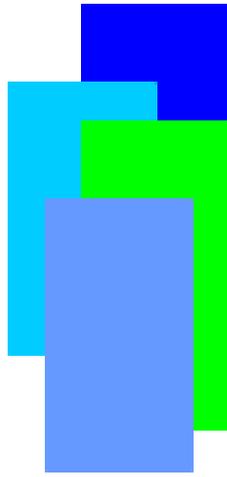


2017

**Collectif
Associatif
du Bassin
Alésien**



RAPPORT D'ACTIVITE

Sommaire

I.	Eléments de contexte-----	3
1.	Organisme gestionnaire-----	3
2.	Le service : moyens et organisation du travail-----	4
3.	Territoire d'intervention du SAMSAH et données statistiques-----	6
4.	Les chantiers et ateliers mis en œuvre en 2017-----	7
a.	Les chantiers en lien avec l'organisation.....	7
b.	Les chantiers en lien avec les missions	8
5.	L'expression des usagers et l'information sur leurs droits-----	10
a.	L'expression des usagers	10
b.	L'atelier d'information des droits des usagers	11
6.	Le partenariat en 2017 -----	11
a.	La convention avec le Groupe d'Entraide Mutuelle d'Alès	11
b.	Le partenariat avec les SAMSAH du Gard	12
c.	Le partenariat avec le secteur psychiatrique public territorial	12
d.	La participation au comité de pilotage d'organisation de la SISM 2017	12
e.	La participation au groupe de travail territorial « Santé Mentale et Travail »	12
f.	Représentation à la MDPH	12
II.	Public et activité en 2017-----	13
1.	L'activité du service en 2017 -----	13
a.	Notifications transmises par la MDPH	14
2.	Eléments d'activité sur le public accompagné en 2017 -----	14
a.	Durée d'accompagnement et fins d'accompagnement en 2017	14
b.	Origine des orientations	16
c.	Eléments d'analyse de la demande des personnes lors de la phase d'accueil-admission	16
d.	Les interventions	18
e.	Les modalités d'accompagnement.....	19
f.	Co-intervenants sur la situation	21
3.	Données sur le public accompagné -----	22
a.	Caractéristiques des bénéficiaires du SAMSAH.....	22
b.	Habitat des bénéficiaires en 2017	23
c.	Situation financière et administrative.....	24
d.	Situation professionnelle.....	25
4.	Résultats des enquêtes de satisfaction -----	26
a.	Taux de retour	26
b.	Taux de satisfaction global pour l'ensemble des services	27
c.	Taux de satisfaction par item	27

Préambule :

L'année 2017 a été l'année de la première évaluation externe du service suite à l'évaluation interne du service. Celle-ci s'est déroulée dans de bonnes conditions avec une implication de certains usagers, de tous les professionnels du service mais aussi des membres du bureau de l'association qui ont déterminé le prestataire retenu et ont participé activement à cette évaluation. Enfin, celle-ci a permis également de renforcer le partenariat avec le Groupe d'Entraide Mutuelle d'Alès puisque l'une de ses administratrices faisait partie du comité de pilotage en charge du suivi de l'évaluation externe.

Par ailleurs, les liens avec le GEM et le partenariat actif mis en œuvre depuis 2014 s'est concrétisé en 2017 par la signature d'une convention de mutualisation des moyens et la mise en œuvre d'échange de moyens ayant débouché sur des actions concrètes sur le dernier trimestre 2017. Cette mutualisation est explicitée dans le chapitre dédié au partenariat du présent rapport.

Enfin, en 2017 les séances d'analyse des pratiques ont pu reprendre pour les professionnelles grâce à l'arrivée d'une nouvelle psychiatre comme prestataire après une recherche infructueuse menée pendant l'année 2016. Par ailleurs, l'intégration de la nouvelle infirmière – à partir de novembre 2016 – s'est déroulée parfaitement ce qui a permis de stabiliser l'équipe médico-sociale.

C'est donc fort de l'ensemble de ces nouveautés que nous vous souhaitons bonne lecture.

I. Eléments de contexte

1. Organisme gestionnaire

COLLECTIF ASSOCIATIF DU BASSIN ALESIEN - CABA
55 GRAND RUE JEAN MOULIN - 30100 ALES
Tel : 04 66 54 00 33
Fax : 04 66 54 98 91 :
Courriel : fabienne.baron@caba.asso.fr / secretariat@caba.asso.fr
Site Internet : www.caba.asso.fr

Président du Conseil d'Administration: Gilbert SCHOTT
Personne ayant qualité pour représenter le Service : Fabienne BARON, directrice.

Services gérés :

- Service d'Accompagnement Vers l'Autonomie (SAVA) et dispositif SAM (Service d'Activités et de Médiation) (financement Conseil Départemental)
- Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés Psychiques (financement ARS et CG)

→ Autorisation CROSMS : décembre 2008

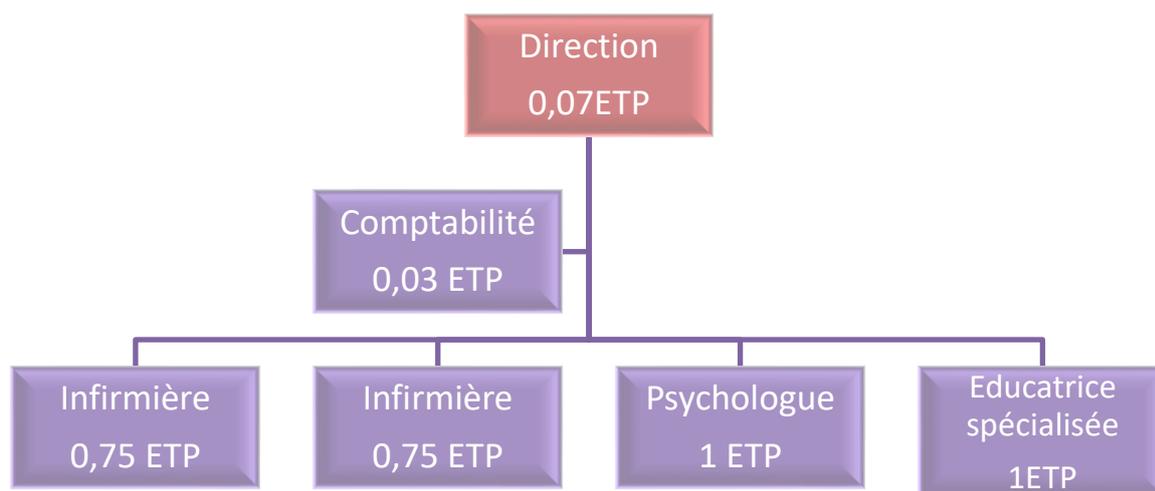
→ Arrêté conjoint N°2009-180-35 du président du Conseil Départemental et du préfet du Gard en date du 29 juin 2009 portant autorisation de création

→ Visite de conformité : 29 septembre 2011

- Date d'ouverture : 15 septembre 2011.
- Capacité installée: 10 (concerne les personnes en situation de handicap psychique)
- Décret n° 2005 – 223 du 11 mars 2005 relatif aux conditions d'organisation et de fonctionnement des SAVS et des SAMSAH.
- Compétence territoriale : 9 cantons du bassin alésien

2. Le service : moyens et organisation du travail

Le SAMSAH est un service médico-social. A ce titre, il bénéficie d'un personnel éducatif mais aussi sanitaire : infirmières et psychologue. Une médecin psychiatre intervient également sur prestation afin de réaliser des séances d'analyse des pratiques d'une durée de 3 heures bi-mensuelle. L'organigramme ci-dessous présente l'ensemble du personnel dédié au service.



Les horaires d'ouverture du service étaient en 2017 de 8h30 à 18h du lundi au vendredi. Les usagers accompagnés peuvent être reçus avec ou sans rendez-vous (permanences) tous les jours sauf les jeudi et vendredi matin dans les locaux du service.

De manière exceptionnelle, des accompagnements peuvent avoir lieu en dehors de ces horaires pour remplir les missions qui incombent au service. Ces modifications d'horaires respectent la réglementation en vigueur dans le cadre de la Convention Collective de 1951.

Par ailleurs, les usagers peuvent bénéficier des activités collectives d'accès aux loisirs et à la culture du dispositif SAM dans le cadre de la mutualisation des moyens avec le SAVS.

Le tableau ci-dessous présente les permanences par secteur permettant aux usagers de se présenter sans rendez-vous ainsi que les plages réservées aux rendez-vous.

LUNDI	09h00 – 12h00 PERMANENCE INFIRMIERE	14h00 – 17h00 SUR RENDEZ-VOUS
MARDI	09h00 – 12h00 SUR RENDEZ-VOUS	14h00 – 17h00 PERMANENCE PSYCHOLOGUE
MERCREDI	09h00 – 12h00 PERMANENCE PSYCHOLOGUE	14h00 – 17h00 PERMANENCE EDUCATRICE
JEUDI	09h00 – 11h00 SERVICE FERME	14h00 – 16h00 PERMANENCE INFIRMIERE
VENDREDI	09h00 – 12h00 SERVICE FERME	14h00 – 17h00 PERMANENCE EDUCATRICE

L'organisation du travail au sein du SAMSAH se décline pour le personnel éducatif et sanitaire en :

- accompagnement en présence ou non des usagers
- réunions internes et externes
- formation

L'accompagnement :

Il comprend l'ensemble des actes professionnels réalisés au bénéfice des personnes dans le cadre des projets personnalisés mis en œuvre. Ces actes peuvent aussi bien concerner l'accompagnement éducatif que la coordination des professionnels médicaux ou du secteur psychiatrique. Cela inclut également les démarches réalisées auprès de différents partenaires qui co-interviennent sur les situations des usagers.

Les réunions internes :

L'organisation des services a été structurée de manière à pouvoir proposer aux personnes handicapées accompagnées des prestations de qualité. Cette organisation qui repose à la fois sur des temps de réflexion individuels ou collectifs inscrit les professionnels dans une démarche continue de professionnalisation. Parmi les réunions internes, on compte :

- ✓ les réunions de service : d'une durée de trois heures – le vendredi matin - et sous la direction du cadre éducatif, elles permettent un échange sur les nouvelles demandes et les accompagnements en cours. L'analyse des écarts entre les activités prévues et réalisées est également effectuée ainsi que la programmation des rendez-vous de la semaine.

- ✓ les réunions interservices et institutionnelles (le jeudi matin). Elles sont animées par la Direction. Un certain nombre de points concernant l'évolution du secteur, les projets en cours ou à venir, les partenariats, l'organisation de la structure, etc sont évoqués. Les réunions interservices permettent d'échanger sur des situations particulières de bénéficiaires des différents services de l'association ;
- ✓ les séances de travail en lien avec les chantiers initiés et en cours sur des thèmes concernant le service ou transversaux à l'association (ex : réactualisation du projet de service, rénovation des outils de la loi de 2002...);
- ✓ Régulation et analyse des pratiques : Elles sont réalisées par un médecin psychiatre, externe à la structure qui intervient en tant que prestataire extérieur. L'objectif de ces séances est d'aider les professionnels dans une meilleure compréhension de leur pratique, de la compréhension des pathologies des usagers afin de pouvoir adopter un positionnement qui bénéficie à l'accompagnement.

Les réunions externes et formations :

Il s'agit de réunions partenariales organisées pour la plupart sur des thèmes en lien avec l'activité du service. Par ailleurs, les professionnels du service participent régulièrement à des colloques, journées professionnelles et formations en lien avec leurs pratiques dans un objectif de professionnalisation continue.

Dans le cadre de la mutualisation des moyens entre le SAVS et le SAMSAH, le cadre éducatif intervient sur le service et a en charge l'organisation et le contrôle de l'activité du service. Il garantit la mise en œuvre et l'évaluation des projets personnalisés des personnes accompagnées sur les deux dispositifs. Il est, par ailleurs, le référent éducatif pour l'ensemble de l'équipe.

3. Territoire d'intervention du SAMSAH et données statistiques

Le territoire d'intervention du SAMSAH est identique à celui du SAVS, à savoir le bassin alésien qui s'étend de Génolhac à Barjac, en passant par Anduze et Lédignan. Ce territoire s'étend sur 9 des 23 cantons gardois.

