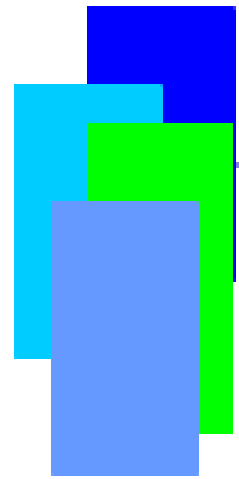


2017

**Collectif
Associatif
du Bassin
Alésien**



RAPPORT D'ACTIVITE

Sommaire

I. Eléments de contexte	3
1. Le service : moyens et organisation du travail	4
2. Le territoire d'intervention du SAVS et données statistiques sur la population.....	5
3. Les chantiers mis en œuvre en 2017	6
a. Les chantiers en lien avec l'organisation	6
b. Les chantiers en lien avec les missions	7
4. L'expression des usagers et l'information sur leurs droits	9
5. Le partenariat en 2017	10
a. Poursuite du partenariat avec la Médiathèque d'Alès	10
b. La poursuite du partenariat avec l'IMPRO Les Châtaigniers	10
c. La poursuite du partenariat avec l'ESAT les Gardons	10
d. La participation au comité de pilotage d'organisation de la SISM 2017	10
e. La participation au groupe de travail territorial « Santé Mentale et Travail »	11
f. Le partenariat avec les SAVA du Gard.....	11
g. Représentation à la MDPH.....	11
II. Public et activité en 2017	11
1. Données sur l'activité du SAVA	11
a. Données sur l'activité d'accompagnement du service	11
b. Données sur l'activité de la permanence accueil du SAVA	12
2. Eléments d'activité sur le public accompagné au SAVA en 2017	13
a. La déclinaison de l'accompagnement par phase et typologie de parcours	13
b. Durée d'accompagnement pour les personnes en accompagnement	15
c. Présentation des fins d'accompagnement.....	15
d. Origine des demandes d'accompagnement au SAVA en 2017	16
e. Eléments d'analyse de la demande des personnes au SAVA lors de la phase d'accueil/admission ..	17
f. Les interventions au SAVA pour le public accompagné	18
g. Les modalités d'accompagnement	19
h. Co-intervenants sur la situation des usagers du SAVA en 2017.....	21
3. Données sur l'activité du SAM	22
a. Données sur l'activité du SAM	22
b. La déclinaison par phase et la typologie des parcours au SAM	22
c. Durée d'accompagnement.....	24
d. Fin d'accompagnement au SAM en 2017	25
e. Origine de l'orientation vers le SAM	25
f. Eléments d'analyse de la demande des personnes au SAM lors de la phase d'accueil/admission ...	26
g. Données sur l'activité du SAM en 2017	27
h. Présentation des activités.....	30
4. Données sur le public accompagné au SAVS en 2017	37
a. Caractéristiques des bénéficiaires	37
b. Habitat des bénéficiaires	40
c. Situation financière et administrative.....	42
d. Situation professionnelle	45
5. Résultats des enquêtes de satisfaction.....	45
a. Taux de retour.....	46
b. Taux de satisfaction global pour l'ensemble des services	46
c. Taux de satisfaction par item	47

Préambule

L'année 2017 marque la réalisation de la première évaluation interne du service à laquelle l'ensemble des professionnels et le cadre éducatif ont participé. Elle intervient après 3 années intenses de travail suite à la réactualisation du projet de service en 2014 qui s'est traduit par :

- La mise en œuvre de projets d'accompagnement individualisés sur le dispositif SAM pour un certain nombre d'utilisateurs
- La construction d'outils de diagnostic permettant d'objectiver les besoins et difficultés des utilisateurs au niveau de l'autonomie
- La mise en place de passerelles entre les deux dispositifs facilitant l'accompagnement « global » des bénéficiaires des deux dispositifs.

Ainsi, l'évaluation a permis de mettre en exergue les points forts et faibles du fonctionnement du service dont les axes d'amélioration sont déjà prévus ou en cours.

Les autres faits marquants de l'année sont le développement ou le renforcement de partenariats initiés depuis 2016 qui permet la coopération accrue des professionnels du SAVS avec d'autres structures au bénéfice d'une cohérence de parcours des personnes accompagnées : ESAT, IMPRO...

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

I. Eléments de contexte

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 à la Vie Sociale (dispositif SAVA – Service d'Accompagnement Vers l'Autonomie) et dispositif SAM – (Service d'Activités et de Médiation). Financement Conseil Départemental.
- Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés Psychiques. Financement Agence Régionale de Santé et Conseil Départemental.

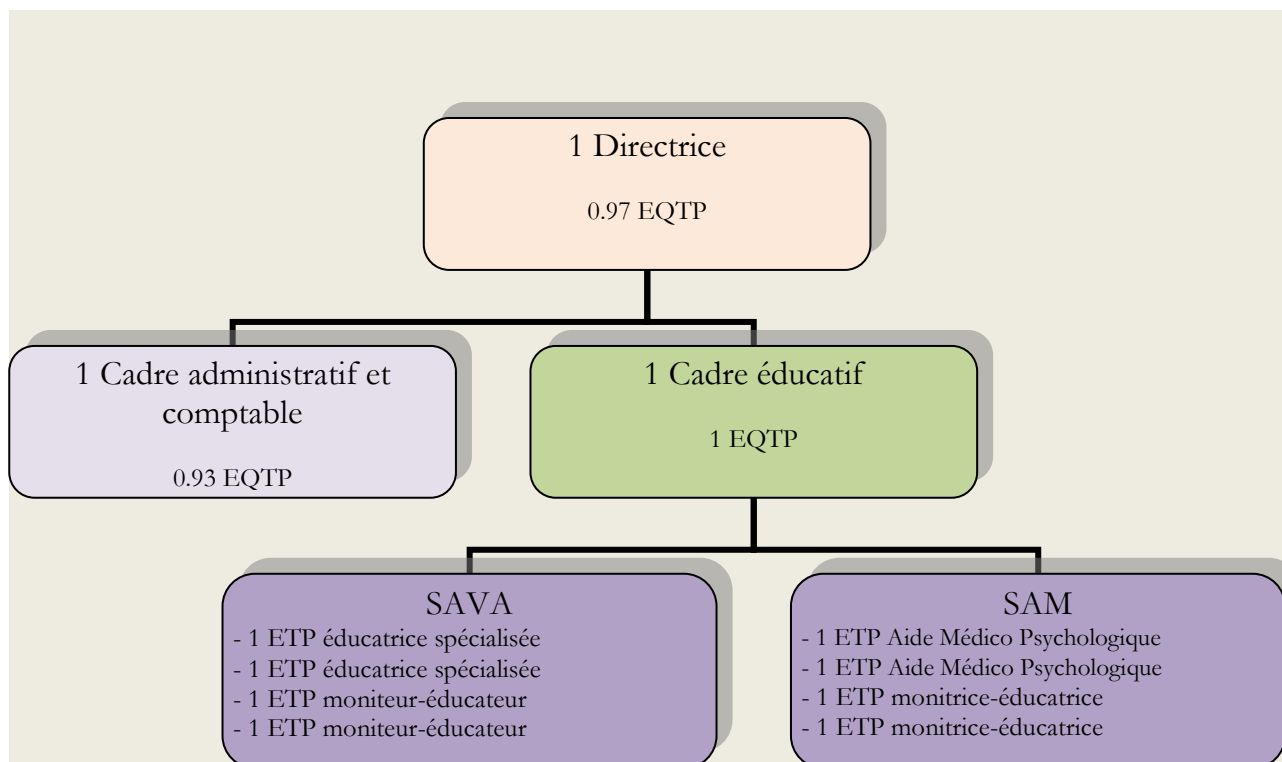
→ Avis favorable du CROSMS en date du 15 mai 2006

→ Arrêté N°2006/DSOL/210 signé du président du Conseil Départemental en date du 12 juillet 2006 portant autorisation d'intégration dans un SAVS les dispositifs SAVA et SAM.

1. Le service : moyens et organisation du travail

Le SAVS du bassin alésien comprend deux dispositifs : le SAVA et le SAM qui proposent un accompagnement global des personnes handicapées au travers d'une prise en charge individuelle et/ou collective.

Chaque dispositif bénéficie d'un personnel éducatif dédié composé d'Aide Médico Psychologique, moniteur(trice)-éducateur(trice) ou éducateur(trice) spécialisé(e) représentant 8 EQTP¹. Un cadre éducatif a en charge la gestion et le suivi de l'activité éducative. Enfin, un cadre administratif et comptable et la direction complètent les effectifs dédiés au service.



L'organisation du travail au sein du SAVS se décline pour le personnel éducatif en :

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

L'accompagnement éducatif :

Il comprend l'ensemble des actes professionnels réalisés au bénéfice des personnes dans le cadre de permanences-accueil ou de parcours d'accompagnement plus structurés que ce soit par le biais de modalités d'accompagnement individuel ou collectif. Cela inclut également les démarches réalisées auprès de différents partenaires en lien avec 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

¹ Equivalent Temps Plein

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 pour chaque dispositif (SAVA et SAM) 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 ;
- ✓ 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 services ;
- ✓ 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 : évaluation interne, chantier parentalité...);
- ✓ Les séances d'appui individuel : Chaque travailleur social est amené à rencontrer semestriellement le cadre éducatif afin de faire le point sur son activité, sur les problèmes et interrogations qu'il rencontre dans sa pratique au quotidien. Ces échanges permettent des réajustements tant au niveau des objectifs qu'au niveau des postures professionnelles.

