rendre compte aux partenaires du territoire, de l'activité du service. Il est l'occasion de partager les constats et besoins prégnants repérés tout au long de l'année et de réfléchir collectivement aux leviers d'actions à envisager.



Le partenariat est inscrit dans la culture professionnelle de PAM73 depuis sa création. La plateforme a développé un large réseau départemental et continue de créer de plus en plus de liens avec les partenaires sur lesquels elle s'appuie. Ce partenariat lui permet de la cohérence et d'apporter différents regards auprès des proches aidants tout en respectant les besoins des personnes. Il permet également la mise en place d'actions sur différents territoires, des relais pertinents et l'élaboration de réponses de répit individualisées sur toute la Savoie.

Pour cela, la plateforme conventionne avec une vingtaine d'intervenants libéraux (éducateurs spécialisés, moniteurs éducateurs, etc.) et des services d'aide à domicile qui ont permis à PAM73 de diversifier son offre de répit au domicile ou en accueil collectif.

PAM73 soutient ces acteurs dans leurs démarches de formation par des propositions de travail conjointes sur l'accueil de répit collectif (binômes : éducateurs libéraux / TISF / animateurs de centre aéré), en proposant des formations collectives ou de la guidance éducative autour de situations spécifiques.

Le partenariat avec d'autres associations et organismes gestionnaires, à l'origine de la création de PAM73, perdure. Il permet la mise à disposition de locaux, le soutien des actions et facilite la communication.

Par ailleurs, la réussite de certaines actions repose aussi sur l'investissement d'intervenants bénévoles que nous saluons ici pour leur investissement et disponibilité.

La participation depuis plusieurs années à l'organisation de la journée nationale des aidants, le 06 octobre, contribue à construire un réseau en dehors du champ de l'autisme, qu'il est aisé de mobiliser pour le développement des actions concernant d'autres handicaps : Croix Rouge Française, France Alzheimer Savoie, APF France handicap, UNAFAM.

Les actions menées par PAM73 et leurs ajustements aux besoins des proches aidants, nécessitent la recherche permanente de nouveaux partenaires et une inscription dans le réseau local : Pôle Ressources Handicap (Comité Technique), adhésion récente au Réseau de santé mentale (Répsy), Communauté 360 en Savoie, MDPH, etc.

L'appartenance à l'APEI de Chambéry permet de bénéficier de supports diversifiés mobilisables en interne : PCPE, SESSAD, Hébergement temporaire, etc. ainsi que de son réseau de partenaires.

L'implication locale et régionale de PAM73 dans la dynamique des réseaux de plateformes d'accompagnement et de répit mise en place à la demande de l'ARS ARA dès 2016, est également un atout. Ceci grâce au partage d'expériences et à la mobilisation collective lors des séminaires régionaux, des rencontres locales et des journées d'études auxquelles PAM73 participe activement.

Enfin, bien que la plateforme soit de plus en plus connue des acteurs professionnels, une communication permanente est assurée par l'équipe. D'une part avec les supports de communication classique : flyers, site Internet et également en étant présente sur des forums, des journées d'information et de formation ou encore par des articles de presse pour promouvoir ses actions.

FINANCEUR



# LES PARTENAIRES



ALLOCATIONS FAMILIALES de la Savoie

Centre de ressources RHÔNE-ALPES

CHS DE LA SAVOIE

Le Réseau des Lyonnais Assos Enfance

DMR pour tous toute la vie, part out

ENFANCE ET PARENTALITÉ 73

Bulle d'air Service de répit à domicile

Educateurs libéraux

LIROPS

CREAI AUVERGNE RHÔNE-ALPES

Plateforme de répit - Ain

AUTISME REPIT 38

Deltha Savoie Accompagner la vie

Les Papillons Blancs

CAMSP DE SAVOIE

APF France handicap

ACCUEIL SAVOIE HANDICAP

Aix les Bains LA MAIRIE

ALBERTVILLE

Chambéry

D&comp

CFA

Le Fontanel

Actiforme

Martine Buisignat

ZICO-MATIC

FOL SAVOIE LE CARROUSEL

unafam

Udapei

GEM BLEU

RéaPsy

Maison des Réseaux de santé de Savoie

## 7. Objectifs d'évolution

### 7.1 La dynamique d'amélioration continue

PAM73 est un service qui adapte son offre aux demandes des proches aidants depuis sa création. Elle ajuste ses réponses aux constats et résultats des évaluations : mise en place de répit journées, offre d'activité sportive pour les proches aidants, ateliers sur l'estime de soi, soirées à thème, week-end répit, etc.

L'ouverture en 2021 de PAM 73 à tous types de handicap a modifié la configuration de l'équipe et le projet à porter, mobilisant ainsi une dynamique nouvelle.

Par ailleurs, l'activité toujours plus importante, au regard des nombreuses sollicitations, nécessite de professionnaliser notre structuration et nos outils, dans ce sens un logiciel adapté est mis en place en 2024.

Les caractéristiques de la mission de PAM73 et sa structuration inscrivent la plateforme dans une dynamique d'amélioration continue. Elle est soutenue par les obligations réglementaires, la direction de l'amélioration continue et outils de l'APEI de Chambéry, en matière de Prévention des risques et de lutte contre la maltraitance - **Annexes 7, 8 et 8 bis.**

### 7.2 Les objectifs du développement durable

L'activité de la plateforme nécessite de nombreux déplacements. Pour le reste les locaux actuels sont partagés ou mis à disposition, ceci laisse peu de possibilités d'agir sur le plan écologique sinon par le respect raisonné du chauffage des pièces ; l'usage des consommables avec vigilance (papier) et l'utilisation de matériel réutilisable (éco-cup). Pour la gestion des dossiers, l'acquisition d'un logiciel va permettre la transition vers la suppression de tout dossier papier pour un dossier unique informatisé.

Les déplacements sont un axe central du pouvoir d'agir de PAM73 sur l'environnement pour cela nous avons opéré plusieurs choix.

- 1 vélo à assistance électrique est disponible pour les déplacements de courte distance
- 1 véhicule vient d'être acheté pour le service (7 places)
- Depuis quelques mois, utilisation de l'auto partage avec un abonnement « Citiz » pour les besoins complémentaires

Par ailleurs et à titre personnel, les professionnelles de l'équipe sont sensibles à ces questions. Plusieurs se rendent au travail à vélo ou en train de manière régulière.