L'étendue de ce territoire a des implications au niveau des déplacements selon le lieu d'habitation des personnes. La mise en place début 2013 de « tournées » permettant d'éviter des allers – retours inopportuns entre le domicile des personnes et les locaux du service a permis d'optimiser ces déplacements et s'inscrit dans une politique de rationalisation budgétaire. Un tableau de bord mis en place en 2013 permet de mesurer l'évolution du nombre de kilomètres parcourus et donne des indications prévisionnelles même si celles-ci peuvent varier en fonction de l'éloignement géographique des personnes accompagnées.

L'agglomération alésienne compte près de 132 000 habitants sur 73 communes soit 17% de la population gardoise¹. Alès en est la ville la plus peuplée avec 42 022 habitants. Le territoire d'intervention du SAMSAH n'est pas calqué sur l'agglomération du Grand-Alès.

¹ Source : <http://www.alescevennes.fr/portal/portal/ac/ales-agglo/presentation-agglo/ales-agglo-en-bref>

La population du bassin alésien est vieillissante et la proportion des plus de 65 ans y est la plus importante (22,5%) du département après le territoire viganais. Par ailleurs, les ménages y ont le revenu moyen le plus bas du département environ 18 000 €/an.



4. Les chantiers et ateliers mis en œuvre en 2017

a. Les chantiers en lien avec l'organisation

➤ *La mise en œuvre du chantier prévention des risques professionnels*

Une démarche succincte et incomplète sur l'évaluation des risques professionnels a été réalisée par la direction du CABA en 2003. Cette évaluation a conduit à la rédaction dans le « registre unique des résultats de l'évaluation des risques professionnels » de mesures de prévention partielles réactualisées en 2006 et 2010 sans faire l'objet d'une démarche structurée. Depuis 2011, l'association gère un nouveau service le SAMSAH à destination d'un public handicapé psychique et avec une équipe médico-sociale dédiée. Depuis 2010, aucune nouvelle évaluation des risques n'a été réalisée ni aucun plan de prévention même si des démarches isolées de prévention ont été mises en œuvre.

Il s'agissait donc pour le CABA de mettre en œuvre une démarche structurée d'évaluation des risques professionnels en y intégrant l'ensemble du personnel. Les délégués du personnel ont été – quant à eux – largement associés à la réflexion et aux différentes étapes du processus.

Le chantier débuté en 2017 doit aboutir en 2018. Les étapes prévues en 2017 étaient :

- La présentation de la démarche à l'ensemble du personnel et la remise d'un questionnaire sur le ressenti du personnel en matière de risques professionnels
- L'analyse des résultats du questionnaire et la communication de ceux-ci au personnel
- La définition des unités de travail au sein du CABA à évaluer et des séquences de travail réalisées par chaque unité
- L'élaboration d'une grille d'évaluation des risques professionnels
- La passation de la grille avec chaque unité de travail

L'ensemble de ces étapes a été réalisé selon le rétroplanning établi.

L'année 2018 doit être consacrée à l'analyse des résultats d'évaluation et l'élaboration du plan de prévention des risques.

Ce chantier – étroitement réalisé avec les délégués du personnel – a ainsi permis de renforcer le dialogue social au sein de l'association.

b. Les chantiers en lien avec les missions

➤ L'évaluation externe du service

Le premier trimestre 2017 a vu la réalisation de la première évaluation externe - deux sont prévues sur la période d'autorisation de 15 ans – qui fait suite à l'évaluation interne de 2015.

Afin que cette évaluation se déroule au mieux, un cahier des charges avait été établi et adressé à différents organismes au dernier trimestre 2016. Six cabinets se sont ainsi positionnés, et le choix s'est porté sur le projet proposé par le GROUPE EI. Un Comité de Pilotage a été constitué pour le suivi de l'évaluation externe et le respect du cahier des charges et de la réglementation en vigueur.

Le COPIL a rassemblé des usagers du service, ainsi qu'une adhérente du Groupe d'Entraide Mutuelle d'Alès, un administrateur du CABA – par ailleurs vice-président du CABA – le cadre éducatif et la direction. Lors de la 1^{ère} réunion de lancement du COPIL, l'ensemble des professionnelles du service était également présent.

L'évaluation externe a été réalisée de janvier à juin. La durée totale d'intervention était de 6 jours dont 3,25 sur site. Au cours de l'évaluation, 4 usagers ont été interviewés dont un représentant des usagers. L'ensemble des professionnelles du SAMSAH ont été également interrogées ainsi que certains professionnels du SAVS du CABA, dans le cadre des passerelles existantes entre les services. Enfin, l'équipe de direction (directrice, chef de service et cadre administratif et comptable) ainsi que le vice-président du CABA ont eu des entretiens avec l'évaluatrice.

Le calendrier ainsi que la méthodologie ont été respectées tant par le CABA que par le cabinet et son évaluatrice. Deux réunions de restitutions ont été organisées. La première a rassemblé les membres du COPIL ainsi que les professionnelles du service et l'équipe de direction. La seconde a été réalisée au profit des membres du bureau de l'association.

Les conclusions de l'évaluation ont été très positives pour le service. Ainsi, dans l'abrégé, l'évaluatrice a noté : « Le SAMSAH du C.A.B.A. a mis en place une organisation de la prise en charge :

. **Cohérente avec les valeurs et engagement associatifs**, visant un accueil et un accompagnement de la personne en situation de handicap psy, dans le strict respect de sa liberté de choix et d'action ;

. **Soucieuse du respect** des droits et des libertés de la personne accueillie ; *les usagers rencontrés sont satisfaits de l'accompagnement et des prestations proposées* ;

. **Dynamique et en amélioration** constante grâce à l'implication de l'équipe, à la rigueur professionnelle de la direction et l'engagement du bureau et du conseil d'administration.

Le SAMSAH a particulièrement œuvré, depuis l'évaluation interne conduite en 2015, sur trois axes prégnants :

- La révision du projet de service ;
- La révision des procédures ;
- L'évolution des outils de travail et d'accompagnement.

Il apparaît clairement que les actions conduites ont été portées et appropriées par l'ensemble des professionnels, pour une qualité optimisée de la prestation rendue à l'utilisateur.

Les points de vigilances relevés et les préconisations formulées permettront au SAMSAH d'améliorer encore l'accompagnement proposé aux usagers, de l'adapter encore plus finement, et de réduire les délais d'attente.

Certains points d'échange lors de la conduite de l'évaluation externe ont d'ores et déjà été pris en compte, donnant lieu à réflexion en amont même de la transmission du présent rapport. »

➤ Mise en œuvre des préconisations du rapport d'évaluation externe

Dans le cadre de l'évaluation externe, des préconisations ont été émises et inscrites dans le rapport. Le 2nd semestre 2017 a permis de mettre en œuvre la plupart de ces préconisations qui étaient mineures et ont pu concerner aussi bien le service que l'ensemble de l'association. Certaines préconisations sont programmées sur les années 2018 et 2019. Le rétroplanning de la mise en œuvre de ces préconisations est mis en annexe.

➤ Poursuite des chantiers suite à la réactualisation du projet de service en 2016

Suite à l'évaluation interne menée en 2015, la réactualisation du projet de service avait été réalisée sur le 2nd semestre 2015 et le 1^{er} semestre 2016. Dans le cadre de cette réactualisation un certain nombre de chantiers avait été programmé.

Ainsi, en 2016, les chantiers menés ont été :

- La définition et la mise en place de référent
- La refonte des documents formalisant l'accompagnement.

Après ces deux chantiers d'envergure, la réactualisation du guide des procédures a été réalisée, en y intégrant les nouvelles spécificités inscrites dans le projet de service de 2016 et dans les décisions prises au cours des chantiers menés en 2016.

➤ Les ateliers « bien vivre ensemble » - phase 2

Pour rappel, quatre ateliers « bien-vivre ensemble » ont été conçus et animés par la psychologue du SAMSAH et une travailleuse sociale du dispositif SAM de notre SAVS en 2016. Son objectif était de faire émerger une réflexion avec un groupe d'utilisateurs devant aboutir à la mise en œuvre d'outils, de clés, du bien-vivre ensemble dans le cadre des activités du SAM mais aussi dans tout groupe que les utilisateurs sont amenés à fréquenter en dehors du CABA.

Ces ateliers ont permis de déboucher en 2017 sur la création de supports imagés et ludiques qui seront affichés dans le local du SAM et qui explicitent les règles à respecter pour favoriser le bien-vivre ensemble. Ces supports sont mis en annexe.

➤ La poursuite du chantier « lien parental »

Une réflexion a été engagée sur l'accompagnement des « utilisateurs-parents » par les services et qui fait suite à l'augmentation du nombre de ce type de public au sein de l'association et par la demande de certains « utilisateurs-parents » de pouvoir participer aux activités proposées par le SAM avec leurs enfants.

Pour rappel, ce chantier – piloté par un professionnel du SAVA et auquel participe l'éducatrice spécialisée du SAMSAH - a pour objectif :

- d'identifier les besoins spécifiques des « usagers parents », les difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans leur rôle parental, leurs attentes propres et celles qu'ils imaginent pour leurs enfants dans l'ensemble des domaines de la vie quotidienne (santé, social...).
- de recenser l'ensemble des professionnels et ressources du champ de la relation parent-enfants susceptibles d'apporter des réponses pertinentes aux besoins exprimés et ceci afin de renforcer le rôle de coordination du SAVS qui n'a pas pour mission de se substituer aux professionnels compétents dans ce domaine.

L'année 2017 a permis :

- d'informer les « usagers-parents » de la mise en place de la réflexion afin de les inciter à participer à cette réflexion
- de définir un guide d'entretien permettant de recueillir leurs besoins et attentes en matière de parentalité
- d'organiser et de mener les entretiens avec les usagers-parents volontaires.

L'année 2018 doit être consacrée à l'analyse des résultats de ces entretiens et au recensement des ressources territoriales susceptibles de répondre aux besoins identifiés.

5. L'expression des usagers et l'information sur leurs droits

a. L'expression des usagers

Depuis 2014, un Groupe d'Expression Trimestriel a été mis en place au sein du CABA. Il s'agit de l'équivalent d'un Conseil de la Vie Sociale. En 2017, de nouvelles élections de représentants d'usagers ont été organisées. Parmi les six usagers élus pour représenter les 3 services/dispositifs du CABA, 3 personnes sont nouvellement élues ce qui démontre une réelle volonté de s'impliquer. Les usagers sont élus pour une période de 2 ans à compter du 01/01/2018.

L'organisation trimestrielle des réunions du Groupe d'Expression se répartit en 7 temps :

1. Les usagers « personnes-ressources » sont présents lors d'une café-rencontre afin d'aider d'autres usagers à s'exprimer en vue de la réunion et à déposer leurs demandes dans les boîtes à idées disposées dans les différents services
2. Les représentants des usagers élus se réunissent en réunion préparatoire, dépouillent les boîtes à idées et établissent un ordre du jour avec l'aide d'un travailleur social volontaire
3. Le professionnel présent lors de la réunion préparatoire énonce les demandes en réunion institutionnelle afin d'élaborer avec l'ensemble des professionnels et l'équipe de direction les réponses possibles aux demandes.
4. La réunion du Groupe d'Expression a lieu avec un des deux représentants des usagers par service/dispositif en présence du professionnel volontaire et de la Direction afin de faire part des propositions et/ou d'en élaborer d'autres.
6. Un compte-rendu de la réunion est réalisé par le professionnel volontaire – sous deux formes (compte-rendu détaillé et petit journal) pour faciliter la compréhension du plus grand nombre - et validé par les représentants et la Direction.
7. Il est mis à disposition des usagers dans l'ensemble des services/dispositifs.

Un exemplaire de l'année 2017 est mis en annexe pour information.

b. L'atelier d'information des droits des usagers

Depuis 2014 et le chantier sur la refonte des outils de la loi de 2002, le CABA a mis en place un certain nombre d'outils d'information à destination des usagers sur leurs droits : panneau d'information, règlement de fonctionnement, livret d'accueil et atelier d'information des droits des usagers.

Ces ateliers sont proposés systématiquement à tous les usagers du service qui sont admis en phase d'accueil/admission. Ils sont animés par deux professionnels des services à tour de rôle. Un diaporama présente les différents droits rattachés à la loi de 2002-2 en terme simple et avec des exemples concrets. Les outils qui permettent de connaître et/ou d'exercer ces droits sont également présentés. Enfin, une visite des services avec présentation des panneaux d'informations sur les droits est faite à l'issue de la réunion. Les usagers peuvent être accompagnés par une ou deux personnes de leur entourage.