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 travailleurs sociaux participent régulièrement à des colloques, journées professionnelles et formations en lien avec leurs pratiques dans un objectif de professionnalisation continue.

Le cadre éducatif 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 des travailleurs sociaux.

2. Le territoire d'intervention du SAVS et données statistiques sur la population

Le territoire d'intervention du SAVS est identique à celui du SAMSAH, 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'agglomération alésienne compte près de 132 000 habitants sur 73 communes soit 17% de la population gardoise². Alès en est la ville la plus peuplée avec 42 022 habitants. Le territoire d'intervention du SAVS n'est pas calqué sur l'agglomération du Grand-Alès.

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).

3. Les chantiers 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 des services. Les délégués du personnel ont été – quant à eux – largement associés à la réflexion et aux différentes étapes du processus.

² Source : <http://www.alescevennes.fr/portal/portal/ac/ales-agglo/presentation-agglo/ales-agglo-en-bref>

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 interne du SAVS

L'évaluation interne du SAVS s'inscrit dans le cadre de l'obligation réglementaire qui définit la périodicité des évaluations internes et externes selon leur date d'autorisation initiale. Ainsi, le SAVS dont l'autorisation initiale date du 12 juillet 2006 et ouvert à cette date – soit avant la promulgation de la loi H.P.S.T³. du 21/07/2009 doit établir une évaluation interne 3 ans avant la date de renouvellement de l'autorisation, selon la circulaire N° 2011-398 du 21/10/2011.

Au-delà de l'obligation réglementaire, l'approche retenue a permis d'ouvrir un espace de réflexion sur les pratiques professionnelles au sein du service.

L'évaluation interne du SAVS a débuté en septembre 2017 et doit s'achever en juin 2018 par la remise aux autorités de tarification du rapport d'évaluation interne.

Cette démarche enrichissante, mobilisatrice de l'ensemble des acteurs concernés (administrateurs, équipe de direction, personnel, usagers) a abouti à une objectivation des points forts et faibles du service. Des axes prioritaires d'amélioration ont été définis ainsi que des chantiers à mettre en œuvre au bénéfice des personnes accueillies et accompagnées au sein du service.

Pour mener à bien ce projet, un comité de pilotage a été constitué. Il comprenait :

- un membre du Conseil d'Administration et membre du bureau – en tant que secrétaire adjointe - du CABA.
- des usagers accompagnés par les deux dispositifs du service afin de garantir une démarche participative et représentative de bénéficiaires.
- Le cadre éducatif – chef de service a apporté son expertise éducative et sa connaissance du fonctionnement du service.
- la Direction – en tant que chef de projet a centré son action sur un apport méthodologique et la construction d'outils d'évaluation et d'analyse ainsi que la rédaction du rapport.

Le groupe de travail « Evaluation » composé de l'ensemble des professionnels du service et du cadre éducatif avait pour objectif de :

- réaliser la mesure des écarts entre le référentiel et les pratiques professionnelles
- analyser les écarts constatés
- élaborer le plan d'actions

³ Loi Hôpital Patients Santé Territoire

Néanmoins, afin que l'évaluation ne soit pas trop chronophage pour les 8 professionnels qui composent le service, deux groupes d'évaluation ont été constitués :

- le 1^{er} a réuni un professionnel de chaque dispositif SAVA et SAM et a été en charge d'évaluer avec le cadre éducatif les dimensions de l'activité « annexes » aux missions principales
- le second constitué de l'ensemble du personnel du SAVS a eu pour mission d'évaluer les dimensions en lien avec le cœur de l'activité : accompagnement des usagers dans leur projet et coordination pour une cohérence des projets.

Le référentiel d'évaluation a été élaboré à partir de celui, construit et utilisé pour la 1^{ère} évaluation interne du SAMSAH du CABA en 2015 en le réactualisant par rapport aux missions et spécificités du SAVS.

Les séances de travail programmées de septembre à décembre 2017 ont permis d'évaluer l'ensemble des 6 dimensions du référentiel.

Le rétroplanning de l'évaluation est mis en annexe du présent rapport.

✓ La poursuite du chantier sur le lien parental

Une réflexion a été engagée sur l'accompagnement des « usagers-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 « usagers-parents » de pouvoir participer aux activités proposées par le SAM avec leurs enfants.

Pour rappel, ce chantier – piloté par un professionnel du SAVA - 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.

✓ 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'usagers 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 usagers sont amenés à fréquenter en dehors du CABA.

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

4. 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 peut avoir 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'utilisateur d'ESSMS.

5. Le partenariat en 2017

a. Poursuite du partenariat avec la Médiathèque d'Alès

Ce partenariat s'inscrit dans le cadre de la convention qui nous lie avec la médiathèque.

Les actions réalisées dans le cadre du plan annuel d'actions concernant les bénéficiaires du SAM sont :

- Une visite organisée de la médiathèque et de ses ressources
- L'organisation d'ateliers ayant pour objectif la création d'une BD – au travers de l'utilisation d'un outil numérique spécifique – pour expliciter aux autres usagers du SAM le fonctionnement et les ressources de la médiathèque. Un exemplaire est mis en annexe. Le résultat de ces ateliers a été tellement positif que la direction de la médiathèque a décidé de reprendre ce support pour l'ensemble de ses utilisateurs.
- La participation de certains usagers du CABA à des séances de diffusion de films audio-décrits.
- L'exposition des photos réalisées dans le cadre du projet « street tricot » auquel était associé le CABA. Pour rappel ce projet qui a permis « d'habiller » le mobilier urbain d'une des places d'Alès en 2016 avec des tricots et a donné lieu au SAM à la réalisation d'un photo-reportage réalisé avec certains usagers. Ces photos ont ensuite été mises en valeur dans des cadres réalisés par les usagers de l'atelier de création artistique et manuelle organisé au SAM. Ces photos ont été exposées à la médiathèque pendant une dizaine de jours en mai 2017 et ont rencontré un franc succès.

b. La poursuite du partenariat avec l'IMPRO Les Châtaigniers

Ce partenariat s'inscrit dans le cadre de la convention qui nous lie avec l'IMPRO. Il a permis, en 2017, d'accueillir régulièrement des jeunes dans le cadre des repas partage réalisés par le SAM. Un jeune a également participé aux séances de sport adapté mis en œuvre au SAM.

L'objectif de ce partenariat est d'attirer davantage de jeunes au sein des activités du SAM afin de « rajeunir » le public accueilli et accompagné au SAVS qui est vieillissant mais aussi permettre des échanges inter-générationnels.

c. La poursuite du partenariat avec l'ESAT les Gardons

Depuis 2016, un travail a été mené entre les équipes du SAVS du CABA et celles de l'ESAT. Il a permis de définir les besoins de chacun en matière de coopération pour faciliter les échanges permettant d'aboutir à l'intégration de personnes sur les différents sites de l'ESAT et au suivi dans les différentes dimensions de leur vie quotidienne afin de garantir la pérennité de leur emploi.

Ce partenariat s'est mis en place de manière opérationnelle en 2017 avec l'organisation notamment de visites trimestrielles de l'ESAT par un groupe d'usagers du SAVA souhaitant intégrer le milieu protégé.

L'organisation de ce partenariat a été dévolue au cadre éducatif du CABA. Une convention de partenariat proposé par la direction du CABA doit être signée en 2018.

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

Depuis 2016, le CABA participe au comité de pilotage organisé dans le cadre de la SISM⁴ 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.

⁴ Semaine Internationale pour la Santé Mentale

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 SISM 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 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. Le partenariat avec les SAVA du Gard

Depuis 2014, les équipes de direction des SAVA du Gard se réunissent régulièrement pour envisager des axes de travail communs. En 2016, ils ont mis en place un groupe de travail commun constitué d'un professionnel de chaque SAVA et piloté par la responsable du SAVA du Vigan afin d'organiser et de mettre en œuvre une journée annuelle de réflexion thématique rassemblant l'ensemble des professionnels des SAVA. En amont de l'organisation de la première journée, une réunion a été organisée en février 2017 par les directions des SAVA, au cours de laquelle des diaporamas informant sur les spécificités de chaque SAVA ont été présentés.