## 7.3 Plan d'action et perspectives

Service : PAM73		
Fiche n°1	action	<p>Acquérir et mettre en place un logiciel adapté à l'activité de la plateforme.</p> <p>Echéance : juin 2024 Ensemble du service Responsable institutionnel : Responsable des actions et du répit</p>
Fiche n°2	action	<p>Elaborer et structurer la place des pairs aidants dans la pratique de PAM73</p> <p>Echéance : décembre 2025 Ensemble du service Responsables institutionnels : Responsable des actions et du répit et Directrice</p>
Fiche n°3	action	<p>Mettre en place une enquête satisfaction annuelle</p> <p>Echéance : décembre 2024 Secrétaire Responsables institutionnels : Directrice et Directrice de l'amélioration continue</p>
Fiche n°4	action	<p>Créer un lieu de convivialité, ressource et répit propice aux échanges entre proches aidants</p> <p>Echéance : juillet 2027 Ensemble du service Responsable institutionnel : Responsable des actions et du répit</p>



<p>Situation de départ</p>	<p>Depuis sa création PAM73 a élaboré un outil propre de suivi de son activité : des fichiers Excel sont utilisés avec des liaisons qui permettent d'extraire des données précises. Ce fichier n'est pas pratique d'utilisation au quotidien et ne permet pas d'intégrer le suivi des situations individuelles en direct. Un logiciel adapté à cette activité spécifique devient nécessaire. Il doit permettre de tracer le suivi des proches aidants mais aussi de toutes les actions et de faire des ponts entre ces 2 volets.</p>
<p>Objectifs</p>	<p>O1 Améliorer le support dossier usagers et suivi de l'activité O2 Anticiper le changement de support O3 Préparer les utilisateurs et soutenir le déploiement O4 Réduire l'usage des consommables dans une visée écologique</p>
<p>Groupe projet</p>	<p>Directrice et Responsable des actions et du répit</p>
<p>Sous la responsabilité</p>	<p>Responsable des actions et du répit</p>
<p>Plan d'actions</p>	<p>O1 Améliorer le support dossier usagers et suivi de l'activité A1 O1 – Acheter un logiciel : vérifier son adéquation avec les besoins et les attendus réglementaires A2 O1 – S'assurer de la faisabilité technique et matérielle A3 O1 – Acquérir du matériel (tablette ou mini-ordinateur) pour un usage hors bureau O2 Anticiper le changement de support A1 O2 – Planifier et préparer l'installation : établir un rétro planning O3 Préparer les utilisateurs et soutenir le déploiement A1 O3 – Planifier les formations et s'assurer de la présence de toute l'équipe A2 O3 – Accompagner et encourager le déploiement et l'usage</p>
<p>Echéance</p>	<p>O1 : 2<sup>nd</sup> trimestre 2023 O2 : 3<sup>ème</sup> trimestre 2023 O3 : 1<sup>er</sup> semestre 2024</p>
<p>Critères Evaluation</p>	<p>Mise en place du logiciel Usage quotidien du logiciel Rapport d'activité 2024 établi avec les données recueillies à partir du logiciel</p>

<p>Situation de départ</p>	<p>PAM73 s'interroge sur la place formelle que pourrait occuper un ou des pairs aidants dans sa pratique. L'équipe a engagé une démarche de réflexion et d'expériences à ce propos. Il s'agira de construire un cadre et une place formelle et reconnue afin d'enrichir le travail d'équipe actuel : s'agit-il d'un salarié ? d'un groupe ressource ? etc.</p>
<p>Objectifs</p>	<p>O1 Explorer les possibilités de travail avec des pairs aidants          O2 Préciser les attentes de l'équipe concernant le travail avec des pairs aidants          O3 Formaliser la place des pairs aidants dans les pratiques de PAM73</p>
<p>Groupe projet</p>	<p>Ensemble de l'équipe</p>
<p>Sous la responsabilité</p>	<p>Responsable des actions et du répit et Directrice</p>
<p>Plan d'actions</p>	<p>O1 Explorer les possibilités de travail avec des pairs aidants          A1 O1 – S'informer sur les pratiques existantes : rencontrer des partenaires, des pairs aidants, participer à des formations.          A2 O1 – Accueillir des pairs aidants en stage          O2 Préciser les attentes de l'équipe concernant le travail avec des pairs aidants          A1 O2 – Définir les attentes et besoins de l'équipe : groupe de travail          A2 O2 – Co-construire avec des pairs aidants les possibles : fiche de poste, contribuer à formaliser un groupe ressource, etc.            O3 Formaliser la place des pairs aidants dans les pratiques de PAM73          A1 O3 – Structurer par écrit les missions confiées          A2 O3 – Expérimenter et mettre en œuvre : intégration dans l'équipe ou travaille en partenariat</p>
<p>Echéance</p>	<p>O1 : 2023 et 1<sup>er</sup> semestre 2024          O2 : 2<sup>nd</sup> semestre 2024          O3 : décembre 2025</p>
<p>Critères Evaluation</p>	<p>Nombre de pairs aidants et de partenaires rencontrés          Compte rendu des groupes de travail et des rencontres          Expérimentations mises en place</p>

<p>Situation de départ</p>	<p>La mission de PAM73 n'est pas compatible avec la mise en place d'un CVS. De nombreuses modalités de communication et de recueil des attentes des proches aidants existent. Une enquête de satisfaction viendrait compléter ce panel avec pertinence, au regard du résultat de celle réalisée en 2020 pour l'évaluation interne.</p>
<p>Objectifs</p>	<p>O1 Evaluer annuellement le niveau de satisfaction des proches aidants O2 Analyser les résultats et ajuster l'offre de service</p>
<p>Groupe projet</p>	<p>Directrice et Directrice de l'amélioration continue Ensemble de l'équipe</p>
<p>Sous la responsabilité</p>	<p>Directrice et Directrice de l'amélioration continue</p>
<p>Plan d'actions</p>	<p>O1 Evaluer annuellement le niveau de satisfaction des proches aidants A1 O1 -Elaborer un questionnaire satisfaction A2O1 -Diffuser chaque mois de décembre l'enquête</p> <p>O2 Analyser les résultats et ajuster l'offre de service A1 O2 – Extraire les résultats de l'enquête A2 O2 – Analyser en équipe les résultats A3 O2 – Proposer et mettre en œuvre des axes d'amélioration l'année suivante</p>
<p>Echéance</p>	<p>O1 : Décembre 2024 : diffusion du 1<sup>er</sup> questionnaire O2 : Février 2025 : analyse des résultats de la première enquête et formalisation du plan d'action</p>
<p>Critères Evaluation</p>	<p>Formalisation du questionnaire Nombre d'enquêtes réalisées</p>

<p>Situation de départ</p>	<p>L'expérience acquise et le recueil de la parole des proches aidants montrent qu'ils ont besoin de soutien extérieur et structuré pour s'autoriser du temps pour eux. Ils expriment fortement leur besoin de rencontrer des pairs et de pouvoir échanger librement avec eux.</p> <p>PAM73 propose des actions qui favorisent cela mais le cadre ne permet pas un accueil permanent ou plus fréquent comme peut le faire, pour exemple un Tiers Lieu.</p> <p>En lien avec notre recherche de locaux, ce projet pourrait s'appuyer sur la création d'une maison des aidants départementale.</p>
<p>Objectifs</p>	<p>O1 Répondre à une demande récurrente des proches aidants : rencontrer des pairs</p> <p>O2 Offrir un lieu accessible, sécuritaire et ouvert aux proches aidants</p> <p>O3 Enrichir l'offre territoriale à destination des proches aidants</p>
<p>Groupe projet</p>	<p>Ensemble de l'équipe Proches aidants Partenaires</p>
<p>Sous la responsabilité</p>	<p>Responsable des actions et du répit Directrice</p>
<p>Plan d'actions</p>	<p>O1 Répondre à une demande récurrente des proches aidants : rencontrer des pairs</p> <p>A1 O1 – Recueillir et analyser avec des proches aidants leurs attentes vis-à-vis d'un lieu de rencontre ouvert</p> <p>A2O1 – Répertoire existant pouvant soutenir cette démarche sur différents territoires</p> <p>O2 Offrir un lieu accessible, sécuritaire et ouvert aux proches aidants</p> <p>A1 O2 – Etablir les caractéristiques du lieu ressource et les besoins précis pour sa mise en œuvre : groupe projet à mettre en place</p> <p>A2 O2 – Formaliser un projet et communiquer dessus</p> <p>A3 O2 – Rechercher des partenaires pour sa mise en œuvre et son financement</p> <p>O3 Enrichir l'offre territoriale à destination des proches aidants</p> <p>A1 O3 – A réalisation communiquer sur l'existence de ce lieu et son ouverture à tous les proches aidants (sans condition d'être connu de PAM73)</p>
<p>Echéance</p>	<p>O1 : juillet 2025 O2 : janvier 2027 O3 : à l'ouverture</p>
<p>Critères Evaluation</p>	<p>Compte rendu des réunions préparatoires Rédaction du projet Ouverture d'un tiers lieu</p>