Pour les personnes qui sont dans l'impossibilité de venir au sein des locaux cette information a lieu à domicile par un professionnel du service.

En 2017, **7** ateliers ont été organisés et animés par deux professionnels du CABA. **24** personnes ont bénéficié de l'atelier d'information des droits des usagers. Par ailleurs, **6** personnes ont bénéficié – à leur demande - d'une présentation en individuel à domicile ou au sein de nos services de leurs droits en tant qu'usager d'ESSMS.

6. Le partenariat en 2017

a. La convention avec le Groupe d'Entraide Mutuelle d'Alès

Depuis 2014, un partenariat s'est mis en place entre le CABA et le GEM l'Emeraude d'Alès, facilité par les relations que notre association développe avec l'UNAFAM du Gard. Par ailleurs, un certain nombre d'usagers du SAM et du SAMSAH du CABA sont également adhérents du GEM.

La participation du CABA au comité de pilotage mis en œuvre dans le cadre de la Semaine Internationale pour la Santé Mentale (SISM) depuis 2016 ainsi que l'intégration au comité de pilotage - constitué dans le cadre de la première évaluation interne du SAMSAH ainsi que de la réactualisation du projet de service - d'adhérents du GEM a renforcé les liens entre le CABA et le GEM. A l'initiative du CABA, une réflexion sur une mutualisation des moyens entre les deux structures a été engagée et a débouché sur la signature d'une convention en septembre 2017 avec des actions sur 2017 et 2018 :

- 3 réunions d'information en lien avec la prévention et promotion de la santé sur des thématiques choisies par les adhérents du GEM et réalisées par les deux infirmières du SAMSAH. La première s'est tenue en septembre 2017 sur le thème de l'alimentation.
- La mise en place d'un groupe d'échange et de réflexion partagée – sur 3 séances - portant sur des situations du quotidien des adhérents du GEM afin de leur permettre de développer et soutenir leurs compétences psychosociales. Ce groupe d'échange s'est réuni une première fois en 2017 et est animé par la psychologue du SAMSAH.
- La mise en place de séances de sophrologie par l'animatrice du GEM auprès d'une bénéficiaire de l'accompagnement du SAMSAH, selon un protocole établi et accepté par les deux parties. Au total ce sont 14 séances dont a bénéficié la personne. La situation est explicitée en annexe.

b. Le partenariat avec les SAMSAH du Gard

Ce partenariat – initié en 2013 - avec l'ensemble des SAMSAH du Gard qui avait été suspendu pendant quelques mois du fait d'un changement de direction du SAMAD ainsi que du départ à la retraite du chef de service du SAMS ARTES et le remplacement de celui-ci, s'est poursuivi en 2017.

Les réunions – entre les équipes de direction - qui ont lieu environ 3 fois dans l'année, permettent de faire le point sur l'actualité des différents services et d'envisager des axes de travail communs. Ainsi, en 2017, au regard des enjeux importants qui se profilent en lien avec les évolutions réglementaires (réforme SERAPHIN-PH, CPOM obligatoire EPRD...), les SAMSAH ont décidé de travailler ensemble au décryptage de ces enjeux pour se préparer au mieux aux changements à venir. Dans ce cadre, le directeur général de l'ARTES a présenté la méthodologie et les outils de réflexion et de mise en œuvre du CPOM au cours d'une réunion de travail afin de rendre les perspectives plus concrètes pour les services – dont le CABA fait partie – qui devront entreprendre cette démarche dans un avenir proche.

Cette année a permis aux nouveaux responsables de prendre connaissance des caractéristiques de chacun des partenaires du groupe inter-SAMSAH. L'objectif fixé de développement d'axes de travail communs entre les équipes des différents SAMSAH doit être travaillé à nouveau à partir de début 2017.

c. Le partenariat avec le secteur psychiatrique public territorial

Depuis 2014, des rencontres entre l'équipe mobile des CMP d'Alès, La Grand Combe et Saint Ambroix et le SAMSAH sont organisées chaque trimestre. Elles permettent un échange sur des situations de personnes souffrant de troubles psychiques accompagnées ou pas par les deux services et facilitent ainsi le parcours de celles-ci entre les différentes institutions. Après 3 ans de mise en œuvre, ces rencontres ont permis de développer une relation de confiance entre les professionnels des différents services où la légitimité et la place de chacun sont reconnues ce qui rend plus efficient l'accompagnement des personnes par chacun.

d. La participation au comité de pilotage d'organisation de la SISM 2017

Depuis 2016, le CABA a participé au comité de pilotage organisé dans le cadre de la SISM qui – en 2017 - portait sur le thème « Santé Mentale et travail ». Les actions organisées dans ce cadre ont permis la visite d'ESAT du bassin alésien ainsi que des rencontres avec l'UNAFAM, le CATTP et le pôle psychiatrique de l'hôpital d'Alès. Un certain nombre de professionnels du CABA ont participé à ces rencontres.

e. La participation au groupe de travail territorial « Santé Mentale et Travail »

Ce groupe de travail est né des rencontres organisées dans le cadre du comité de pilotage de la SISM² en 2017 sur la thématique « Santé mentale et Travail » et auxquelles le CABA a participé. Dans le cadre de ces réunions, l'ensemble des participants a ressenti le besoin de poursuivre leurs réflexions sur cette thématique afin d'élaborer des actions territoriales concertées susceptibles de favoriser l'intégration et le maintien dans l'emploi en ESAT des personnes souffrant d'une maladie psychique ayant des répercussions sur la pérennité de leur emploi. Ce groupe s'est réuni à plusieurs reprises en 2017 et poursuit son travail en 2018.

f. Représentation à la MDPH

Depuis 2013, le CABA – en la personne de sa directrice - est présent aux CDAPH de la section n°3 afin de représenter les établissements médico-sociaux sur un poste de suppléant. Une organisation s'est mise

² Semaine Internationale pour la Santé Mentale

en place avec l'association UNAPEI qui occupe le poste de titulaire afin d'alterner les représentations. Par ailleurs, depuis septembre 2015, le CABA occupe un poste de titulaire à la CDAPH plénière.

II. Public et activité en 2017

1. L'activité du service en 2017

Pour rappel, le SAMSAH possède un agrément pour 10 places et une file active annuelle de 20 personnes.

Le tableau ci-dessous informe sur l'activité d'accompagnement au cours de l'année 2017 et la compare avec l'année 2016.

Année	Nombre de personnes ayant été reçues en 1 ^{er} entretien	Nombre de personnes accompagnées sur l'année	Nombre de personnes nouvellement admises en accompagnement sur l'année	Moyenne sur l'année de la file active	Moyenne du nombre d'utilisateurs vus dans le mois	Nombre de personnes en fin d'accompagnement sur l'année	Nombre de personnes positionnées en liste d'attente sur l'année
2015	/	24	6	21	18	3	5
2016	17	28	7	22	18	8	9
2017	17	24	4	21	18	6	15

Le nombre de personnes positionnées sur liste d'attente est en augmentation en 2017 et à mettre en relation avec l'augmentation du nombre d'orientations vers notre service et la limitation du nombre de places de celui-ci. Les personnes positionnées en liste d'attente ont toutes été reçues en rendez-vous de 1^{er} accueil. Une procédure – réfléchi et mise en œuvre en 2017 – permet à l'issue de celui-ci de déterminer le niveau de priorisation dans la liste d'attente des personnes rencontrées selon des critères objectifs définis en équipe. Néanmoins, à l'issue de ce premier rendez-vous, certaines personnes peuvent être réorientées car ne répondant pas à l'ensemble des critères d'admissibilité.

a. Notifications transmises par la MDPH

Depuis le mois de juin 2014, une procédure a été mise en place avec la MDPH qui nous adresse les notifications des personnes qui sont orientées vers notre service par la C.D.A.P.H. Après réception de ces notifications, un courrier de mise à disposition de notre service est adressé aux personnes. Par ailleurs, certaines personnes contactent directement notre service dès réception de leur notification ou par le biais d'un partenaire intervenant sur leur situation (organisme tutélaire...).

En 2017, la MDPH nous a transmis **21** décisions d'orientation vers le SAMSAH prises par la CDAPH³ sur l'année. Sur les **21** personnes concernées, **18** n'étaient pas connues par le service même si certaines d'entre elles ont pu être suivies par le dispositif SAVA de notre SAVS et pour **3** d'entre elles, il s'agissait d'un renouvellement de l'orientation vers notre service, à notre initiative. Par ailleurs, **15** personnes – ou leur entourage – nous ont transmis directement leur notification sans que nous en ayons eu un exemplaire par la MDPH. Pour **2** d'entre elles, il s'agissait d'un renouvellement d'orientation et pour **3** autres, leur notification datait d'années antérieures à 2017

Au total, ce sont **36** personnes pour lesquelles nous avons reçu une notification en 2017.

Sur ces **36** personnes :

- **5** étaient déjà connues ou accompagnées par le service
- **14** ont bénéficié d'un rendez-vous de 1^{er} accueil et positionnées ensuite sur liste d'attente sauf pour **3** d'entre elles qui n'ont pas donné suite à leur demande d'accompagnement ou qui ont été réorientées
- **5** n'ont pas donné suite au courrier de mise à disposition adressé par le service
- **12** personnes étaient en attente d'un rendez-vous de 1^{er} accueil ou d'envoi de courrier de mise à disposition au 31/12/2017

2. Eléments d'activité sur le public accompagné en 2017

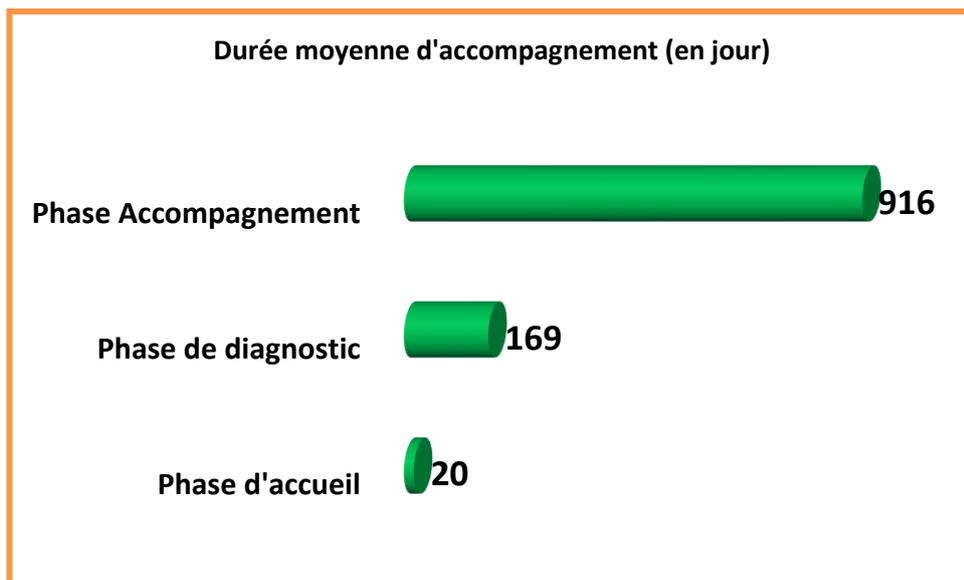
a. Durée d'accompagnement et fins d'accompagnement en 2017

Le schéma ci-dessous présente le processus d'accompagnement mis en œuvre au SAMSAH :



Le graphique ci-dessous présente la durée moyenne dans les phases pour l'ensemble des 24 bénéficiaires de l'accompagnement du SAMSAH en 2017.

³ Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées

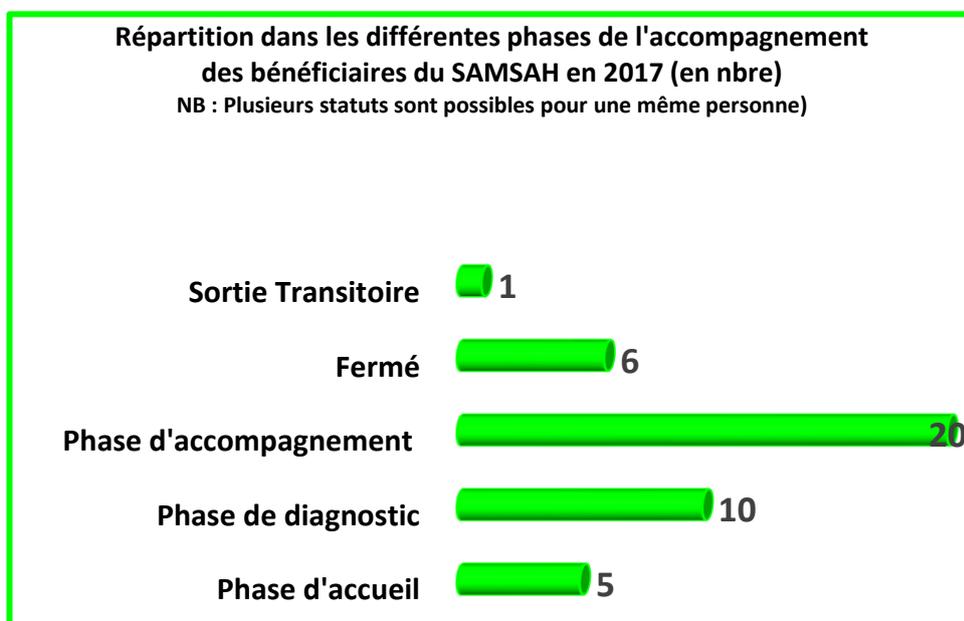


La durée moyenne de la phase de diagnostic est plus longue de près de 2,5 mois qu'au SAVA car au SAMSAH, le diagnostic de situation est réalisé par l'équipe pluridisciplinaire avec des outils communs mais aussi spécifiques en lien avec la fonction de la professionnelle (psychologue, éducatrice spécialisée ou infirmière).

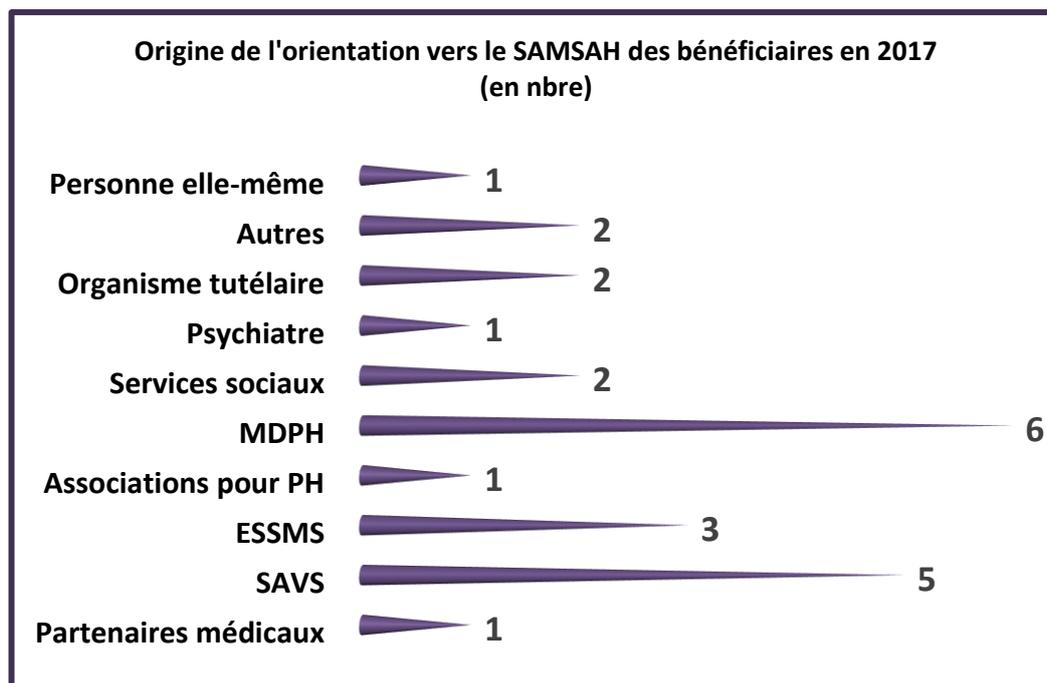
La durée moyenne de la phase d'accompagnement est de **2,5 années**.

Pour les **6 personnes ayant eu une fin d'accompagnement en 2017**, le motif en est la réponse à leur demande. La durée **moyenne** d'accompagnement pour ces 6 bénéficiaires est de **139 jours**.

Le graphique ci-dessous présente le nombre de personnes ayant bénéficié d'une phase en 2017



b. Origine des orientations

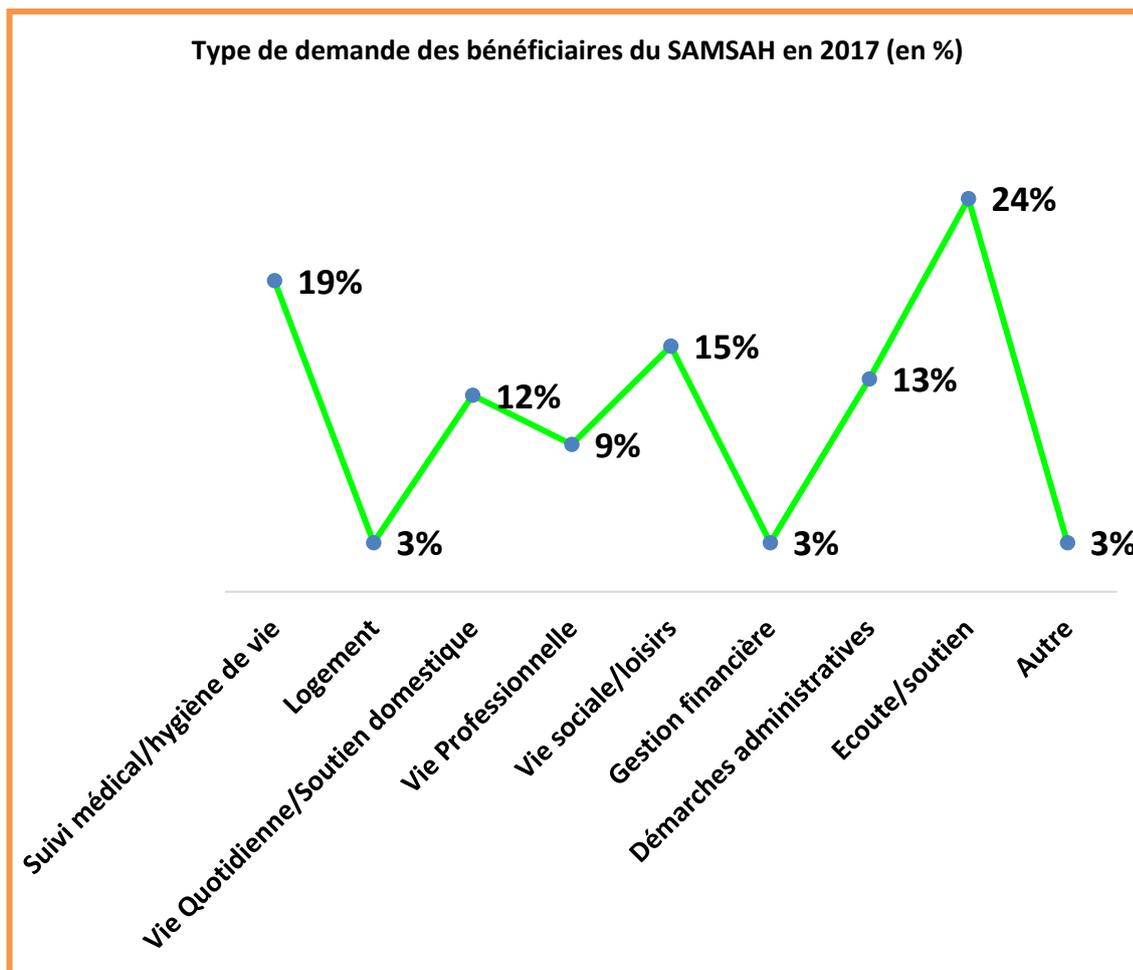


Ce graphique indique les services ou tiers ayant pu orienter les personnes vers notre service sous couvert d'une orientation CDAPH vers notre SAMSAH.

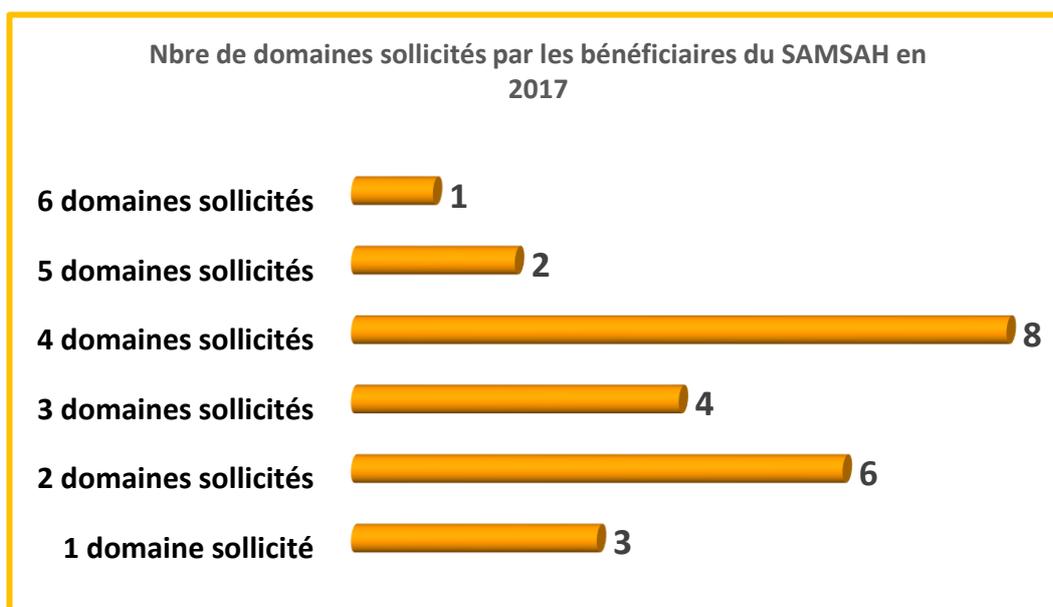
Si l'intervention ne peut se réaliser qu'avec l'approbation de la personne, l'intervention d'un tiers institutionnel est – en règle générale – à l'origine de l'information

c. Eléments d'analyse de la demande des personnes lors de la phase d'accueil-admission

Le graphique ci-dessous présente les types de demandes énoncées par les usagers lors de la phase d'admission. Les demandes les plus fréquentes concernent les domaines de l'écoute et du soutien, le suivi médical et le lien social, comme en 2016. Ces demandes témoignent de l'isolement social et médical dans lesquels les personnes souffrant de handicap psychique se trouvent.