La réflexion du groupe de travail commun a débouché sur la thématique du vieillissement du public des SAVA et des ressources mises en place pour l'accompagner. Une journée sur ce thème devrait être organisée en 2018.

g. 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 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

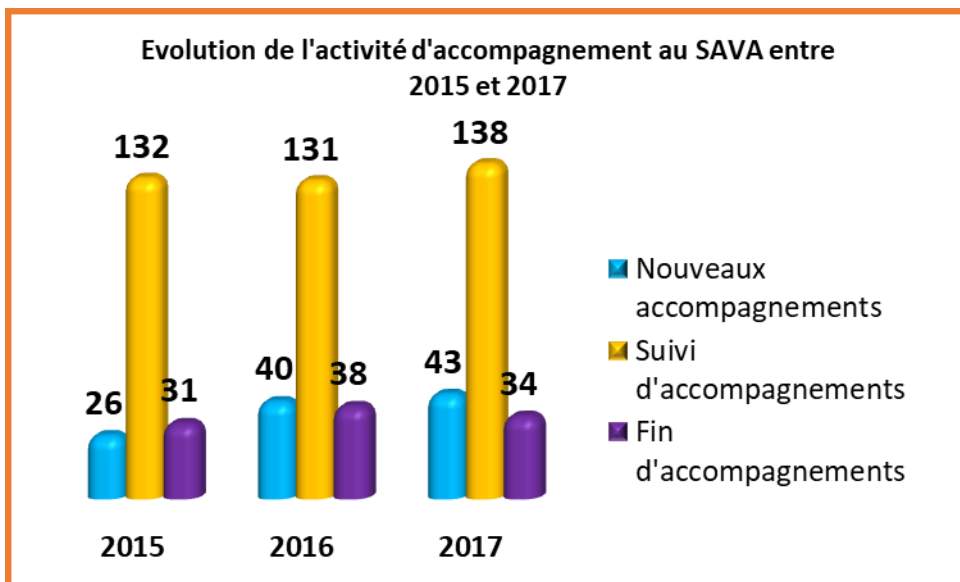
1. Données sur l'activité du SAVA

Pour rappel le dispositif SAVA possède un agrément pour 130 personnes.

a. Données sur l'activité d'accompagnement du service

Le SAVS – dispositif SAVA et SAM réunis - a enregistré **96 demandes d'accompagnement** en 2017. Ces **96** demandes ont donné lieu à 86 nouveaux accompagnements pour les deux dispositifs. En effet, certaines personnes ne donnent pas suite au rendez-vous proposé ou à l'issue du 1^{er} rendez-vous d'accueil.

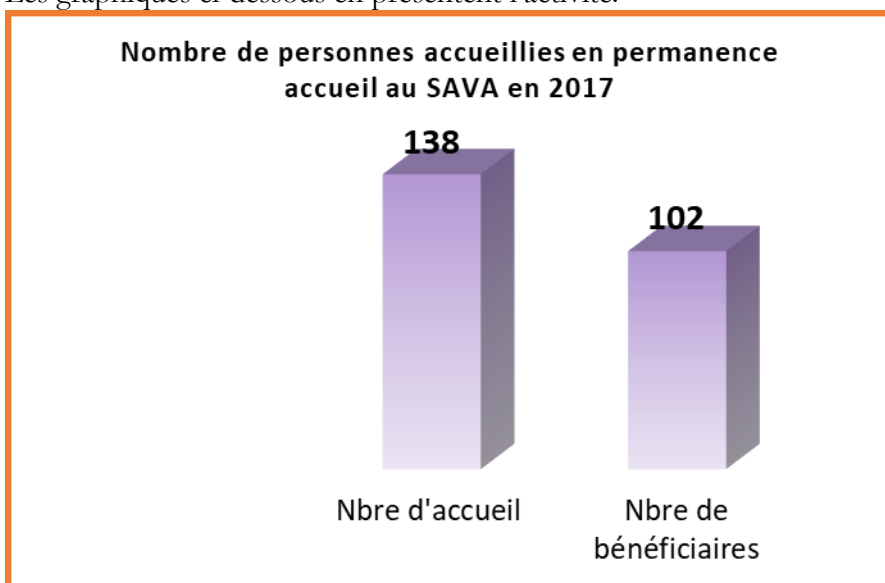
Le graphique ci-dessous présentent l'activité du dispositif SAVA en 2017 et son évolution sur les trois dernières années.



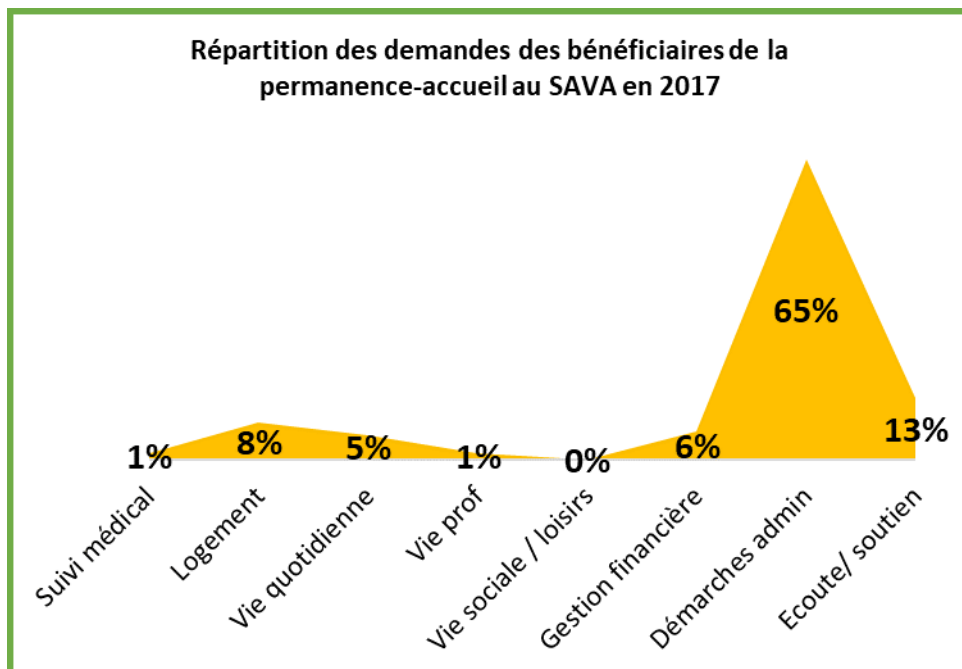
b. Données sur l'activité de la permanence accueil du SAVA

Pour rappel, l'accueil dans le cadre de la permanence-accueil est réservé à un public qui utilise cet espace-ressource dans le cadre de démarches ponctuelles et immédiates sans référent identifié ni projet d'accompagnement élaboré.

Les graphiques ci-dessous en présentent l'activité.



Ces chiffres sont sensiblement identiques par rapport à 2016.



La permanence-accueil est ouverte sans rendez-vous tous les matins de 9h à 12h (sauf le jeudi matin) et deux fins de journée par semaine de 17h à 18h. Le temps d'aide et de soutien consacré par les professionnels sur ces temps de permanence représente **108 heures** en 2017.

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

a. La déclinaison de l'accompagnement par phase et typologie de parcours

Pour rappel, l'accompagnement se répartit en 3 typologies de parcours :

- **Accompagnement Projet (AP)** : la demande de la personne est bien identifiée. L'accompagnement qui en résulte participe à une amélioration du cadre de vie de la personne (logement, inclusion sociale), à une concrétisation d'un projet (travail, vie familiale...). Les objectifs sont bien cernés et supposent une obligation de moyens. La durée de l'accompagnement est déterminée avec l'utilisateur et une évaluation est réalisée à l'issue de celui-ci.

- **Accompagnement à Long Terme (ALT)** : dans ce type de parcours, la personne bénéficie d'un étayage – notamment à l'issue d'un accompagnement projet – qui permet une certaine stabilité dans les différentes dimensions de sa vie. Des difficultés peuvent néanmoins être encore présentes et un accompagnement peut être nécessaire pour coordonner les différents intervenants et permettre ainsi le maintien au domicile de la personne. L'accompagnement s'inscrit dans une durée plus longue et peut être renouvelé à plusieurs reprises et formalisé par un projet d'accompagnement.

- **Suivi permanence avec référent** : réservé à un certain nombre de personnes qui utilisent la permanence-accueil comme un lieu-ressources mais de manière beaucoup plus fréquente et avec des demandes se situant sur plusieurs champs de leur vie quotidienne. Après repérage de ces personnes par les professionnels du service, un référent est désigné et évalue l'ampleur de leurs difficultés afin de les amener doucement vers un accompagnement plus structuré, gage d'une autonomie retrouvée. Les personnes accompagnées dans cet espace ne bénéficient pas d'un projet d'accompagnement formalisé. La durée et les modalités de l'accompagnement (visites à domicile et accompagnements extérieurs sont possibles) varient en fonction des besoins de la personne.