# ANNEXES

Annexe 1 -

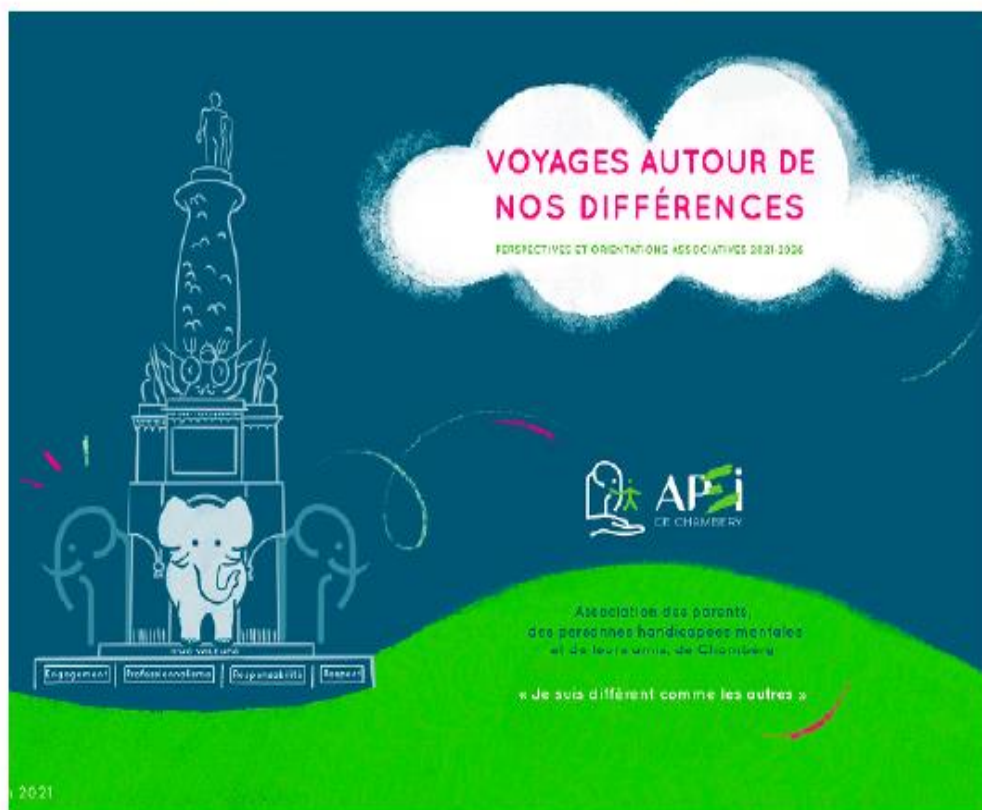
<https://www.apeichambery.com/>

## Notre histoire





## PROJET ASSOCIATIF GLOBAL



**L'APEI de Chambéry porte en elle plus de 60 ans d'histoire**

**HISTOIRE**    **MISSION**    **PERSPECTIVES**    **ORIENTATIONS**

Le rayon d'aire de l'APEI de Chambéry est l'espace que les parents portent à leurs enfants !

Elle est créée en 1956, fondée autour de la création de l'UMAPEI.

Un tel établissement n'est en fait pour les enfants, l'grand, qui se crée naturellement, le milieu adapté par le travail (CAT) nait en 1981.

Depuis, l'APEI de Chambéry est à l'écoute des besoins des personnes accueillies et de leur famille.

L'APEI de Chambéry innove, propose, crée de nouveaux établissements et services.

Les préférences que les APEI de Chambéry ont lors face au handicap évoluent en 60 ans :

Au début, les personnes accueillies étaient majoritairement porteurs de troubles. Aujourd'hui, les profils des personnes accompagnées sont plus variés. Ils sont plus centrés sur les personnes avec des troubles du spectre de l'autisme ou des personnes polyhandicapées qui font par exemple, partie de notre communauté.

Pour s'adapter aux changements, l'APEI de Chambéry a fait évoluer :

- les types d'accompagnement
- les équipes de professionnels
- les méthodes éducatives
- les méthodes thérapeutiques

Avec l'évolution de l'accompagnement et de suivi médical, les personnes accueillies vivent plus longtemps.

C'est un travail qui, à fait évoluer les structures et pour des partenariats avec le milieu ordinaire.

L'APEI de Chambéry permet l'inclusion de personnes et équipes de handicap dans le société.

En effet, le milieu ordinaire s'adapte aux besoins des personnes, et grâce à des services d'appui.

En 2008, l'APEI de Chambéry reçoit le Centre Mieux (Mieux) et Les Messages.

En 2010, l'APEI de Chambéry crée une maison d'accueil spécialisée.

Aujourd'hui l'APEI de Chambéry gère 11 établissements et services. Et porte en elle plus de 60 ans d'histoire de vie, de moments d'échanges avec personnes accueillies, parents, professionnels, partenaires...

Et le rôle continue, ponctué de fêtes, d'événements, et d'activités pour tous !

# LES MISSIONS DE L'APEI DE CHAMBÉRY

### L'action militante

Pour changer le regard de la société sur le handicap, qu'elle soit plus accueillante, bienveillante, inclusive !

Afin d'être en concordance avec cette conviction, nous engageons dans le présent projet une réflexion sur l'association des personnes en situation de handicap à la gouvernance.

### La garantie de la qualité de l'accompagnement

Cette qualité passe notamment par un accompagnement global de la personne, associant une équipe pluridisciplinaire, dans un cadre bienveillant.

Dans les établissements assurant un hébergement, elle se traduit également par la mise en place d'une ambiance de vie familiale.

### L'APEI de Chambéry est une association gestionnaire

Elle accueille environ 600 personnes en situation de handicap et elle emploie plus de 500 professionnels.

Elle mène donc une mission de gestionnaire au service des personnes, et des politiques publiques. Cette mission induit de lourdes responsabilités légales sur les instances exécutives.

### Notre association doit constamment innover !

Ainsi elle s'adapte aux besoins des personnes accueillies tout d'abord, mais aussi au cadre réglementaire et institutionnel, et aux exigences des politiques publiques.

# LES PERSPECTIVES DE L'APEI DE CHAMBÉRY

### Être un outil d'émancipation pour les personnes accueillies

L'ESAT et les foyers d'hébergement contribuent à ce titre à l'autodétermination, à leur pouvoir d'agir, et plus globalement à leur épanouissement !

### Être vigilants au sens de nos actions

Faire attention aux dérives possibles, par exemple des maintiens en famille non souhaités par la personne et ses proches, ou à une inclusion qui ne prend pas en considération les fragilités et les souhaits des personnes.

### Communiquer

Porter la parole des personnes accueillies, témoigner sur la vie de nos établissements et services.

### Ouvrir à et sur leur environnement

Nos établissements, encore davantage qu'ils ne le sont aujourd'hui.

### Favoriser une « inclusion positive »

En transformant nos établissements en centres ressources par l'appui du milieu ordinaire et l'accompagnement des proches aidants.