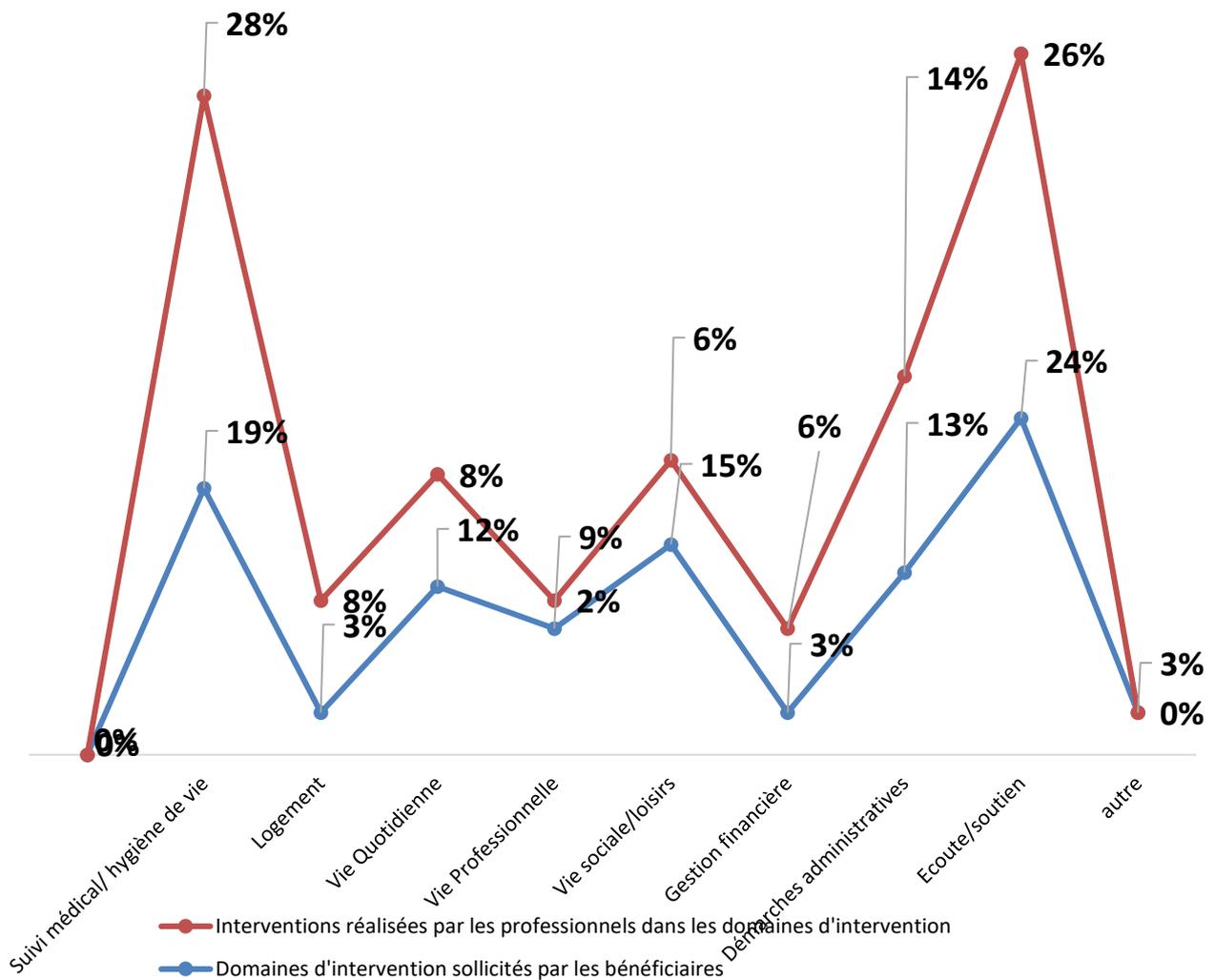


Par ailleurs, le nombre de demandes par usager dans les différents domaines d'intervention du service atteste de leur besoin d'accompagnement. En effet, le graphique ci-dessous montre que sur les 24 usagers accompagnés en 2017, 62,5 % demandaient une aide dans au moins trois domaines d'interventions. Ce chiffre est stable par rapport à 2016.



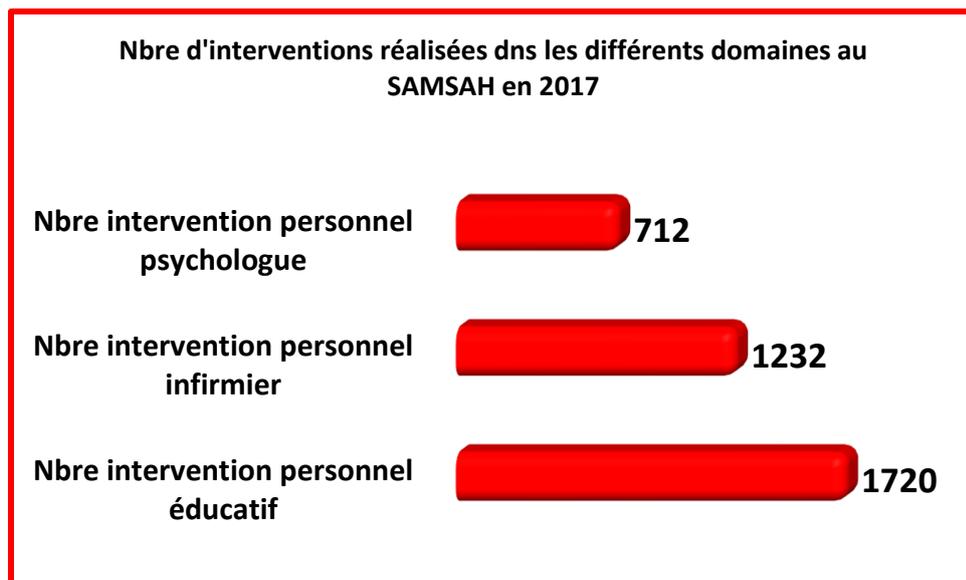
L'évaluation des besoins et capacités d'autonomie - réalisée pendant la phase de diagnostic par les professionnelles du service - permet de valider ou pas les demandes initiales et de prioriser les domaines d'interventions. Le graphique ci-dessous présente la comparaison entre les domaines demandés par les usagers et les interventions réalisées par l'ensemble des professionnelles du service. Cette courbe suit celle des demandes mais avec un écart important sur le suivi médical du fait de l'orientation médico-social du service.

Comparaison entre les demandes des bénéficiaires et les interventions réalisées au SAMSAH en 2017



d. Les interventions

Le graphique ci-dessous indique le nombre d'interventions réalisées dans les différents domaines et réparties selon la fonction du ou des professionnelles du service.



Le nombre total d'interventions est en recul de 12% par rapport à 2016. Néanmoins cette baisse est relative puisque le nombre de personnes accompagnées a diminué en 2017 pour passer de 28 à 24. Ainsi le nombre d'intervention par personne est lui en augmentation : 148/usager en 2016 contre 152 en 2017.

e. Les modalités d'accompagnement

Le service décline l'accompagnement qu'il réalise auprès des personnes autour de quatre types d'actes nommés modalités d'accompagnement – regroupés sous le terme de **RAVE** et dont voici la définition :

Réceptions : rendez-vous dans les locaux du service

Accueil : Dans les locaux du service mais sans rendez-vous

Visites : rencontre au domicile

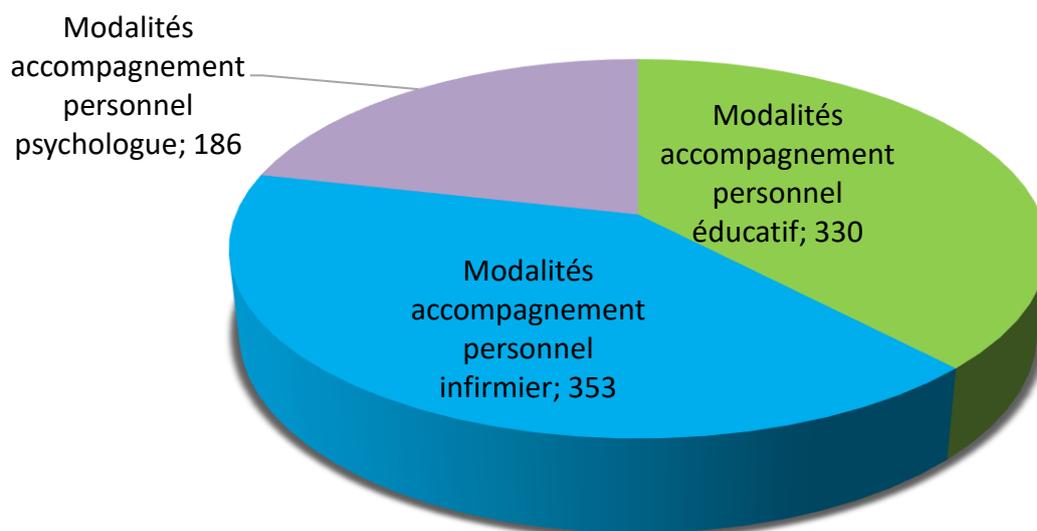
Extérieur : démarches effectuées (avec ou sans la personne) à l'extérieur de son domicile et du service.

A ces modalités s'ajoutent d'autres actes professionnels :

- Entretien téléphonique avec l'utilisateur : il s'agit d'un contact sur un ou des sujets en lien avec son accompagnement. Ne sont pas comptabilisés ainsi dans cette catégorie, les appels pour une prise de rendez-vous par exemple.
- Entretien avec l'entourage : celui-ci peut être physique ou téléphonique mais toujours sans l'utilisateur même si la teneur du contact et des propos sont discutés avec celui-ci. Par entourage, nous entendons toute personne représentant une ressource pour la personne
- Entretien avec des partenaires : même définition que pour l'entretien avec l'entourage
- Courrier/fax/mail

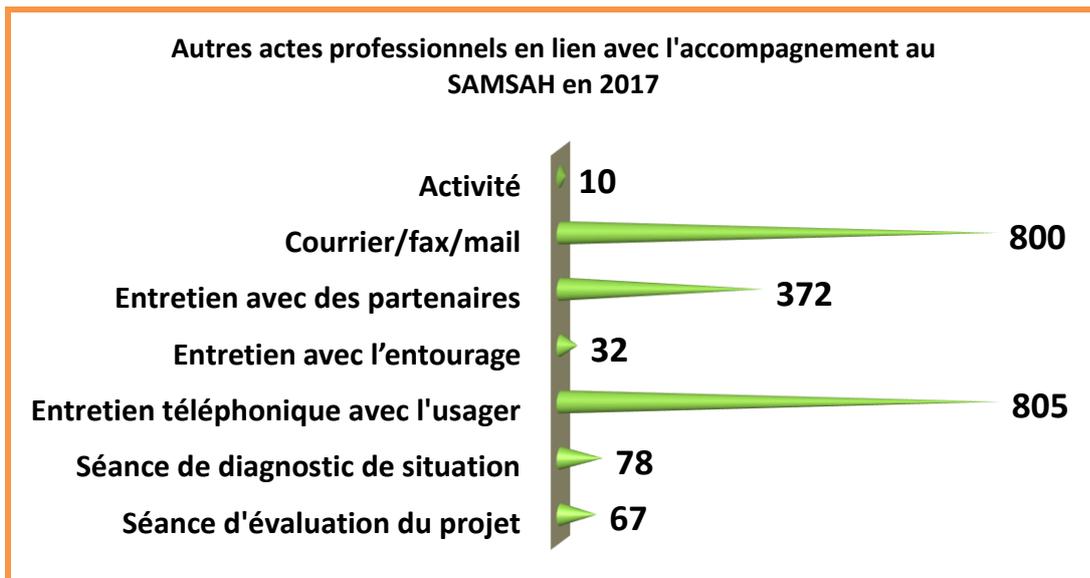
Le nombre total de modalités d'accompagnement (RAVE) réalisées en 2017 s'élève à **869** ce qui représente 36 modalités par usager accompagné – contre 33 en 2016 - soit 3 modalités/mois/usager.

Modalités d'accompagnement au SAMSAH par secteur en 2017 (en nbre)



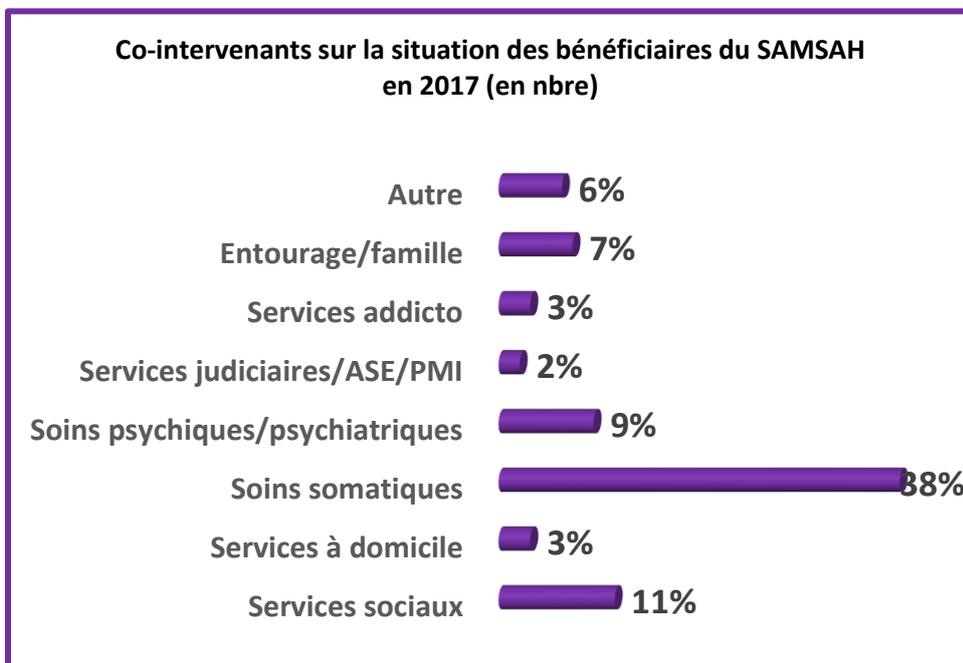
Modalités d'accompagnement réalisées avec les bénéficiaires au SAMSAH en 2017 (en nbre)





f. Co-intervenants sur la situation

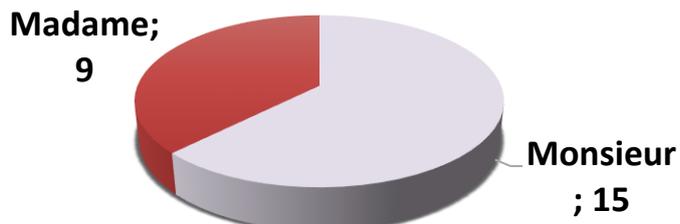
Le graphique ci-dessous présente les partenaires ou professionnels qui co-interviennent sur la situation des bénéficiaires de l'accompagnement. On constate que le secteur du soin somatique et psychiatrique intervient également de manière importante auprès des personnes ce qui démontre que l'état de santé des personnes suivies est précaire et nécessite un suivi important. Il en est de même pour les services sociaux en lien avec la vulnérabilité sociale de ce public.