D'autres situations suivantes relèvent également de la permanence-accueil avec référent :

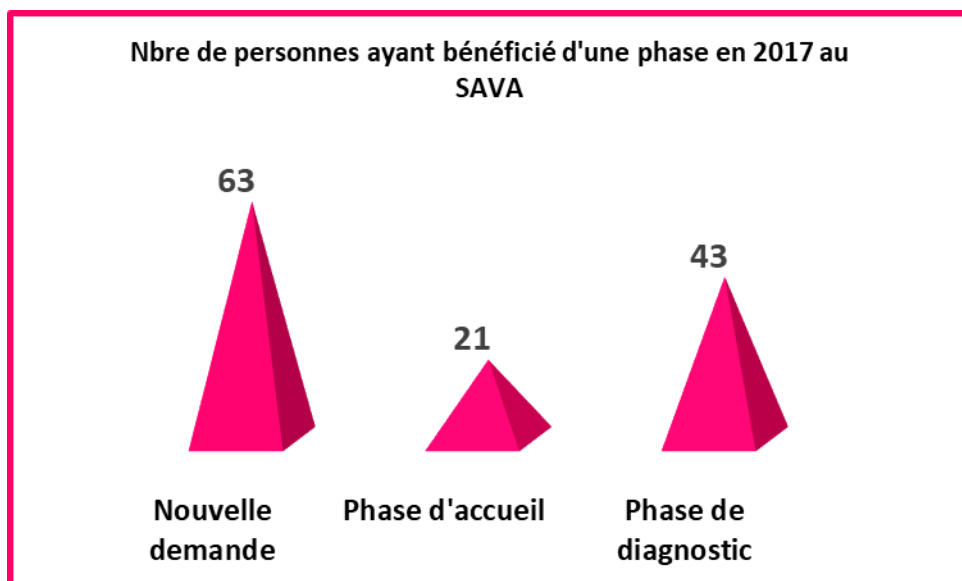
- la personne se trouve dans la phase en amont de l'établissement d'un projet personnalisé; son engagement dans ce projet demande à être vérifié, ou bien sa demande reste floue, confuse et traduit une difficulté de positionnement, de relation
- le projet personnalisé a été réalisé et avant de mettre un terme définitif à l'accompagnement, le service maintient une période pendant laquelle la personne peut continuer à rencontrer le professionnel référent du projet pour s'assurer de la qualité de l'étayage mis en place.

Selon l'évolution de leur projet de vie et de capacités d'autonomie, un bénéficiaire peut être répertorié dans différentes typologies et parfois même dans une même année, il peut y avoir changement de catégorie de typologie.

Par ailleurs, le processus d'accompagnement se décline en phase selon le schéma suivant :

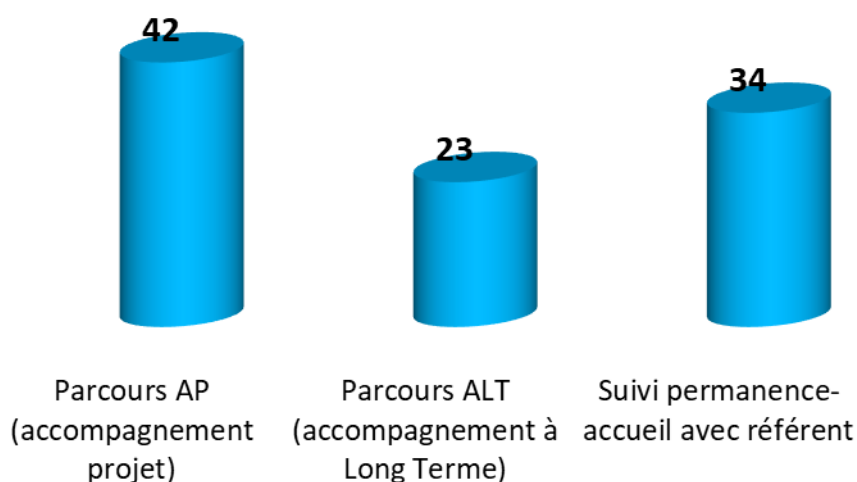


Les graphiques ci-dessous présentent le nombre de bénéficiaires qui en 2017 ont bénéficié d'une phase d'accueil et de diagnostic ainsi que d'une typologie de parcours au SAVA.



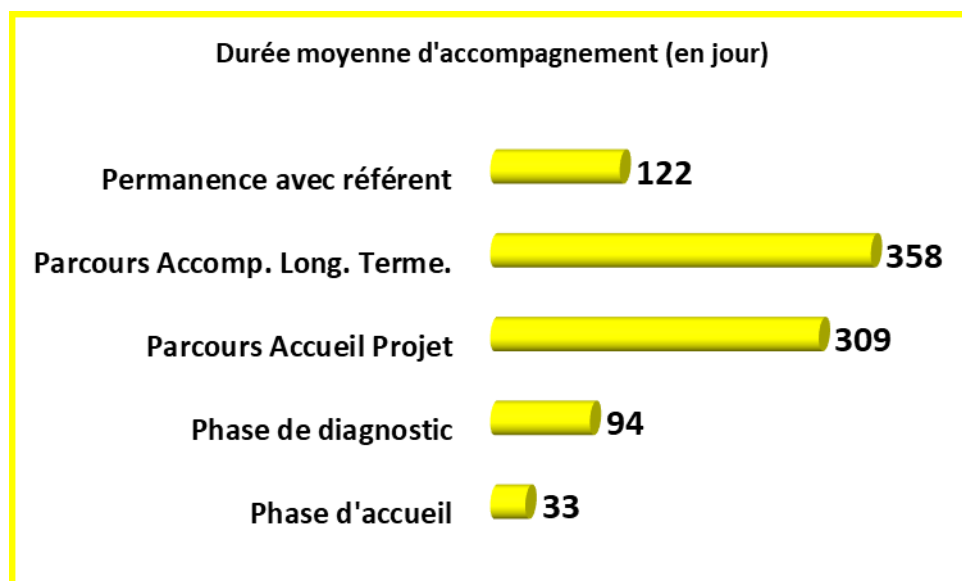
Nbre de personnes ayant bénéficié d'une typologie de parcours en 2017 au SAVA

NB : une même personne peut bénéficier de plusieurs typologie de parcours dans l'année



b. Durée d'accompagnement pour les personnes en accompagnement

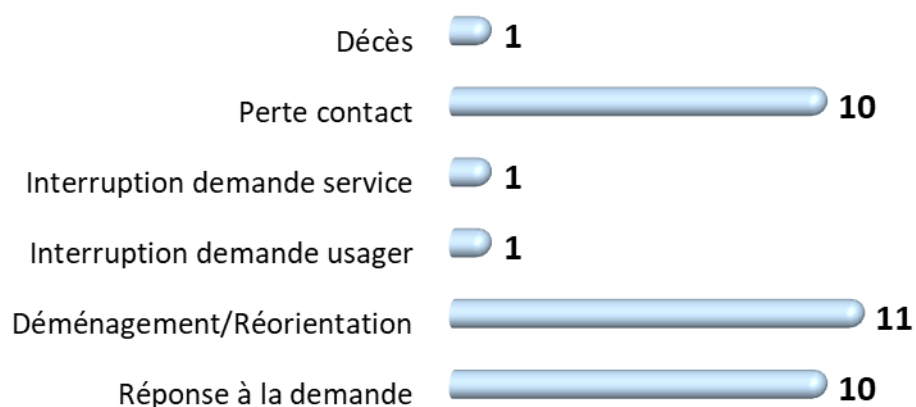
Le graphique ci-dessous présente la durée moyenne dans les phases et dans les typologies de parcours pour l'ensemble des 138 bénéficiaires de l'accompagnement du SAVA en 2017. C'est le parcours ALT (Accompagnement au Long Terme) qui présente la durée moyenne la plus élevée, en cohérence avec la définition de cette typologie.



c. Présentation des fins d'accompagnement

En 2017, il y a eu **34** fins d'accompagnement. Le graphique ci-dessous répertorie les motifs de ces fins d'accompagnement.

Motifs des fins d'accompagnement en 2017 au SAVA

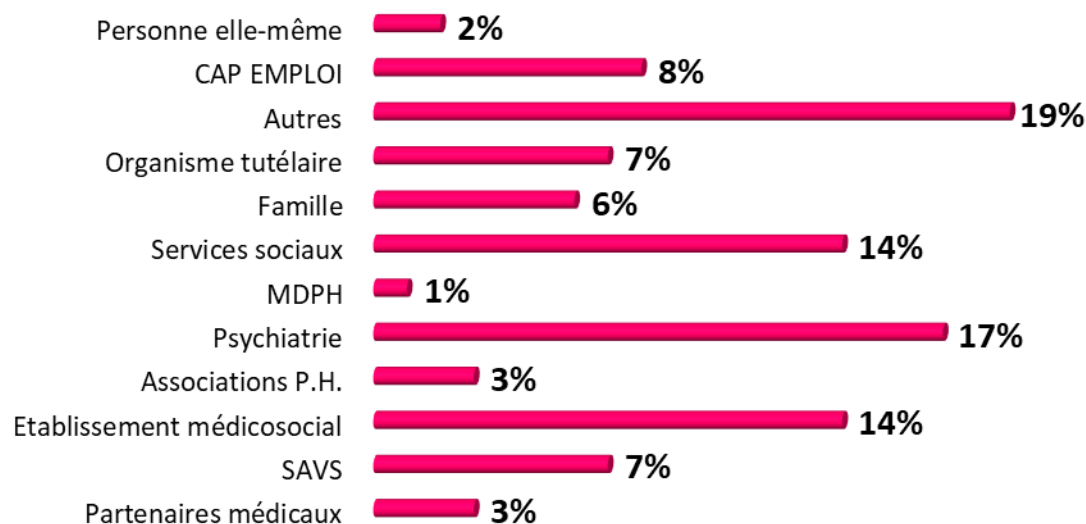


Pour près de 30% des personnes la fin d'accompagnement est en lien avec la réalisation des objectifs du projet co-construit. Ce chiffre est en baisse par rapport à 2016 du fait d'une proportion plus importante en 2017 de personnes réorientées (11 contre 6).