En agrandissant le cercle des possibles pour les personnes en situation de handicap !

En co-construisant avec les personnes accueillies et nos partenaires des ponts entre nos structures et le milieu ordinaire.

### Transformer des places d'établissement en services innovants

Selon les besoins des personnes et de leurs proches aidants.

### Faire communauté autour de valeurs et de projets

Dépasser les solidarités individuelles, pour faire de l'APEI de Chambéry une institution, des lieux, un climat, où il fait bon vivre, travailler, se rencontrer, et grandir ensemble !

# Les orientations de l'APEI de Chambéry

### CONSTRUIRE UNE MAISON QUI PERMETTE À CHACUN DE S'ÉPANOUIR

Initier des parcours de vie : une maison où le choix et le rythme de chacun, personne accueillie ou proche aidant, sont respectés, accompagnés, et assurés.

Écouter, comprendre, rendre capable : une maison où chacun a sa place !

Construire tous ensemble, personnes accueillies, familles et professionnels : une maison confortable et chaleureuse !

### AGIR POUR UNE SOCIÉTÉ « INCUEILLANTE »

Alter partout où va tout le monde, en étant acceptés ; communiquer pour changer le regard.

Alter partout où va tout le monde, en étant accueillies ; développer des partenariats pour une visibilité adoptée à notre compréhension.

### INSTAURER UNE DYNAMIQUE ASSOCIATIVE OUVERTE ET ANCRÉE SUR LE TERRITOIRE

Créer une communauté forte, une entre personnes en situation de handicap, professionnelles, et proches aidants, aux orientations et valeurs liées pour affirmer la place des personnes en situation de handicap.

Créer une communauté avec les acteurs et les habitants du territoire, autour de valeurs communes pour prendre soin les uns des autres.

Créer une communauté dynamique et ouverte sur le territoire pour porter des projets communs avec nos partenaires.

Anr

PLATE  
APEI DE CHAMBÉRY

APEI DE CHAMBÉRY

APEI DE CHAMBÉRY

1 Directrice

1 Responsable des actions de soutien et de répit

Plateforme départementale d'aide aux aidants





## Constats 2022 liés à une augmentation importante des sollicitations auprès de PAM73.

### 1- Evolution de l'activité depuis le 31 mars 2016

	Mars à décembre 2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022 Au 31/07/22
File Active/an	34		110	119	145	153	146
Total Aidants/an	34	110	152	191	246	305	363
Dont nouveaux Aidants	34	76	42	39	55	58	56

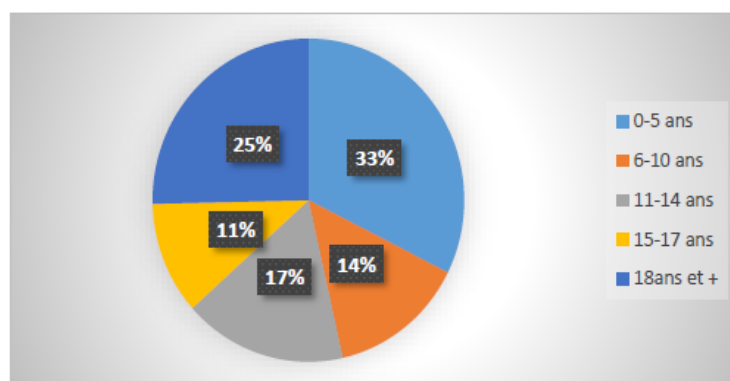
Pour rappel, en juillet 2021 PAM73 devient Plateforme d'aidants tout handicap avec une augmentation de sa capacité d'accompagnement et d'offre de répit. L'équipe s'est restructurée et agrandie afin de répondre à sa mission.

Ce début d'année 2022 est marquée par une sollicitation massive de nouveaux aidants.

Au 31 juillet 2022 nous approchons du réalisé 2021, sans que l'ouverture aux aidants tout handicap en soit la raison. A ce jour, les aidants d'un proche avec autisme restent largement majoritaires. Pour la file active de l'année 2022, sur 157 aidés, 115 ont un TSA et 42 un autre handicap.

### 2- Constats, analyse et observations

Les aidants sont concernés par un proche, qui selon son âge présente des difficultés différentes. Par contre, par groupe d'âge elles peuvent être similaires.



## 2.1 Les aidés âgés de 3- 11 ans

Ressources/prises en charges : école, Ulis, CMP/Hôpital de jour, IME, ITEP, services de protection de l'enfance/prévention, PCPE, SESSAD, PCO, UEMA, UEEA, CESA, libéraux (éducatif et paramédicaux), Aide à domicile/TISF

Difficultés repérées :

- Enfants sans solution,
- Prises en charge ou scolarité à temps partiel ou très partiel : école, IME, hôpital de jour, ULIS, ITEP
- Besoin d'AESH non pourvu qui remet en cause la scolarisation
- Interventions à domicile (libéraux, PCPE, TISF ...) nécessitant la présence de l'aidant
- Accès aux services de soins en pédopsychiatrie
- Manque de professionnels médicaux et paramédicaux en CMP et en libéral
- Manque d'accompagnement au domicile, lieu où les besoins sont souvent autres qu'en institution/milieu scolaire

Dans toutes ces situations, l'aidant est mobilisé de manière plus importante que si l'enfant était (comme tout enfant neuro-typique) scolarisé ou pris en charge par un service sur du temps long. L'aidant doit pallier par sa présence aux manques de réponses adaptées et suffisantes.

Si la scolarisation d'un enfant s'arrête, le SESSAD également. Alors l'enfant peut se retrouver sans solution.

## 2.2 Les aidés âgés de 12 à 20 ans

Ressources/ prises en charges : Collège, lycée, scolarité à domicile, CESA, CMP, EMAAS, SAMSAH, ITEP, IME, SESSAD, libéraux, CHS, SEMOH, PCPE

Difficultés repérées :

- Rupture de parcours
- Traitement/gestion des troubles du comportement
- Défaut/manque de formation des professionnels (enseignants, ITEP, AESH)
- Accès aux services de soins en psychiatrie, pédopsychiatrie
- Manque de professionnels médicaux et paramédicaux en CMP et en libéral
- Manque d'accompagnement au domicile, lieu où les besoins sont souvent autres qu'en institution/milieu scolaire

L'adolescence est un moment déclencheur de troubles qui engendrent des difficultés majeures, plus particulièrement à l'entrée au collège et en 4<sup>ème</sup>/3<sup>ème</sup>. Le décalage avec l'environnement (souvent perceptible au préalable) s'accroît, des incompréhensions (du jeune et de son entourage) en sont souvent la source. Incompréhensions qui peuvent concerner : son environnement, les attendus, le sens des consignes, les modalités relationnelles et les interactions.

Ce phénomène se poursuit pour ceux qui entrent au lycée. Pour s'adapter le jeune doit « prendre sur lui » sans pour autant saisir les enjeux de son environnement. Au fil des mois et des ans, il peut être submergé par l'énergie dépensée à cet endroit et entamer un processus plus ou moins rapide de rupture, d'évitement, de dépression, etc.

Plusieurs aidants et aidés parlent de harcèlement subi dans cette période, sans doute lié aux comportements parfois inadaptés du jeune qui le rendent vulnérable de ce point de vue.