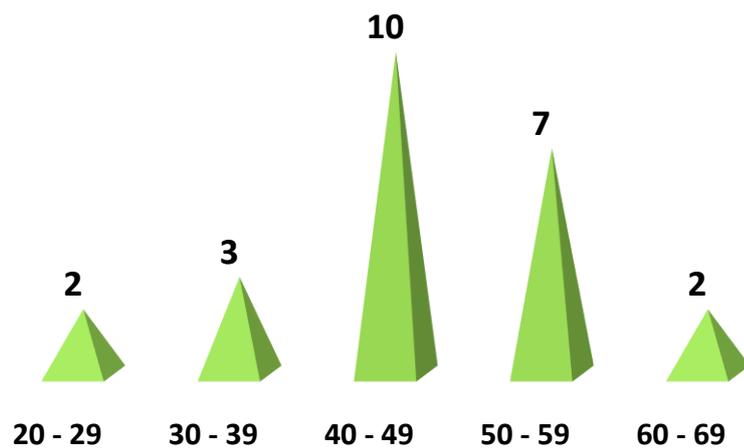
3. Données sur le public accompagné

a. Caractéristiques des bénéficiaires du SAMSAH

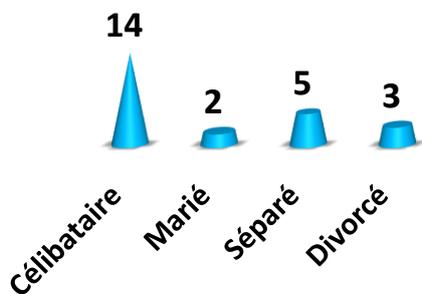
Répartition par sexe des bénéficiaires du SAMSAH en 2017 (en nbre)



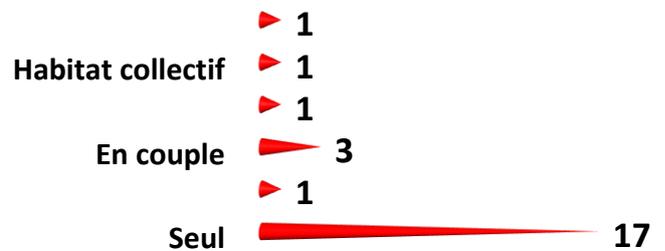
Répartition par âge des bénéficiaires du SAMSAH en 2017 (en nbre)

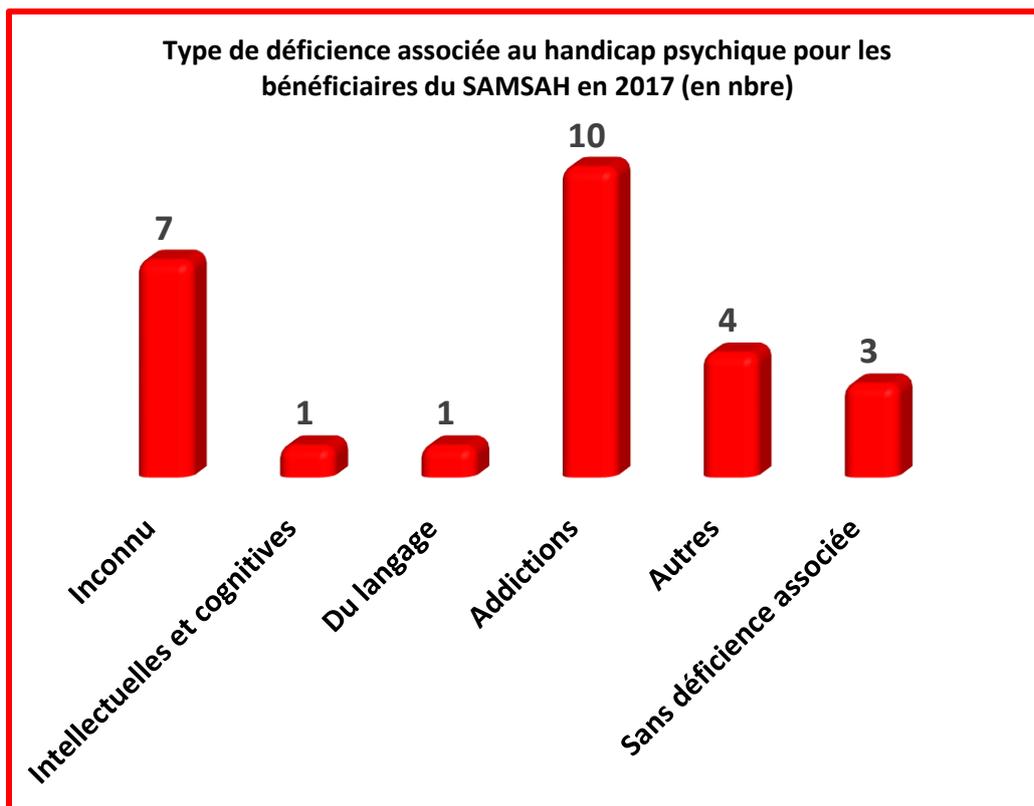


Statut matrimonial des bénéficiaires du SAMSAH en 2017 (en nbre)



Mode de vie des bénéficiaires du SAMSAH EN 2017 (en nbre)

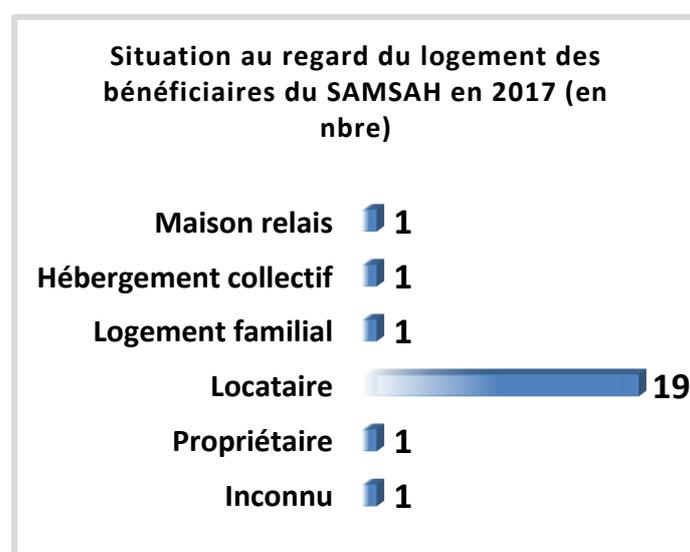
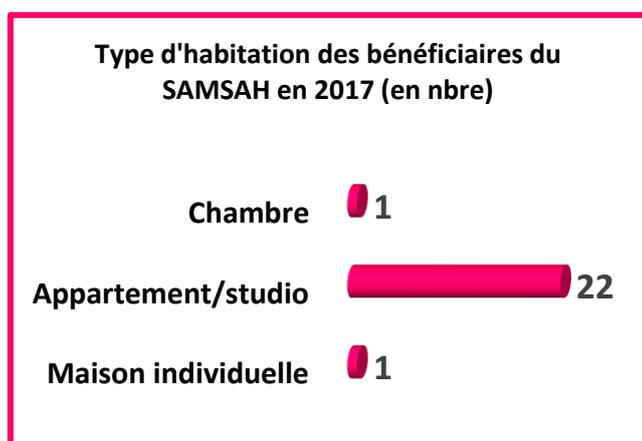




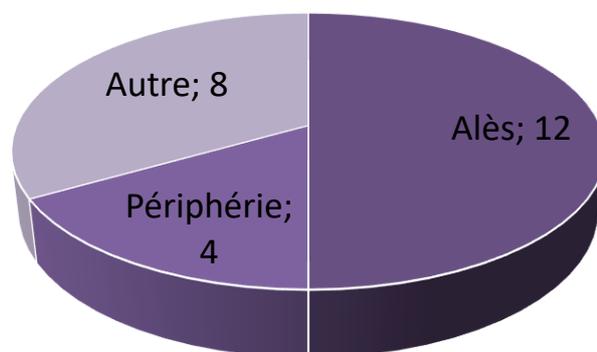
La répartition par sexe des personnes accompagnées présente – comme pour l'année 2016 - une prédominance des hommes. Le vieillissement du public - constaté en 2016 - reste significatif même s'il baisse légèrement en 2017 par rapport à 2016 (79% contre 82%).

Concernant le style de vie des usagers, notre base de données fournit des données à la fois sur le statut matrimonial et leur mode de vie. Ceci permet d'avoir des données plus précises.

b. Habitat des bénéficiaires en 2017



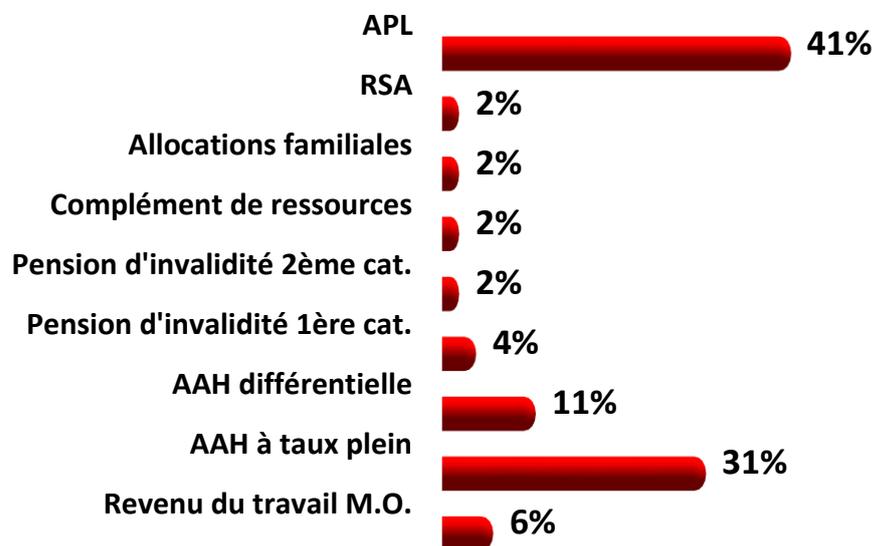
Localisation des bénéficiaires du SAMSAH en 2017 (en nombre)

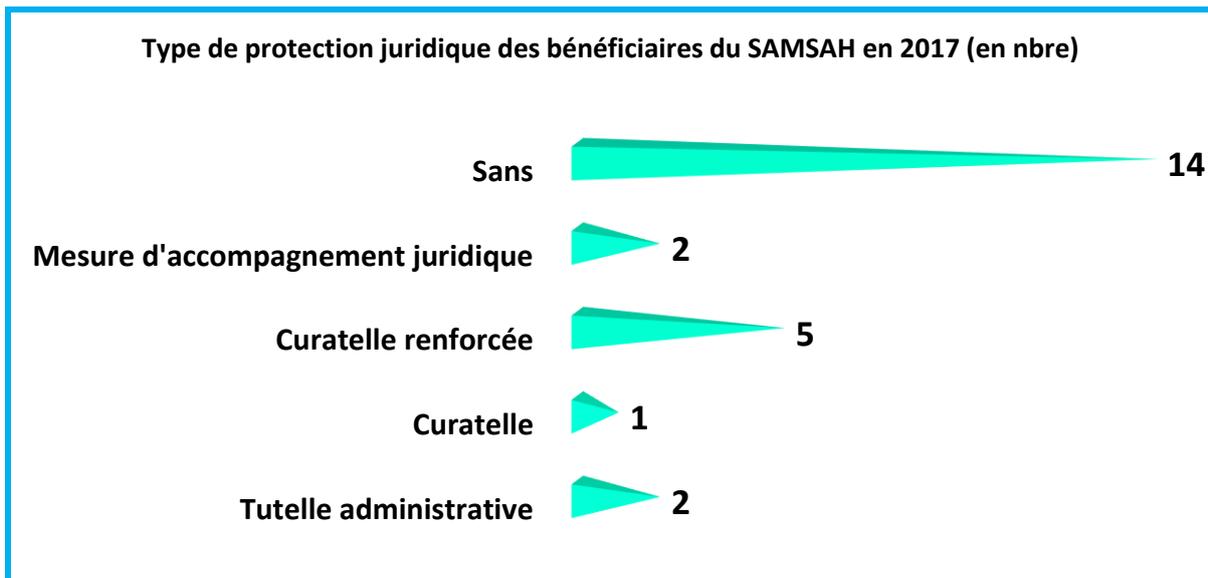


La répartition géographique du public sur le secteur d'intervention du service est pratiquement identique par rapport à 2016. Le nombre conséquent de personnes vivant hors d'Alès ou de sa périphérie a incité le service à mettre en place une organisation afin d'optimiser les déplacements.