La durée moyenne d'accompagnement sur les fins d'accompagnement est de **260 jours**.

d. Origine des demandes d'accompagnement au SAVA en 2017

Origine de la demande d'accompagnement des bénéficiaires du SAVA en 2017 (en %)

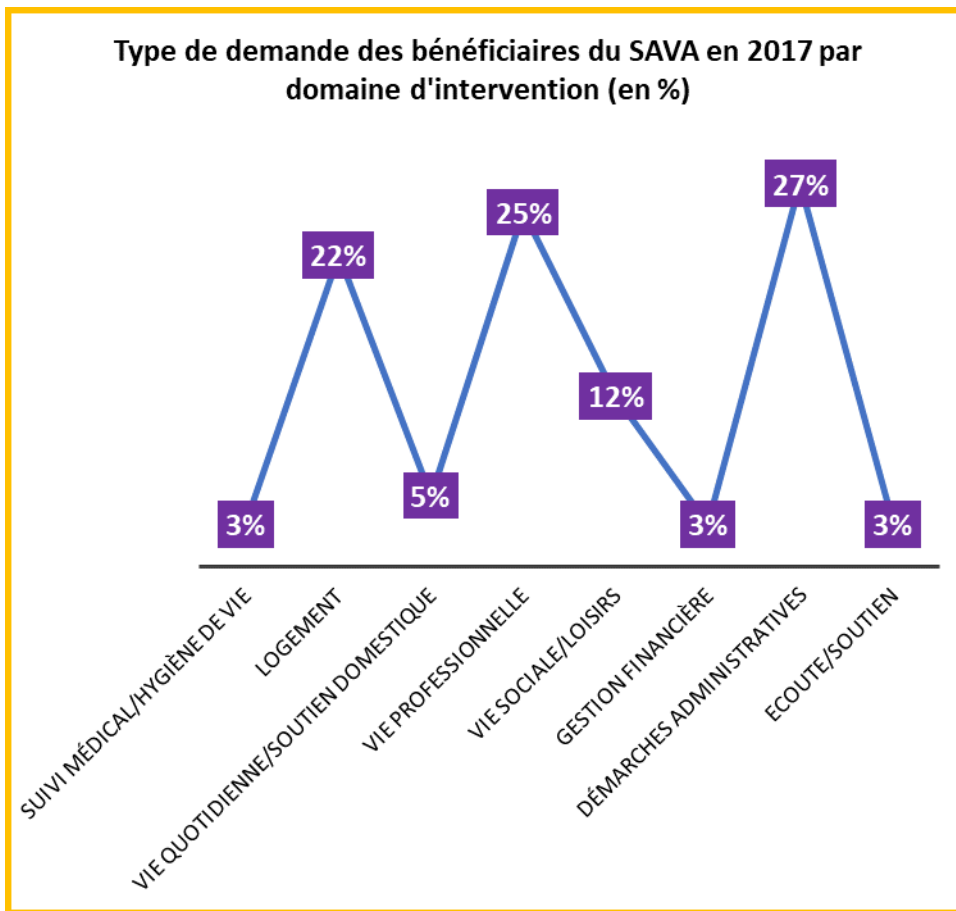


Si l'intervention ne peut se réaliser qu'avec l'approbation de la personne, l'intervention d'un tiers institutionnel est – en règle générale – à l'origine de l'information

e. Eléments d'analyse de la demande des personnes au SAVA lors de la phase d'accueil/admission

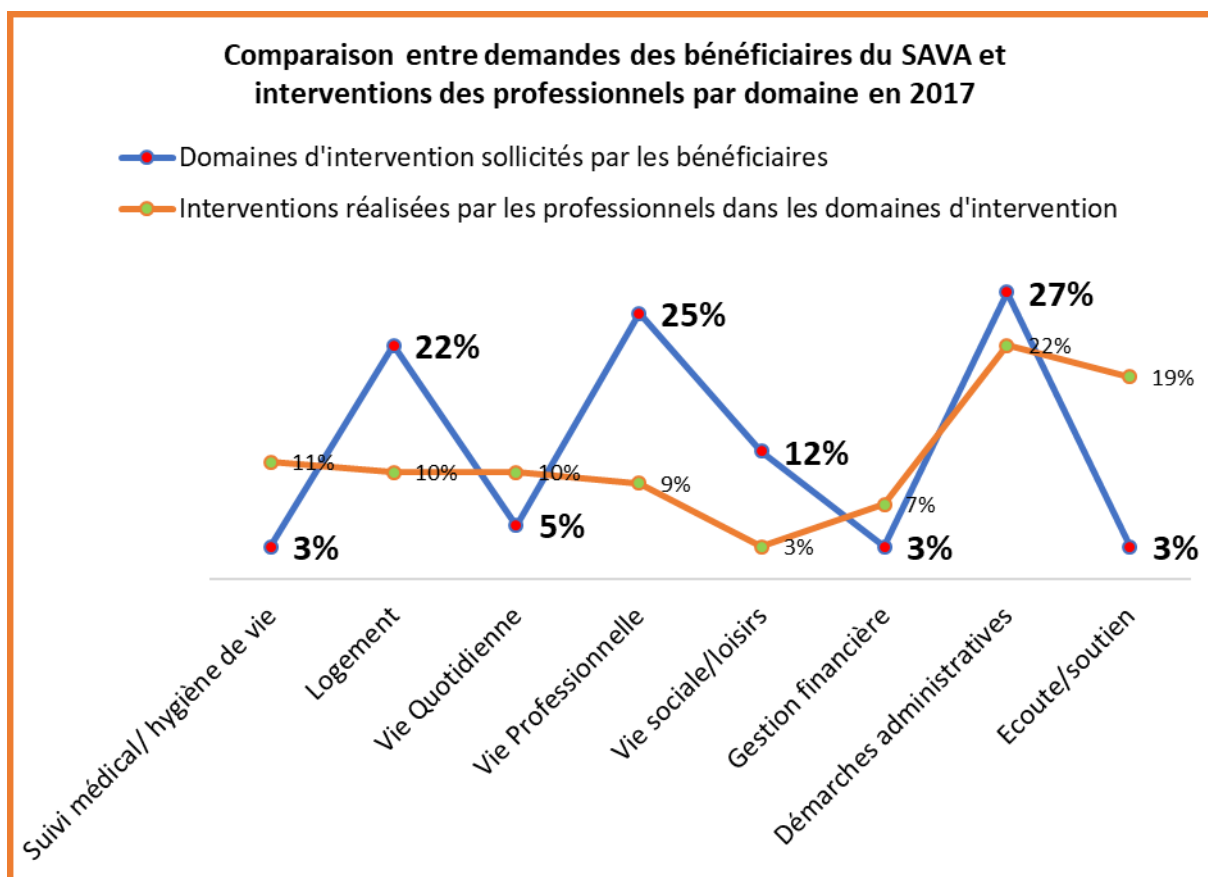
Le graphique ci-dessous présente les types de demandes énoncées par les usagers lors de la phase d'admission.

22% des demandes d'accompagnement concernent les démarches administratives et 18% le logement ce qui marque l'ancrage social du SAVA auprès du public.

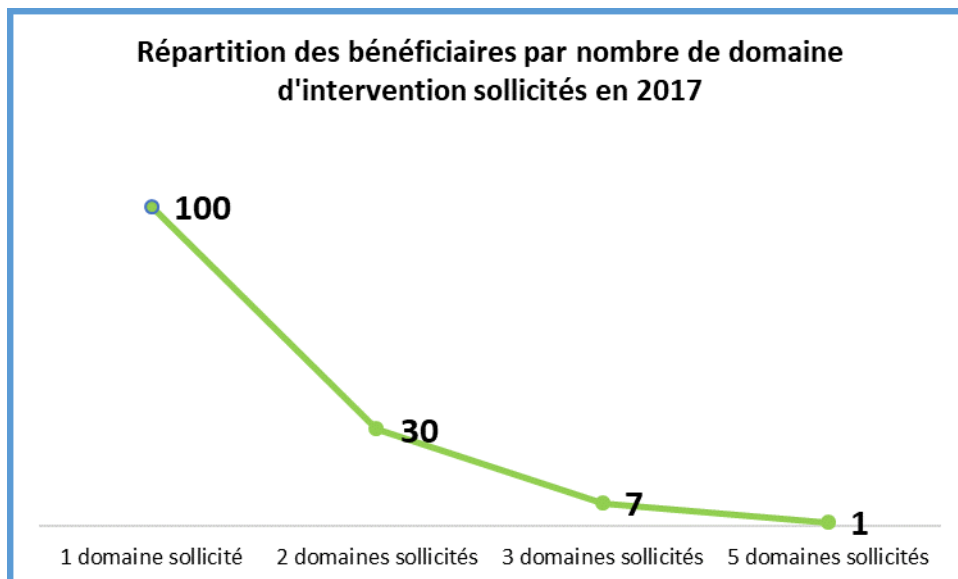


Les demandes concernant la vie professionnelle sont en forte augmentation par rapport à 2016 (25% contre 16%) alors que les demandes dans les autres domaines d'intervention restent stables. Cette augmentation s'explique peut-être par le partenariat mis en œuvre par le CABA avec l'ESAT des Gardons qui prévoit des visites organisées de l'ESAT une fois par trimestre et le renforcement du suivi des stagiaires ESAT accompagnés par le CABA. Ainsi, un certain nombre de partenaires nous adresse les personnes pour un accompagnement vers le travail en milieu protégé.