## 2.3 Les aidés âgés de plus de 20 ans

Ressources/ prises en charges : Université, scolarité à domicile, CESA, CMP, EMAAS, SAMSAH, ESMS, libéraux, CHS, CAP Emploi

Difficultés repérées :

- Adultes sans solution
- Rupture de parcours
- Accès aux services de soins en psychiatrie
- Diagnostic tardif



- Manque d'accompagnement au domicile

Les aidants d'adultes sont plus rares à s'adresser à la plateforme. Les situations peuvent être complexes car présentant un parcours de ruptures ou un manque de réponse adaptée.

A noter, la situation particulière des jeunes adultes HPI pour lesquels les dispositifs adaptés sont trop rares ou inexistants sur le territoire alors que les conséquences de leurs troubles les conduisent à un isolement entraînant une rupture de tous les liens.

Pour beaucoup, la recherche d'un lieu de vie ou d'accueil adapté est une préoccupation centrale de l'aidant.

### 3- Conséquences de ces constats

#### 3.1 Pour les aidants

Impact négatif ++ sur tous les pans de leur vie : familial, conjugal, professionnel et sociale

Multiplication des rôles à assumer : parent, enseignant, éducateur, secrétaire, soignant, taxi, etc.

Dégradation de la santé liée à la charge mentale et émotionnelle très lourde impliquée par le rôle : épuisement, culpabilité, découragement, renoncement ...

#### 3.2 Pour les aidés

Perte de chance pour l'avenir : perte des acquis, absence de stimulation

Dévalorisation

Déscolarisation

Repli sur soi, mal-être

Risque d'addiction (jeux, informatique, produits...)

#### 3.3 Pour les aidants et les aidés

Isolement relationnel, social

Absence de projet

Dégradation des relations aidants/aidés : conflits récurrents, violences

### 4- Les besoins repérés

Accompagnement au post-diagnostic (environ 20 aidants concernés sur l'année 2022)

Guidance parentale, éducative

Groupe d'entraide aux habilités sociales

Services et établissements : de soins, d'accompagnement, de vie

Formation des professionnels

Répit

**Sessad** : nous observons un besoin de SESSAD pour de nombreux enfants scolarisés **ou non** afin d'apporter la guidance et les outils nécessaires à l'adaptation de leur environnement. Celle-ci permet la compréhension du handicap et l'aménagement de l'environnement, ce qui facilite la vie à domicile et à l'école et les décisions à prendre en lien avec les particularités de l'enfant.

**ITEP** : des ruptures d'accompagnement peuvent arriver faute de formation des professionnels sur l'autisme et les troubles du comportement. Le manque de places en internat pour donner du répit aux familles et soutenir les besoins d'apprentissages des enfants, favorise l'épuisement des aidants.

De plus, beaucoup d'ITEP fonctionnent désormais en « hors les murs », tandis que certains enfants ont encore besoin d'une scolarité adaptée, en petit groupe, et non sur un établissement ordinaire, même soutenu par le DITEP.

**Groupe d'entraide aux habilités sociales** : à ce jour il n'existe pas ou peu de service qui portent ce type de réponse de manière suffisamment étendue. Ces groupes, à l'intention des adolescents et adultes, permettent de comprendre son environnement et de faire des apprentissages qui permettent aux personnes de s'adapter (collège, lycée, espaces publics...). Il s'agit d'un outil préventif contre les ruptures, l'isolement et le mal-être induit par les incompréhensions. C'est un espace d'apprentissage qui permet de lutter contre les harcèlements, menaces et autres formes de violences qui peuvent s'exprimer à l'encontre des personnes avec TSA, face à leurs particularités qui les rendent vulnérables

**SAMSAH** : l'accompagnement par un SAMSAH présente la double compétence éducative et soin qui constitue un levier pour nombre des aidés rencontrés. Faute de places, certains ne bénéficient pas de ce soutien dont ils auraient besoin.

**Répit** : les aidants expriment un besoin de répit car ils soutiennent et « portent » leur proche de manière continue. Les ruptures, les accompagnements morcelés, les accueils à temps partiels, les absences d'AESH, d'accès à la cantine, la gestion des RDV, etc. font reposer une lourde charge sur l'aidant qui bénéficie alors de très peu de temps pour souffler.

**Soutien à la parentalité** : Nous recevons plusieurs aidants qui sont eux-mêmes diagnostiqués ou dans une démarche diagnostic, et qui se trouvent en difficulté dans leur rôle d'aidant. L'accompagnement de ces aidants demande une spécificité, et bien souvent nécessite d'être plusieurs professionnels, afin de prendre en compte les spécificités de chacun et de soutenir l'ensemble de la famille.

**PCPE TSA adulte** : ce dispositif manque cruellement pour le public en rupture de parcours que nous rencontrons. Nombre de jeunes adultes sont isolés et sans soutien spécialisé. Le PCPE dans ses missions de soutien social, médical, psychologique et éducatif serait une ressource adaptée de par son mode d'intervention, son agilité et la souplesse qu'il offre. Il servirait de transition vers les dispositifs type SAMSAH, qui ne sont accessibles qu'après de longs mois (années ?) d'attente.

## 5- La place de PAM73

La plateforme rencontre tous les aidants qui la sollicitent. L'analyse de la demande révèle chaque fois une situation singulière. La rencontre de l'aidé et des partenaires le cas échéant, permet de constater la récurrence de besoins communs que nous avons retranscrit ici. Pour soulager les aidants PAM73 a développé une offre de répit qui s'avère aujourd'hui insuffisante car elle pallie aux manques de réponses pérenne et adaptées.

- La guidance éducative et parentale proposée à raison de 3 séances permet d'aborder des questions essentielles, de soutenir la mise en place de quelques outils, mais s'avère insuffisante par défaut de relai sinon celui d'éducateurs libéraux qui interviennent alors dans le cadre de prestations de répit sur une durée limitée. Les SESSAD, SAMSAH et PCPE devraient assurer cette continuité mais ne le peuvent pas.

Ce cadre d'intervention est structuré ainsi car les ressources humaines et le nombre d'aidants à accompagner ne permettent pas une durée plus longue des actions, sans quoi nous ne pourrions plus donner suites aux demandes. Par ailleurs, les demandes concernent également d'autres modalités de soutien que la plateforme assure pleinement (soutien administratif, orientation, coordination avec les partenaires, mise en lien, actions collectives etc.). Elles sont aussi essentielles et contribuent à accompagner les aidants et faciliter les parcours.

- Le répit est un axe important de l'activité de PAM73. C'est aussi aujourd'hui une réponse aux conséquences des limites de l'inclusion (temps partiel, liste d'attente...). Les prestations collectives et individuelles sont assurées par des éducateurs libéraux et des partenaires de l'aide à domicile (ADMR, Bulle d'AIR, AFD etc.). Ces professionnels sont tous très pris et la crise qui touche notre secteur sévit chez nos partenaires du domicile. Les actions peuvent être freinées par manque de ressources humaines, ce qui est regrettable pour les aidants et leur proche. A ce stade il serait souhaitable que PAM73 dispose d'un professionnel dédié aux actions de répit pour pallier les absences, éviter les annulations de séances et pour assurer des séances répit complémentaires.
- Les groupes d'entraide aux habilités sociales ne sont pas développés en Savoie. PAM73 dispose de compétences internes qui peuvent porter de telles actions. Un renfort de l'équipe ou l'augmentation du temps de travail des professionnels en poste permettrait aussi cela.