c. Situation financière et administrative

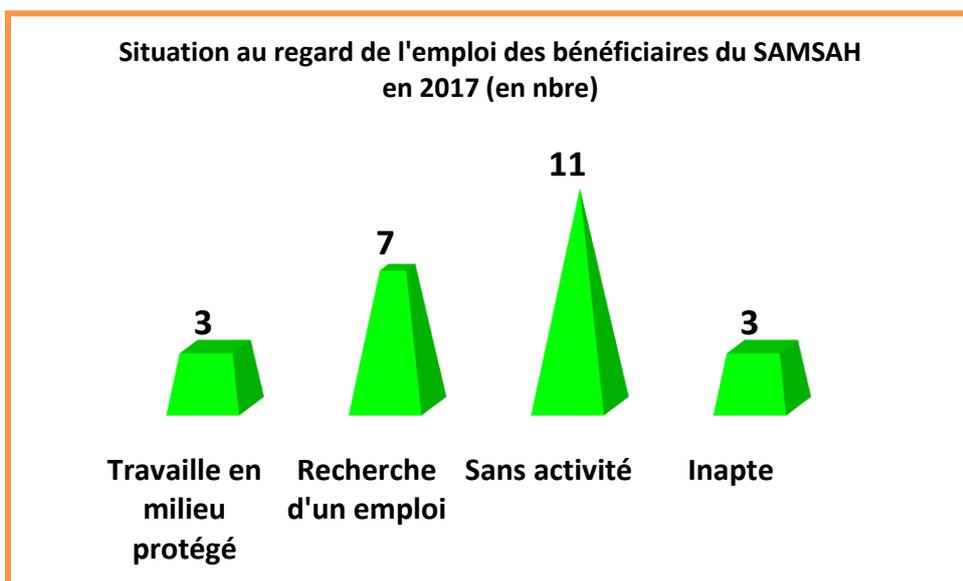
Répartition des allocations des bénéficiaires du SAMSAH en 2017 (en %)





Les deux graphiques ci-dessus nous permettent une vision de l'ensemble des ressources financières dont bénéficient les usagers du SAMSAH ainsi que leur capacité à gérer seul ou avec une aide spécifique (protection juridique) leur situation administrative et financière. On ne constate pas d'évolution significative par rapport aux années précédentes.

d. Situation professionnelle



Le fait que les données indiquent que 7 usagers sur 24 soit 29% (pourcentage identique par rapport à 2016) recherchent un emploi ne signifie pas pour autant qu'ils soient en capacité de le faire mais que cela constitue leur souhait voire projet.

4. Résultats des enquêtes de satisfaction

Nous avons modifié les enquêtes de satisfaction pour l'année 2017 car nous avons constaté un désintérêt des usagers qui ne comprennent pas toujours le fait que ces enquêtes soient annuelles. Pour améliorer le taux de retour, nous avons également organisé des réunions au cours duquel, un professionnel lisait les questions et les explicitait auprès des personnes venues volontairement à ces séances et encourageait les personnes à les remplir sur place et à les remettre. Depuis 2016, nous adressons également une enquête de satisfaction aux usagers en fin d'accompagnement mais sans en avoir forcément un retour.

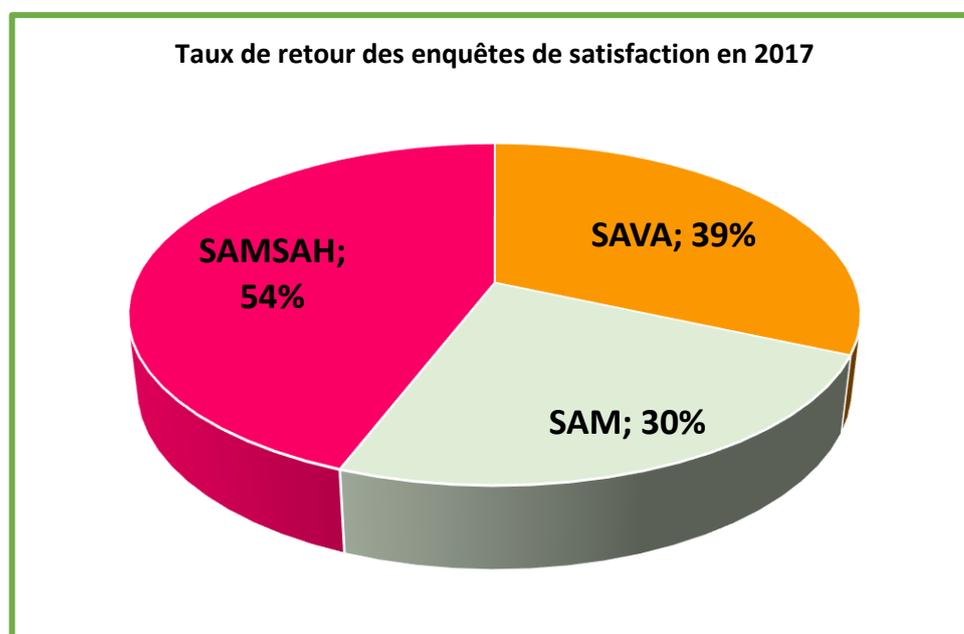
Les nouveautés introduites concernent :

- Les locaux, avec une question spécifique sur la satisfaction des locaux par rapport aux activités collectives proposées par le dispositif SAM.
- L'ajout de case spécifique pour les « sans opinion » et les « non concerné »
- Des questions plus simples pour faciliter la compréhension des usagers
- Un encart spécifique pour recueillir les opinions des nouveaux usagers sur la présentation des services qu'on leur a faite ainsi que sur l'information donnée sur leurs droits.

Un exemplaire est mis en annexe

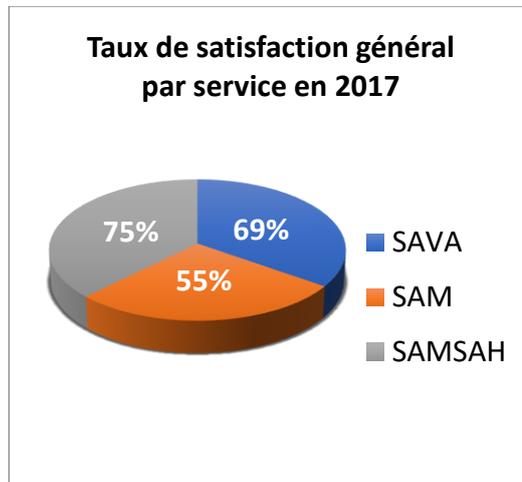
a. Taux de retour

Le nombre de questionnaires adressés évolue en fonction de la file active annuelle. Les taux de retour varient en fonction des services et donc du nombre de questionnaires adressés chaque année. Le graphique ci-dessous présente les taux pour chacun des services.



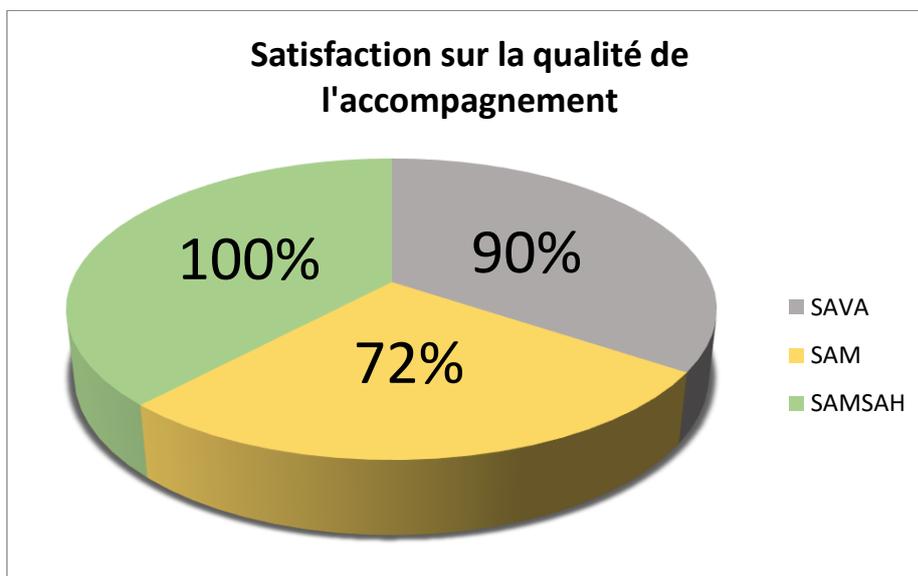
Pour le SAMSAH, le taux de retour est supérieur de 12 points par rapport à 2016 mais à relativiser car le nombre d'enquêtes distribuées est inférieur en 2017 alors que le nombre d'enquêtes retournées est identique.

b. Taux de satisfaction global pour l'ensemble des services

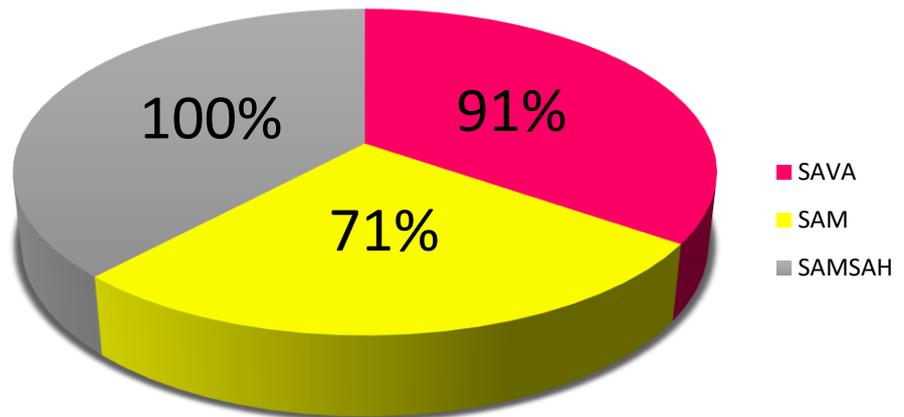


Les taux de satisfaction sont positifs pour l'ensemble des services et même en augmentation pour le SAMSAH qui avait connu une petite baisse en 2016, cependant, à relativiser étant donné le faible « effectif » sur ce service.