L'évaluation des besoins et capacités d'autonomie réalisée pendant la phase de diagnostic par les professionnels du SAVA permet de valider ou pas les demandes initiales et de prioriser les domaines d'intervention. Le graphique ci-dessous présente la répartition par domaine des interventions réalisées par l'ensemble des professionnels. Ainsi, on constate que concernant le domaine vie professionnelle, la courbe montre que les interventions dans ce domaine ne représentent que 9% du total des interventions. Cela démontre que le travail d'accompagnement mené par les professionnels a pour objectif de réduire un certain nombre de difficultés dans d'autres domaines avant de pouvoir envisager un travail. La courbe montre que les interventions parmi les plus nombreuses ont lieu – notamment – dans le domaine de l'écoute et le soutien alors que ce domaine ne représente que 3% des demandes des usagers au cours de la phase d'admission.

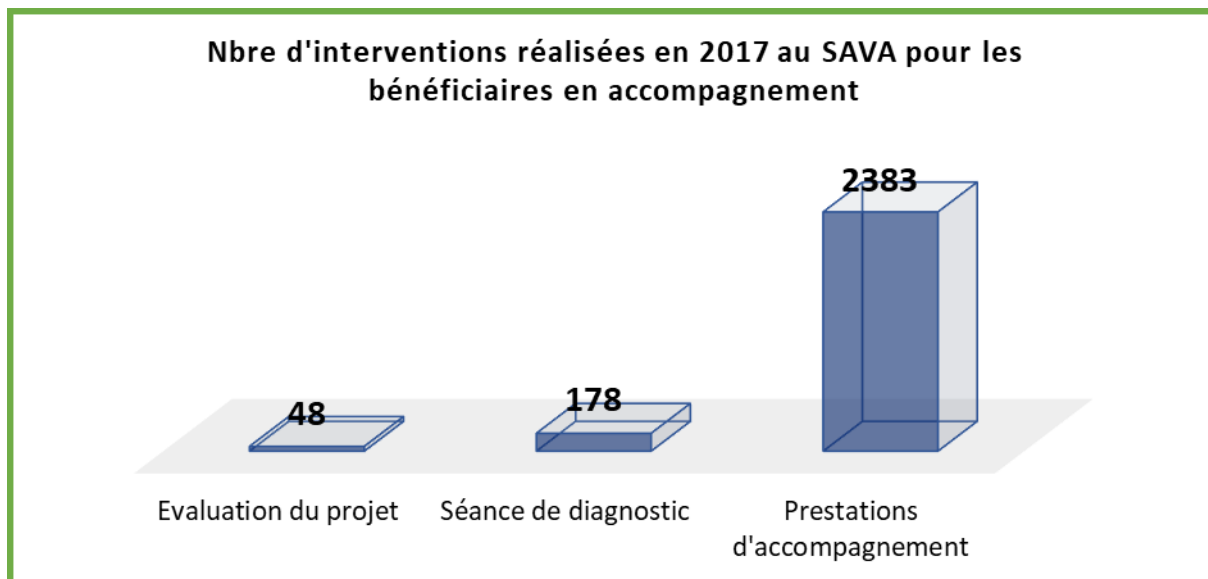


Le graphique ci-dessous présente – lui - le nombre de demandes dans les différents domaines faites par les usagers au moment de leur admission. Il montre que 72% des bénéficiaires viennent avec une demande dans un domaine bien identifié.



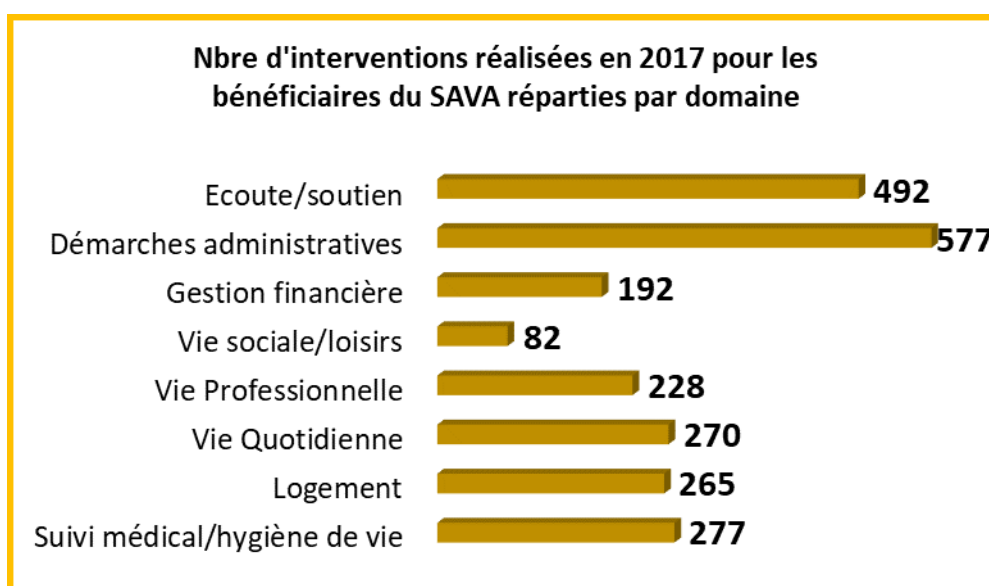
f. Les interventions au SAVA pour le public accompagné

Le graphique ci-dessous présente la répartition en nombre des interventions réalisées par le SAVA en 2017 pour les personnes en accompagnement. Ces interventions concernent les prestations d'accompagnement mais aussi celles de diagnostic de situation et d'évaluation du projet d'accompagnement.



Le nombre total de prestations est en baisse par rapport à 2016 (- 12%) mais celle-ci est à relativiser du fait d'un nombre plus élevé de personnes en accompagnement en 2017 (+ 7 personnes). Ainsi, la moyenne annuelle de prestations est de 19 pour les usagers en accompagnement soit près de deux interventions dans les différents domaines par usager.

Le graphique ci-dessous présente le détail des prestations d'accompagnement menées dans les différents domaines.



Ces interventions sont réalisées dans le cadre des différentes modalités d'accompagnement.

g. Les modalités d'accompagnement

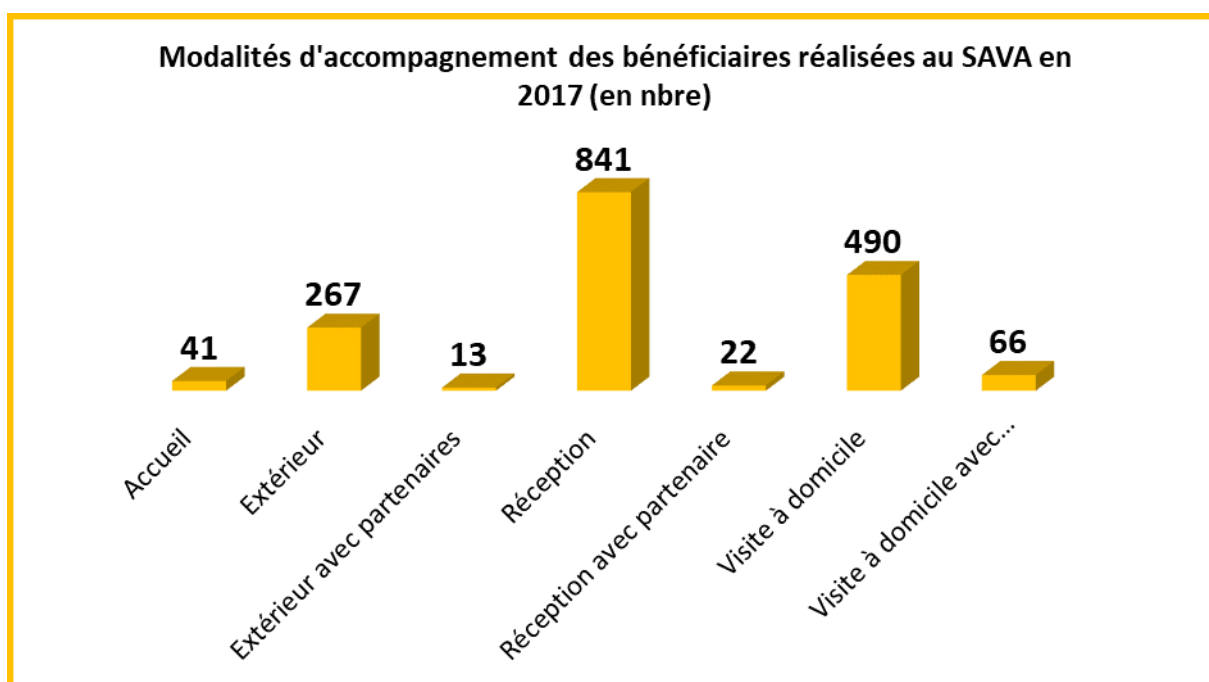
Le service décline l'accompagnement qu'il réalise auprès des personnes autour de quatre types d'actes nommés modalités d'accompagnement – regroupés sous le terme de **RAVE** et dont voici la définition :

- **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.