## CHARTRE DU "BIEN TRAVAILLER ENSEMBLE"

- S'inscrit dans le cadre du PAG 2021-2026 qui insiste sur l'importance à l'APEI de Chambéry de « Bien-vivre ensemble », notamment son orientation 1 : « Construire une maison qui permette à chacun de s'épanouir ».
- S'inscrit dans la politique de l'association d'un dialogue social de qualité, et au plus proche du terrain, symbolisé par la mise en place des Comités locaux (COL) depuis 2016, centrés sur la qualité de vie au travail.
- S'inscrit dans la politique formation ambitieuse de l'APEI de Chambéry, axée sur la communication, entre professionnels et personnes accueillies (Communication alternative ou augmentée, pour Vivre ensemble mais aussi travailler ensemble), et entre professionnels eux-mêmes (formations récurrentes sur la Communication Non Violente -CNV- notamment).
- S'inscrit dans une volonté partagée du Conseil d'administration et du CODIR de l'APEI de Chambéry, d'affirmer que la qualité du travail dans notre secteur, passe nécessairement par une organisation « délibérée », où le dialogue au sein des équipes est facilité, libre, bienveillant.
- S'inscrit dans une vigilance de l'APEI de Chambéry, de lutter contre les comportements harcelants au travail.

### QU'EST CE QUI NOUS RASSEMBLE ?



**NOS MISSIONS :** Accompagner les personnes en situation de handicap et leurs proches aidants ; valoriser l'image des personnes en situation de handicap dans la société, afin de faciliter leur accueil.

**NOS VALEURS :** Professionnalisme, Respect, Engagement, Responsabilité. L'APEI de Chambéry constitue une Communauté de valeurs réunissant ensemble, personnes accueillies, parents, professionnels.

### LES 7 RÈGLES D'OR DE L'APEI DE CHAMBÉRY POUR BIEN TRAVAILLER ENSEMBLE

ENSEMBLE = professionnels , personnes accueillies et proches aidants !



#### **PARTAGER DES VALEURS COMMUNES**

Les dire, les incarner, les partager !



#### **ÊTRE SOLIDAIRE**

Proposer spontanément son aide, porter ensemble, se responsabiliser.



#### **CO-CONSTRUIRE**

Participer à la construction du cadre (place et rôle de chacun, règles et repères,...) comme espace de liberté, et veiller ensemble à son application.



#### **AVOIR UN ÉTAT D'ESPRIT POSITIF**

Être force de proposition, attentif à l'autre, ouvert aux regards différents du sien, porteur de ce leitmotiv : « **Je travaille dans un environnement dont je suis acteur** ».



#### **BIEN COMMUNIQUER**

Oser partager ses idées, écouter celles des autres, partir de ses besoins pour les exprimer, utiliser les mails à bon escient et avec modération, faire preuve de discrétion professionnelle.



#### **FAIRE CONFIANCE ET SE FAIRE CONFIANCE**

Se mettre en position d'écoute avec autrui, organiser des espaces où chacun est accueilli, entre professionnel(le)s, avec les personnes accueilli(e)s, et les proches aidants.



#### **PROFITER DES TEMPS INFORMELS**

Se permettre d'avoir, sans excès, des temps informels, sérieux et conviviaux, pour échanger, se connaître, permettre les micros ajustements dans le travail.

**Merci à tous.tes de nous aider à les porter ensemble !**

# ÊTRE CADRE À L'APEI DE CHAMBÉRY

Les 4 qualités humaines transversales aux cadres :

Pour être un cadre de l'APEI de Chambéry bien dans ses baskets (ou ses 🧡), il faut faire preuve ...

- En admettant le droit à l'erreur : le sien et celui de ses collaborateurs ;
- En acceptant les contradictions, sans les prendre pour soi, et les valoriser dans une logique de compromis ;
- En assumant le fait de ne pas avoir réponse à tout.



D'HUMILITÉ



D'HUMANITÉ

- En acceptant et en accueillant toutes les différences ;
- En permettant le respect inconditionnel de la dignité des personnes accompagnées.



D'ASSERTIVITÉ

- En osant et en sachant exprimer auprès de ses collaborateurs, les ressentis, ses idées, et ses opinions ;
- En respectant l'opinion des autres, avec empathie et sans de l'écouter ;
- En sachant clarifier les jugements, les représentations, les jeux de rôles interpersonnels.



D'AUTHENTICITÉ

- En étant en accord avec soi, ses valeurs, et les valeurs associatives ;
- En assumant et en respectant sa personnalité ;
- En disant ce que l'on fait et en faisant ce que l'on dit.





# ÊTRE CADRE À L'APEI DE CHAMBÉRY

## Les 7 compétences métiers communes à tous les cadres hiérarchiques Un.e cadre hiérarchique à l'APEI de Chambéry ...



### ... garantit la co-construction du cadre de travail des professionnels, et du cadre de vie des personnes accompagnées :

- Elle/il contribue à la place et au rôle de chacun, et à l'articulation des missions ;
- Elle/il contribue à l'instauration de règles communes, dans une démarche de réflexion éthique et d'amélioration ;
- Elle/il développe une culture de l'accompagnement qui s'appuie sur les compétences des personnes et le respect de leurs droits.



### ... impulse une dynamique-projet en veillant au sens de notre mission :

- Elle/il est force de proposition et laisse place à la créativité ;
- Elle/il formalise une méthodologie et des objectifs clairs et partagés ;
- Elle/il permet le travail en partenariat et en réseau.

### ...porte la responsabilité du fonctionnement quotidien de la structure, dans son entièreté, et sa complexité :

- Elle/il garantit la qualité optimale des interventions auprès des personnes accompagnées et des prestations fournies, au sein de parcours personnalisés ;
- Elle/il assure le respect du cadre légal, des règles de fonctionnement, et des mesures de sécurité et d'hygiène ;
- Elle/il ne coupe pas les cheveux en 4, et anticipe les problèmes potentiels.



### ...communique en considérant l'autre :

- Elle/il n'interprète pas, mais sait lever les malentendus et clarifier ;
- Elle/il partage ses idées, écoute celles des autres, avec attention et disponibilité ;



### ...motive la prise des décisions et les assume dans le respect des valeurs associatives :

- Elle/il prend des décisions et pose des limites de manière éclairée, en rappelant le sens, et le bon sens ;
- Elle/il incarne au quotidien les valeurs associatives ;
- Elle/il communique les décisions de manière adaptée.



### ...promeut l'autonomie et la responsabilisation :

- Elle/il valorise et développe les compétences de son équipe, les fait participer à la construction du cadre ;
- Elle/il fait confiance, soutien, sait déléguer et le formaliser ;
- Elle/il rend possible la prise de risque maîtrisée, en privilégiant les initiatives au service du collectif.

### ...favorise une dynamique pétillante, bienveillante, et de confiance :

- Elle/il est moteur et accompagne le changement, en restaurant un climat de travail, et de vie, convivial et sécurisant ;
- Elle/il organise des temps et des espaces où chacun est considéré, propices à la cohésion des équipes ;
- Elle/il dit le factuel, en veillant à adapter la forme à l'autre et au contexte.

 Processus protection	<b>PROTOCOLE DE SIGNALEMENT ET DE TRAITEMENT D'ACTES DE MALTRAITANCE</b>	APE / PRT maltraitance traitement signalement V3 du 19 juin 2018
		Rédigé par DAC Validé par Codir du 7 juin
		Approuvé DG signature 

Destinataires	Mode de diffusion	le
⇒ Tout professionnel de l'APEI	Imprimé papier Base documentaire APEI	2016/2018.