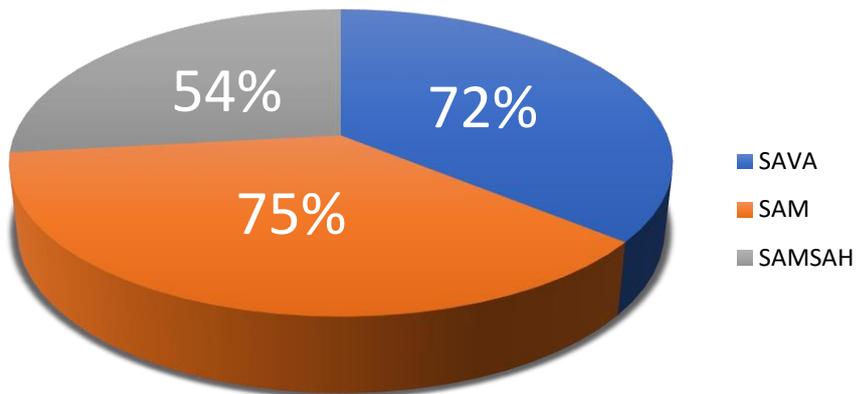
c. Taux de satisfaction par item



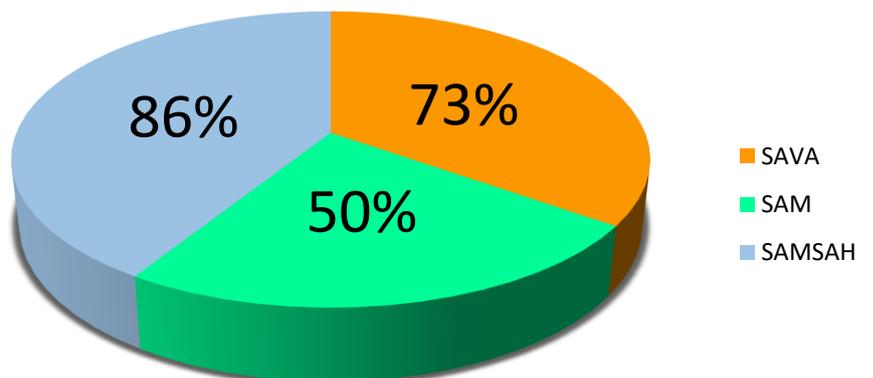
Satisfaction sur la qualité des professionnels

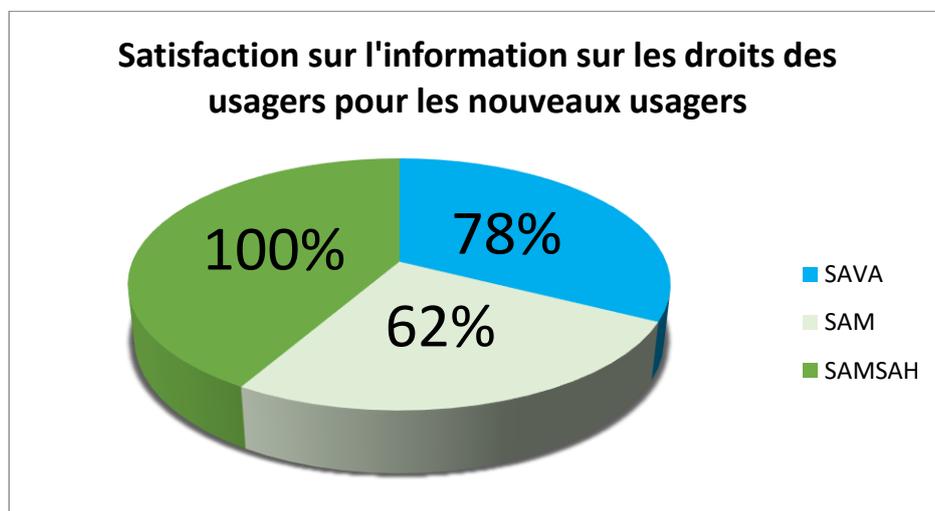
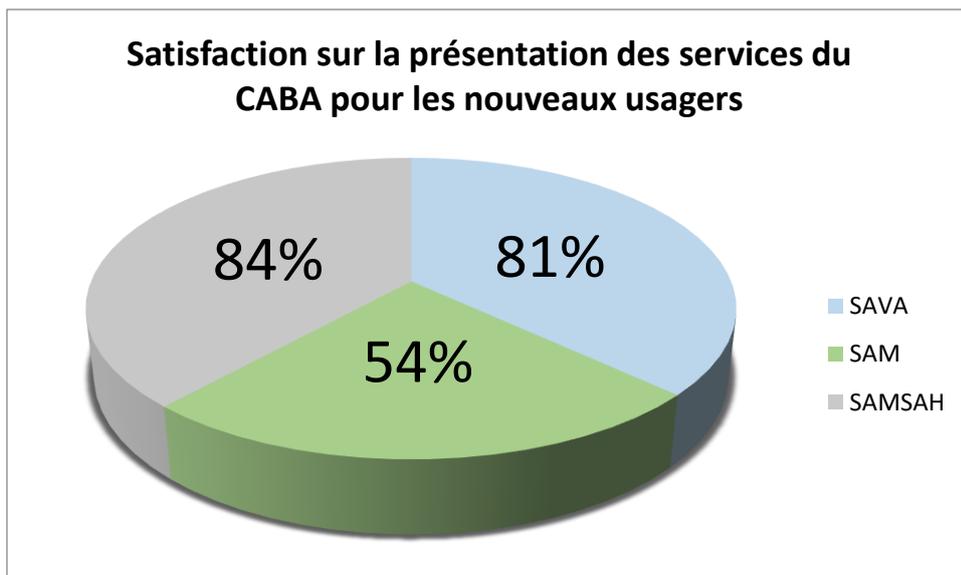


Satisfaction sur les locaux



Satisfaction sur les interventions dans les interventions avec l'entourage et les professionnels





Les taux de satisfaction concernant la qualité de l'accompagnement et des professionnels du SAMSAH a retrouvé son excellent taux des années 2014-2015 après une baisse en 2016

Rapport d'activité établi par Madame Fabienne BARON, Directrice, ayant qualité pour représenter le Service.

Alès le 28 avril 2018

Fabienne BARON
Directrice

ANNEXES

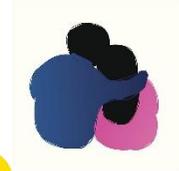
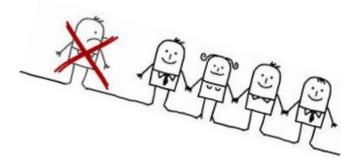
- ✓ Documents sur le bien vivre ensemble suite aux ateliers « Bien-vivre » - page 32 et 33
- ✓ Communiqué Groupe Expression Trimestriel du mois de juillet – page 34 et 35
- ✓ Nouveau questionnaire de satisfaction – page 36 et 37



On M'a Dit...
 On M'la Di, Me J'ai Pa sut...
 A c'K'il parait...
 On Oné ent'natu ke...
 J'ai entendu que...
 Tu savai k'il ave Te ca...
 Si Si On M'La Dit
 Moi il ma di kon Lul Ave di ca...
 Tu Savai Pa ?
 il paré kil c'passé ca...



la différence est une force



Le groupe d'expression, organisé chaque trimestre, donne son avis et peut faire des propositions sur toute question concernant le fonctionnement et le projet d'établissement, notamment : *l'organisation intérieure, les activités, les projets, entretiens et travaux, l'affectation des locaux collectifs, le règlement de fonctionnement des services, les relations de coopération et d'animation développées en partenariat,...*

Il s'organise autour de vos remarques et suggestions contenues dans les boîtes à idées...

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Nous vous remercions pour votre participation.

GROUPE D'EXPRESSION **TRIMESTRIEL**

Communiqué du 06/07/2017

Il a pour but d'assurer l'écoute et l'expression de l'ensemble des usagers grâce au contenu des boîtes à idées et à ceux qui les représentent.

Ont participé à cette réunion :

- Mme Cindy LESUEUR (représentante des usagers),
- M. Michel DELAGUILA (représentant des usagers),
- M. Martine DIMMECHE (représentant des usagers),
- Mme Fabienne BARON (directrice du CABA),
- Mme Carole BEDDA pour la prise de notes.



Les demandes dans les boites à idées concernaient :

- l'organisation et le règlement de l'activité jardin : C'est le travailleur social qui met en place et gère l'activité. Il n'est pas question d'exclure qui que ce soit. Un point sera fait avec l'éducatrice responsable de l'activité à la rentrée de septembre.



- des demandes d'activités :

- pêche à la ligne : un affichage sera mis en place pour connaître les personnes intéressées.

- visite d'un zoo : une sortie sera envisagée à la fin de l'été. Sur le mois de septembre ou octobre.



- Faire du naturisme : pas possible

- soirée karaoké : cela est envisageable,

il faut rechercher des lieux et horaires adaptés.

- Repas asiatique : Une soirée sera programmée avant la fin de l'année



- Marché nocturne : une soirée a été planifiée courant juillet.

Une information a été faite par Mme BARON sur :



- L'évaluation externe du SAMSAH. Une évaluatrice est venue rencontrer le personnel et les usagers du SAMSAH. Le compte rendu

est excellent, quelques petits points seulement sont à améliorer.

- L'évaluation interne du SAVS (SAVA/SAM), est obligatoire. Elle aura lieu de septembre 2017 à juin 2018. Elle sera faite à partir de la loi et d'outils mis en place qui permettront de vérifier si l'organisation du service correspond aux besoins des personnes.

- point projet atelier nutrition, une nutritionniste est venue rencontrer l'équipe du SAM pour réfléchir à la mise en place d'ateliers adaptés.



- Présentation et validation du nouveau règlement de fonctionnement, il a été revu suite à l'évaluation externe du SAMSAH et validé par le bureau de l'association. Il doit être remis à toutes les nouvelles personnes.

Chantier en cours :

- chantier parentalité, des entretiens vont être menés avec les parents volontaires de septembre à décembre 2017. Ce chantier n'a pas pour but d'accueillir les enfants car nous n'avons pas d'agrément pour cela, mais pour rechercher des lieux et des solutions adaptées.



PROCHAINES DATES :

- Jeudi 28 septembre à 15h30 : réunion préparatoire

- Jeudi 12 octobre à 15h30 : réunion avec Mme BARON

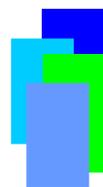
Ordre du jour : nouvelle élection des représentants des usagers

Pour vous aider à remplir cette enquête, des séances d'information en présence des professionnels du CABA et de personnes ressources seront organisées. Les dates des séances prévues sont :

- Le samedi 13 janvier 2018 de 10h30 à 11h30
- Le jeudi 25 janvier 2018 de 10h30 à 11h30
- Le vendredi 09 février 2018 de 10h30 à 11h30

Commentaires – remarques – suggestions :
(Vous pouvez noter si vous le souhaitez vos noms, prénoms et coordonnées)

1.



Collectif Associatif du Bassin Alésien - C.A.B.A. / 04.66.54.00.33

Service d'Accompagnement Vers l'Autonomie - S.A.V.A. / 04.66.54.98.90

Service d'Activités et de Médiation - S.A.M. / 04.66.54.35.20

Service d'Accompagnement Médico Social pour Adulte Handicapé - SAMSAH / 04.66.54.98.92

ENQUETE DE SATISFACTION 2017

SERVICE SAMSAH

Date limite de retour :

03 Mars 2018

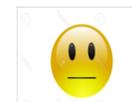


Cet outil est un moyen d'expression pour vous. Le but est d'améliorer les services du CABA et leur fonctionnement, afin qu'ils correspondent au mieux à vos attentes.

Pour répondre à l'enquête, vous devez entourer le symbole souhaité :



Satisfait



Peu satisfait



Pas satisfait

Nous vous remercions pour votre participation.

Etes-vous satisfait de l'accessibilité des locaux ?



Ne se prononce pas



Etes-vous satisfait du confort des locaux ?



Ne se prononce pas



Etes-vous satisfait de la documentation mise à disposition ?



Ne se prononce pas



Etes-vous satisfait des bureaux d'entretien ?



Ne se prononce pas



Etes-vous satisfait des locaux pour les activités collectives ?



Ne se prononce pas



Non concerné(e)

2. LA QUALITE DE L'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement proposé correspond t'il à vos besoins et vos attentes ?



Ne se prononce pas



Etes-vous satisfait de l'écoute des professionnels ?



Ne se prononce pas



Etes-vous satisfait de la disponibilité des professionnels ?



Ne se prononce pas



Vos droits en tant qu'utilisateur (droit au respect, à l'intimité, à la confidentialité...) sont-ils respectés par les professionnels ?



Ne se prononce pas



Etes-vous satisfait des interventions des professionnels pour faciliter vos relations avec ? :

- Votre entourage, votre famille :



Ne se prononce pas



Non concerné(e)

- Les services de justice ou de protection (MASP, curatelle, tutelle, SPIP)



Ne se prononce pas



Non concerné(e)

- Les professionnels du soin (médecins, psychiatre, infirmiers...)



Ne se prononce pas



Non concerné(e)

- Les intervenants à domicile (aide-ménagère, portage de repas...)



Ne se prononce pas



Non concerné(e)

- Les professionnels des loisirs et de la culture



Ne se prononce pas



Non concerné(e)

Pour les personnes accompagnées pour la 1^{ère} fois depuis janvier 2017 :

Etes-vous satisfait de la présentation du CABA qui vous a été faite ?



Ne se prononce pas



Etes-vous satisfait de l'information donnée sur vos droits d'utilisateur ?



Ne se prononce pas