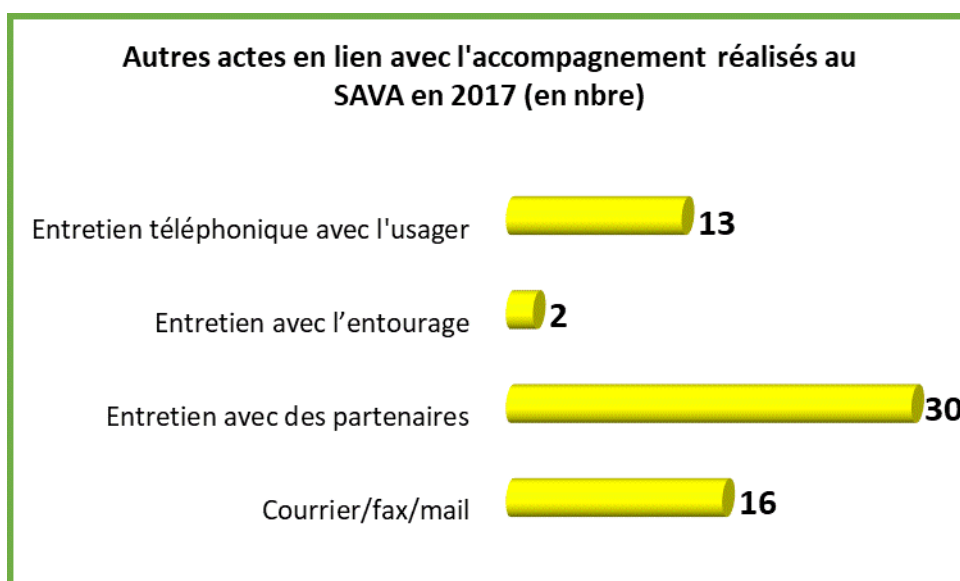
A ces modalités s'ajoutent d'autres actes professionnels :

- 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

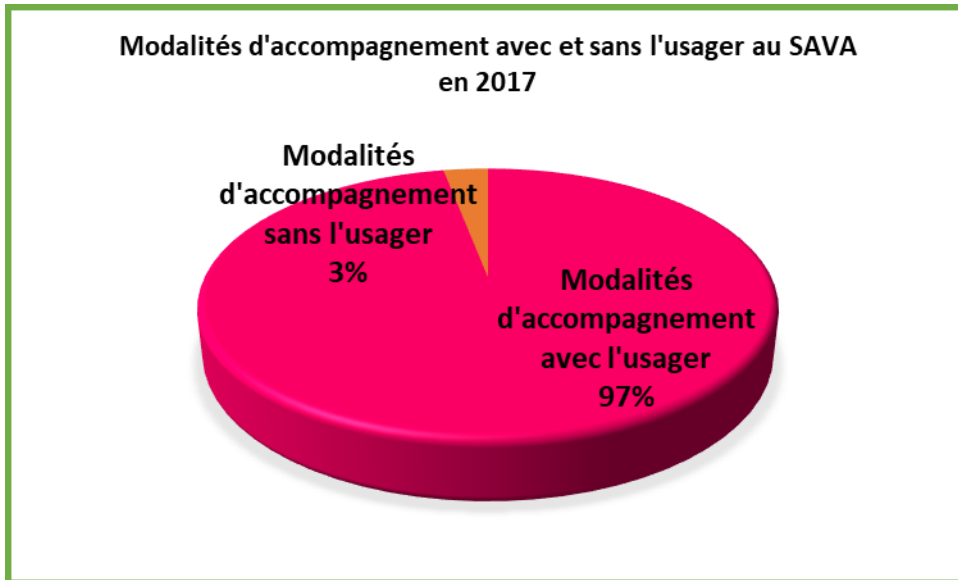
Le nombre total de modalités d'accompagnement réalisées en 2017 s'élève à **1740** ce qui représente près de 13 modalités par usager accompagné soit un peu plus d'une modalité/mois/usager. Ce chiffre est presque identique à 2016 (14 modalités).



Le graphique ci-dessous présente les autres modalités réalisées par les professionnels du SAVA en lien avec l'accompagnement et ne présente pas de différences significatives par rapport à 2016.

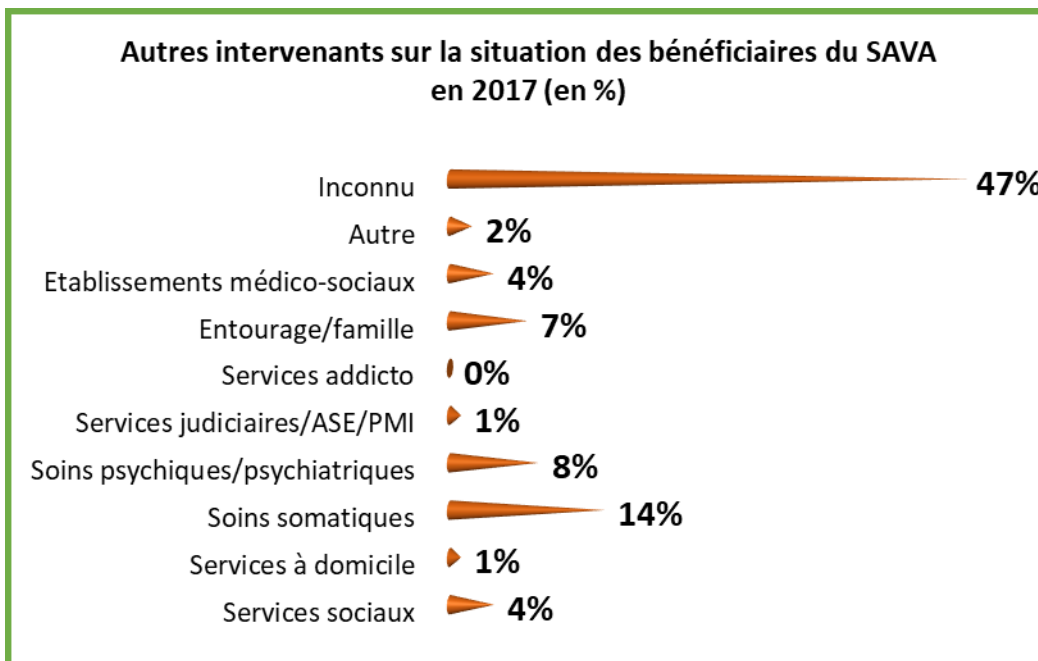


Le graphique ci-dessous présente la répartition des modalités d'accompagnement en présence ou non des usagers.



h. Co-intervenants sur la situation des usagers du SAVA en 2017

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.



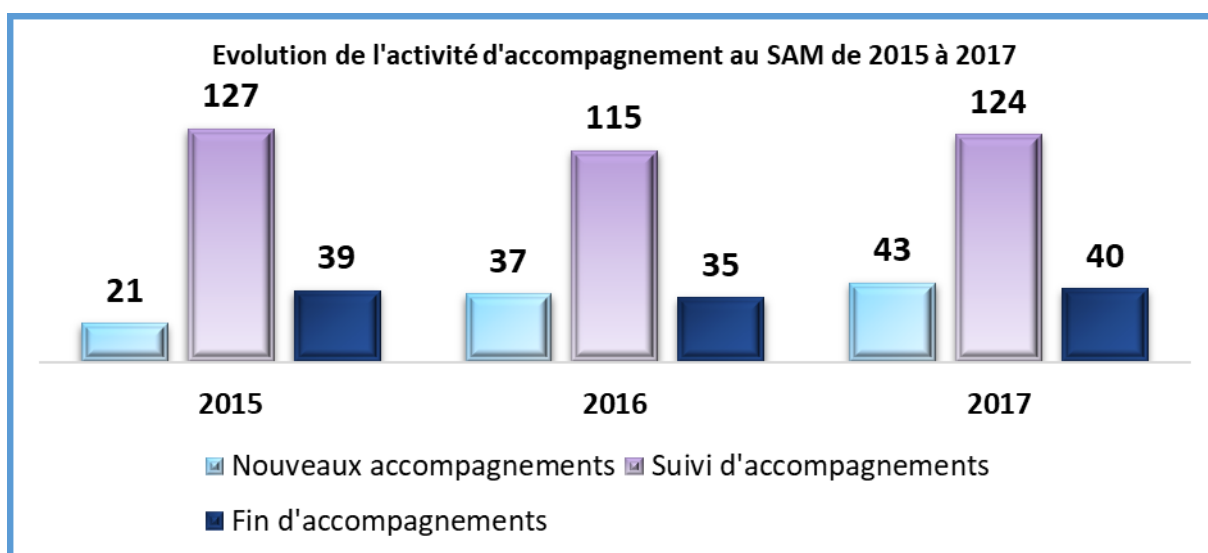
3. Données sur l'activité du SAM

Pour rappel le dispositif SAM possède un agrément pour 100 personnes.

a. Données sur l'activité du SAM

Le SAVS – dispositif SAVA et SAM réunis - a enregistré **96 demandes d'accompagnement** en 2017. Ces **96** demandes ont donné lieu à **86** nouveaux accompagnements pour les deux dispositifs. En effet, certaines personnes ne donnent pas suite au rendez-vous proposé ou à l'issue du 1^{er} rendez-vous d'accueil.