## ❖ OBJET DU PROTOCOLE

Ce protocole actualisé de signalement et de traitement des actes de maltraitance a pour objectif de définir la formalisation du dispositif de signalement et de traitement des actes de maltraitance ou d'abus sexuel.

Il établit la démarche à suivre afin d'assurer la sécurité et la protection des personnes accueillies dans les établissements de l'APEI.

Des actes de maltraitance à l'égard des personnes accueillies peuvent se produire dans les établissements et au sein de leur milieu de vie (famille, école, transport, loisirs, vie de quartier...), du fait des personnes elles mêmes, des personnels, des bénévoles et de leur entourage.

Ce protocole s'inscrit dans le cadre du processus de prévention des actes de maltraitance et de promotion de la bientraitance dans les établissements.

## ❖ DOMAINE D'APPLICATION

Protection, respect de la personne accueillie et respect de ses droits.



## ❖ DOMAINE D'EXCLUSION

La violence subie par le personnel fait l'objet d'autres instances COL et d'un document dédié fiche RPS bleue.

## SOMMAIRE

PREAMBULE.....	3
LA MALTRAITANCE DEFINITIONS.....	3
SCHEMA TRAITEMENT ET DE SIGNALEMENT .....	5
1. AGIR EN CAS D'ACTES DE MALTRAITANCE.....	6
1.1. EVALUER LA SITUATION .....	6
1.2. CELLULE DE TRAITEMENT DES ACTES DE MALTRAITANCE.....	6
1.3. SIGNALER LA SITUATION.....	7
1.4. INFORMER DE LA SITUATION.....	7
1.5. ACCOMPAGNER LES PERSONNES ACCUEILLIES.....	7
1.6. AGIR EN DIRECTION DU PERSONNEL .....	8
1.7. ENREGISTRER LES DOCUMENTS ET ASSURER UN SUIVI .....	8
2. DISPOSITIF PERMANENT DE PREVENTION.....	8
2.1. REFERENCES ASSOCIATIVES ET ETABLISSEMENTS .....	8
2.2. INSTANCES DE REGULATION .....	9
2.3. RECRUTEMENT DES SALARIES.....	9
2.4. AFFICHAGES PERMANENTS .....	10
3. DISPOSITIF REGLEMENTAIRE.....	10
3.1. DISPOSITIFS DE SIGNALEMENT .....	10
3.2. L'OBLIGATION DE SIGNALEMENT .....	15
3.3. PROTECTION DES PERSONNES .....	18
3.4. EFFECTIVITE DES DROITS DES PERSONNES ACCUEILLIES.....	19
4. LISTE CONTACTS UTILES .....	20



 <p><b>Processus amélioration continue</b></p>	<b>PROCEDURE</b>	APE /PRO-Incident V 5 du 8 septembre 2022
	<b>SIGNALEMENT ANALYSE ET SUIVI des INCIDENTS DYSFONCTIONNEMENTS ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES.</b>  A DECLARER EN INTERNE	Rédigée par la DAC G Roux vérifiée par I Albrecht Validée en Codir 8 septembre 2022
		Approuvée par G Pelletier Directeur Général Signature : 
Destinataires	tout professionnel de l'APEI de Chambéry	
Diffusion	base documentaire APEI MAIL DE CDS	Le 28/9/2022

**1. OBJET DE LA PROCEDURE : ANALYSER C'EST PROGRESSER**

Cette procédure a pour objet de préciser le sens donné au suivi des incidents et dysfonctionnements, de renforcer leur système d'identification et d'analyse partagée.


Cette gestion permet de prévenir et réduire les risques, de garder trace, de faire expérience et ainsi d'améliorer les pratiques et les procédures. C'est aussi le moyen d'exercer sa responsabilité au service des droits des personnes accueillies.

**Ainsi les dysfonctionnements, les incidents, les erreurs, sont formalisés, communiqués, analysés, ils sont une opportunité d'amélioration individuelle et collective dans une dynamique de bientraitance et de sécurité.**

**2. EVENEMENTS CONCERNES ET DEFINITION**

**a) Événement indésirable relatif au soin :**

Il peut concerner un acte de soins, Il peut faire suite à l'exposition à un produit. Cf site ARS RA



- un événement non souhaité ou effet inhabituel affectant la santé
- un événement lié à la manipulation ou la consommation d'un produit, d'une substance ou survenu lors d'un acte de soins

**b) Incident ou dysfonctionnement relatif à l'accompagnement, aux prestations**

- un événement non prévu affectant l'accompagnement des personnes et ou le bon déroulement des prestations qui peut entraîner une interruption ou diminution de la qualité du service.

**c) Définitions**

- Action corrective : action entreprise pour éliminer la cause d'un incident.
- Action préventive : action entreprise pour éliminer une cause potentielle, en vue de prévenir l'apparition du dysfonctionnement.
- Prestation cf Serafin PH.

### 3. ETAPES

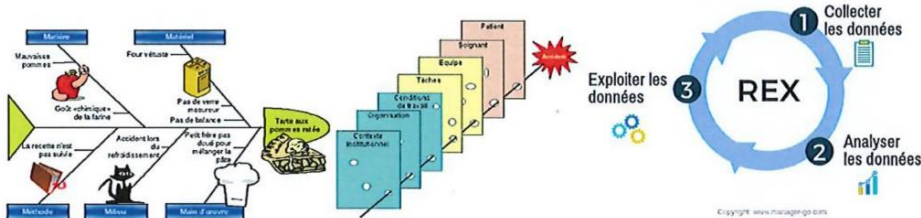


1. Un incident, un dysfonctionnement, une erreur se produit dans le processus d'accompagnement des PA.
2. Tout professionnel de l'APEI porte des actions immédiates.
3. Rédige une « fiche événement » pour les signaler, analyser, proposer, transmettre aux chefs de service qui valident les suites données, à donner. La déclaration peut être anonymisée, elle est précise sur les circonstances et sans jugement.

Le professionnel et ou son responsable évalue le caractère important, récurrent, risqué de l'événement au regard de l'accompagnement des personnes accueillies et de la mission de bienveillance et de sécurité.

Les formulaires sont disponibles dans tous les services, auprès des secrétaires, des directions, et dans la Base doc APEI : <O:\Partage\0 BASE DOCUMENTAIRE APEI+ COVID 19\BASE DOCUMENTAIRE APEI\Evénements signaler>

4. -Ces fiches sont communiquées en réunion de direction et de service.  
Des actions correctives ou préventives sont déterminées, formalisées en équipe.  
-Des supports d'analyse des causes, de REX, sont disponibles dans la Base DOC APEI.



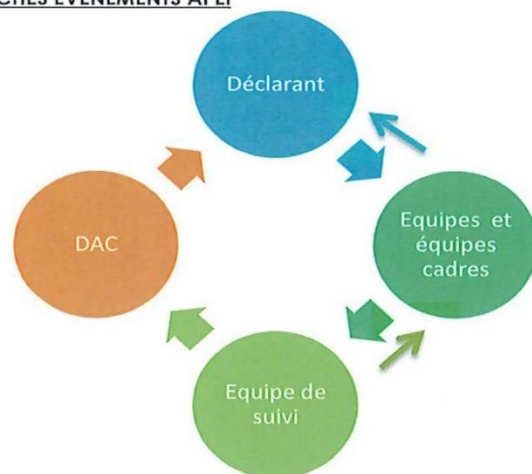
-Le déclarant et les équipes concernées sont informés des suites données soit individuellement soit en réunion d'équipe selon les besoins.

5. Une équipe de professionnels volontaires analyse les incidents, dysfonctionnements, vérifie le suivi des actions correctives et préventives. Cette analyse donne lieu à un compte-rendu et un tableau de suivi. La DAC accompagne ce suivi.

Les directeurs transmettent les signalements ARS, rendent compte au Directeur Général des incidents et améliorations les plus importants.



#### 6 . CIRCUIT DES FICHES EVENEMENTS APEI



Les fiches événements APEI (v 2010, v 2015) en mode papier sont utilisées dans l'attente de leur traitement par l'application Octopus.

**Références :**

<https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/pourquoi-quoi-et-comment-signaler>

**Ressources** site HAS et films

[https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_2787338/fr/comprendre-les-evenements-indesirables-graves-eigs](https://www.has-sante.fr/jcms/c_2787338/fr/comprendre-les-evenements-indesirables-graves-eigs)

**Document APEI en référence avec la**


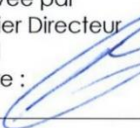
Charte APEI « Bien travailler ensemble ».

**Documents APEI annexés :**

Les Fiches événements APEI se trouvent dans :

<M:\0 BASE DOCUMENTAIRE APEI+ COVID 19\BASE DOCUMENTAIRE APEI\Evenements signaler\Formulaires Evénements APEI>

# Annexe 8 bis –

	<b>PROCEDURE</b>	APE /PRO- signalement EI et IP V 3 du 8 septembre 2022
<b>Processus amélioration          continue</b>	<b>INFORMATION          SUIVI DES SIGNALEMENTS          EVENEMENTS INDESIRABLES ARS          et          INFORMATIONS PREOCCUPANTES CRIP</b>	Rédigée par G Roux Vérifiée par I Albrecht Validée par le Codir le 8 septembre 2022  Approuvée par G Pelletier Directeur Général Signature : 
Destinataires	directeurs d'établissement, chefs de service, cadres de santé	
Diffusion	<a href="#">BASE DOC APEI M:\0 BASE DOCUMENTAIRE APEI+ COVID          19\BASE DOCUMENTAIRE APEI\Evénements signaler</a> Et mails	Le 28/9/2022

## 1. OBJET DE LA PROCEDURE

Cette procédure a pour objet de préciser le système d'Information et de suivi des signalements, des informations préoccupantes (IP) auprès des autorités administratives (ARS, CRIP) de la direction générale de l'APEI de Chambéry et des directions des établissements et services.

## 2. RESULTATS VISÉS

Les ESMS doivent déclarer à l'ARS tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation qui serait susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout évènement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées.

Les signalements et informations préoccupantes sont identifiés, traités, analysés, les causes ayant provoqué ces événements sont recherchées selon les situations. Des actions correctives et préventives sont mises en place.

## 3. SIGNALER COMMENT QUOI ?



**Professionnels, pour signaler 24h/24, un risque pour la santé publique**

☎ 0 800 32 42 62\*
@ars69-alerte@ars.sante.fr
☎ 04 72 34 41 27
\*numéro gratuit

**EI EIG EIAS**

- ars69-alerte@ars.sante.fr
- Formulaire ARS

**EIGS IAS**

- Portail signalement ARS
- [https://signalement.social-sante.gouv.r/psig\\_ihm\\_utilisateurs/index.html#/choixSignalementPS](https://signalement.social-sante.gouv.r/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/choixSignalementPS)

Tout événement indésirable sanitaire ou environnemental susceptible d'avoir un impact sur la santé de la population est signalé :

<b>EIAS</b> évènements indésirables associés aux soins	Les évènements sanitaires pouvant être liés à des pratiques de soins : évènements indésirables associés aux soins ( <b>EIAS</b> ), Accidents ou incidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance...
<b>EIGS</b> évènements indésirables graves associés aux soins	Evènements indésirables graves associés aux soins ( <b>EIGS</b> ) suite à une erreur, un incident, l'inadaptation d'un traitement, à une chute, suicide, disparition inquiétante...
<b>IAS</b> infections associées aux soins	Une infection est dite associée aux soins ( <b>IAS</b> ) si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge...
<b>Agents environnementaux</b>	Les expositions à des agents environnementaux (intoxications au monoxyde de carbone, pollutions eau/air/sol, légionnelles, accidents industriels,...)
<b>Ei et EIG</b> événement indésirable ou événement indésirable grave	Tout événement indésirable ou évènement indésirable grave survenant dans les établissements et services médico-sociaux pouvant avoir un impact sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ la prise en charge ou la sécurité des usagers : actes de violence, maltraitance, situations conflictuelles avec un ou des tiers, faux diplômes, actes de malveillance, sinistres ...</li> <li>✓ le fonctionnement ou l'organisation des établissements : mouvements sociaux, intrusions informatiques, défaillances techniques significatives et durables, tensions sur l'offre,...</li> </ul>

La déclaration ARS est anonymisée, elle est précise sur les circonstances et sans jugement.

**POUR LES SIGNALEMENTS ARS CONSULTER :**

<https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/evènements-indésirables-dans-le-secteur-medico-social-0?parent=5POUR 318>

**POUR LES INFORMATIONS PREOCCUPANTES (IP)** contacter la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes du département (**CRIP**) BASSIN CHAMBERIEN :

Vos contacts

• CRIP 04 79 60 28 67 - CRIP73@savoie.fr •

<https://www.cdom73.org/uploaded/docs/ipsignalementenfantSENDANGER0319.pdf>

La direction de l'établissement en appui avec la directrice de l'amélioration continue est garante de la traçabilité enregistrée de l'événement indésirable, de l'information préoccupante, de son traitement et si nécessaire du suivi des actions correctives et préventives.

Le Directeur général informe le Président, le bureau de l'Association et le CA au cas par cas. Le président du CVS est informé selon les situations.

#### 4. ACTIONS

- Le directeur d'établissement ou son représentant réunit les informations avec et auprès des professionnels concernés, personnes accueillies, parents, représentants légaux...
- Il rédige le signalement sur le formulaire de remontée des informations qu'il adresse aux autorités compétentes. Selon, il est conduit une analyse partagée en équipe de la situation.
- Le directeur ou son représentant informe le directeur général et la DAC de la situation et leur transmet le formulaire rédigé.
- La DAC vérifie le suivi des actions correctives et préventives.
- Le directeur met en place le plan d'actions avec le concours de la DAC si besoin.
- Le DE informe le DG et la DAC de la clôture de l'action.

#### 5. DEFINITIONS

**Action corrective :**

Action entreprise pour **éliminer la cause** de l'événement détecté.

**Action préventive :**

Action entreprise pour éliminer une cause **potentielle** de l'événement, en vue de prévenir l'apparition de l'événement.

#### 6. DOCUMENTS EN LIEN

Cette procédure est en lien avec :

- la procédure APEI Signalement analyse et suivi des incidents et dysfonctionnements v du 8 septembre 2022
- la Charte APEI « Bien travailler ensemble ».



# PAM 73 - Plateforme aidants multiservices



**PAM73**  
PLATEFORME AIDANTS MULTISERVICES 73  
APEI DE CHAMBERY



## **PAM 73**

94 bis rue de la Reveriaz  
73000 Chambéry  
04 79 85 80 89  
[pam73@apeichambery.com](mailto:pam73@apeichambery.com)



**Siège social :** 127 Rue du Larzac - 73000 Chambéry  
**Tel :** 04.79.72.35.54  
**Mail :** [siege@apeichambery.com](mailto:siege@apeichambery.com)