Le graphique ci-dessous présentent l'activité du dispositif SAM en 2017 et son évolution sur les trois dernières années. Le nombre de nouveaux bénéficiaires en 2017 comprend les personnes orientées vers le SAM pour un accompagnement avec projet et les personnes qui participent aux activités sans projet d'accompagnement défini.



Le nombre d'accompagnement au SAM est en légère augmentation par rapport à 2016, due essentiellement à celle du nombre de nouveaux accompagnements.

b. La déclinaison par phase et la typologie des parcours au SAM

Dans le cadre de la réactualisation du projet de service du SAVS en 2015, de nouvelles modalités d'accompagnement ont été mises en place dans les deux dispositifs que sont le SAVA et le SAM afin de permettre un accompagnement global des personnes susceptibles de bénéficier des deux dispositifs. Ainsi, le dispositif SAM qui n'était dévolu qu'au développement d'activités collectives a évolué. Depuis début 2015, les personnes nouvellement accompagnées peuvent bénéficier d'un accompagnement individuel mis en œuvre par les professionnels du SAM – selon leur problématique et leur volonté d'adhésion à un accompagnement personnalisé. Comme au SAVA, les personnes vont bénéficier du même processus d'accompagnement dont voici le schéma ci-dessous.



Par ailleurs, comme pour le dispositif SAVA, il existe dorénavant une typologie de parcours d'accompagnement au SAM :

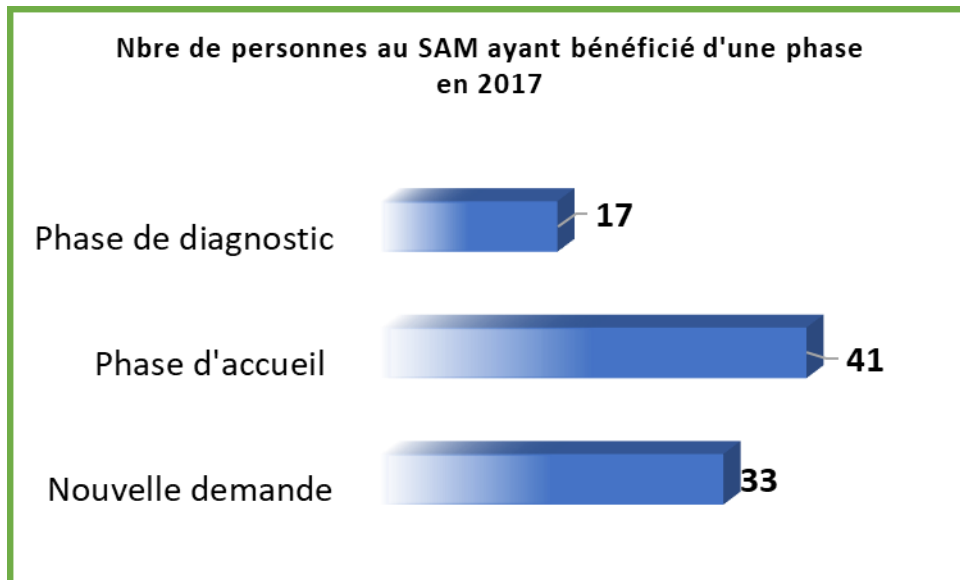
- **l'Accueil sans Accompagnement** : L'accompagnement mis en œuvre au SAM dans le cadre d'un Accueil Information a pour objectif de permettre à l'utilisateur d'être au sein d'un collectif de manière ponctuelle et libre.

- **l'Accompagnement Ponctuel** : Dans le cadre de cet accompagnement, des objectifs bien déterminés sont ciblés ainsi que les moyens mis en œuvre pour les réaliser.

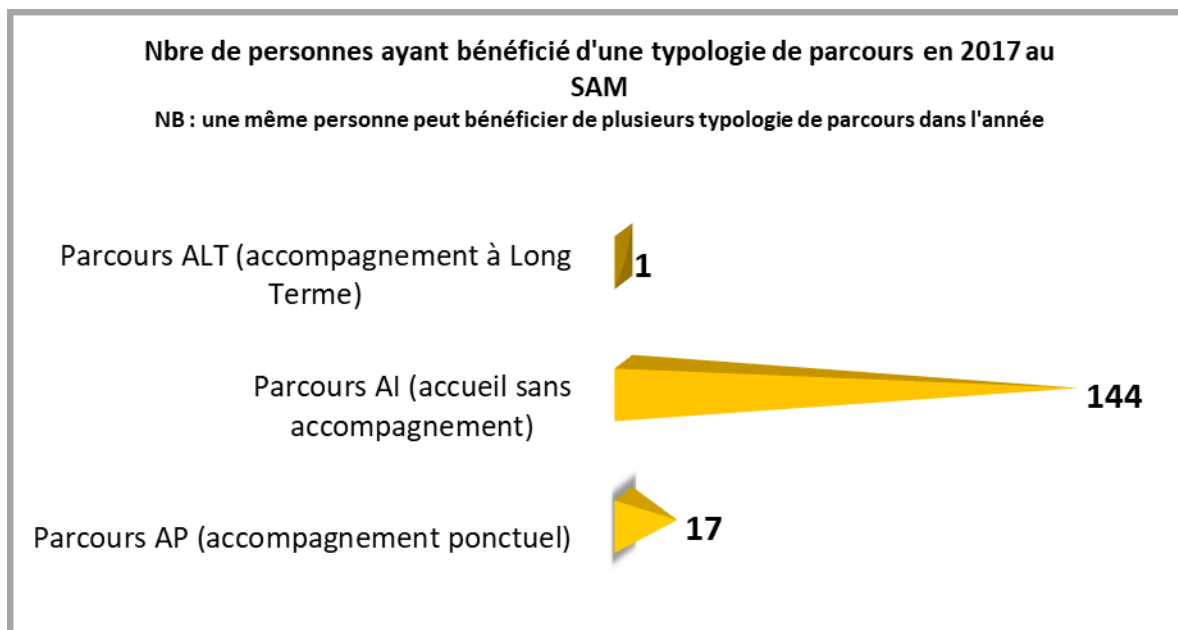
- **l'Accompagnement à Long Terme** : Ce type d'accompagnement est réservé à des personnes présentant des freins importants d'accès à des dispositifs de droit commun. L'objectif visé est l'accès et/ou le maintien de leur participation à des activités proposées par le dispositif SAM. Au sein de ces activités, d'autres dimensions peuvent être particulièrement travaillées (hygiène, santé).

Ces nouvelles modalités sont mises en œuvre progressivement depuis 2015 avec une montée en puissance en 2016 et 2017.

Le graphique ci-dessous présente le nombre de bénéficiaires qui en 2017 ont bénéficié d'une phase au SAM. Ces chiffres sont en augmentation par rapport à 2016 du fait de la montée en puissance de l'accompagnement maintenant proposé par le SAM.

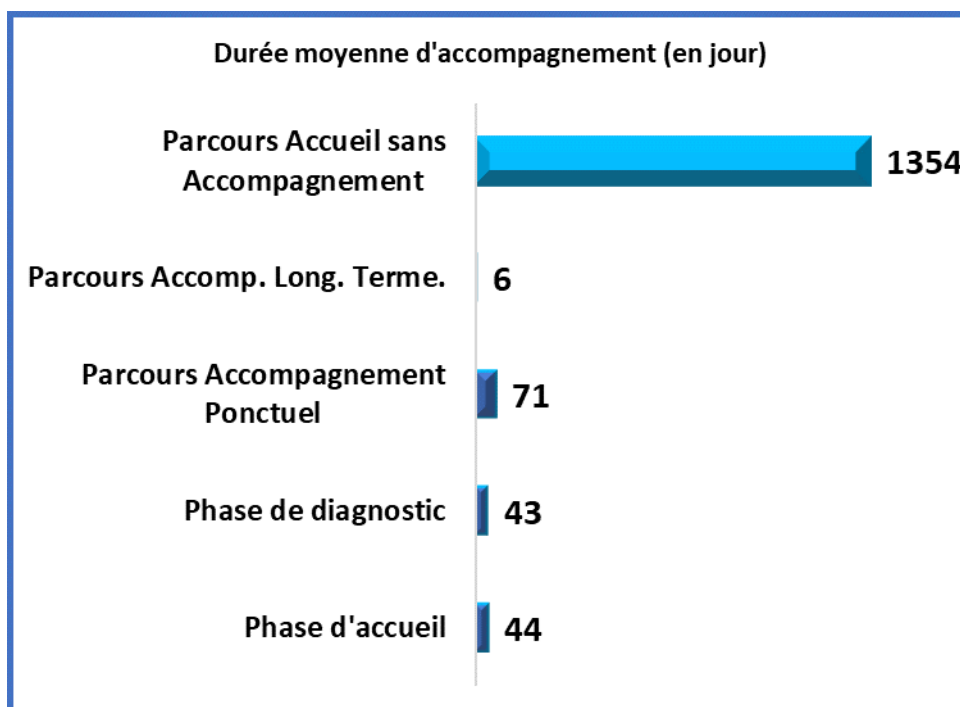


Le graphique ci-dessous présentent le nombre de bénéficiaires qui en 2017 ont bénéficié d'une typologie de parcours au SAM.

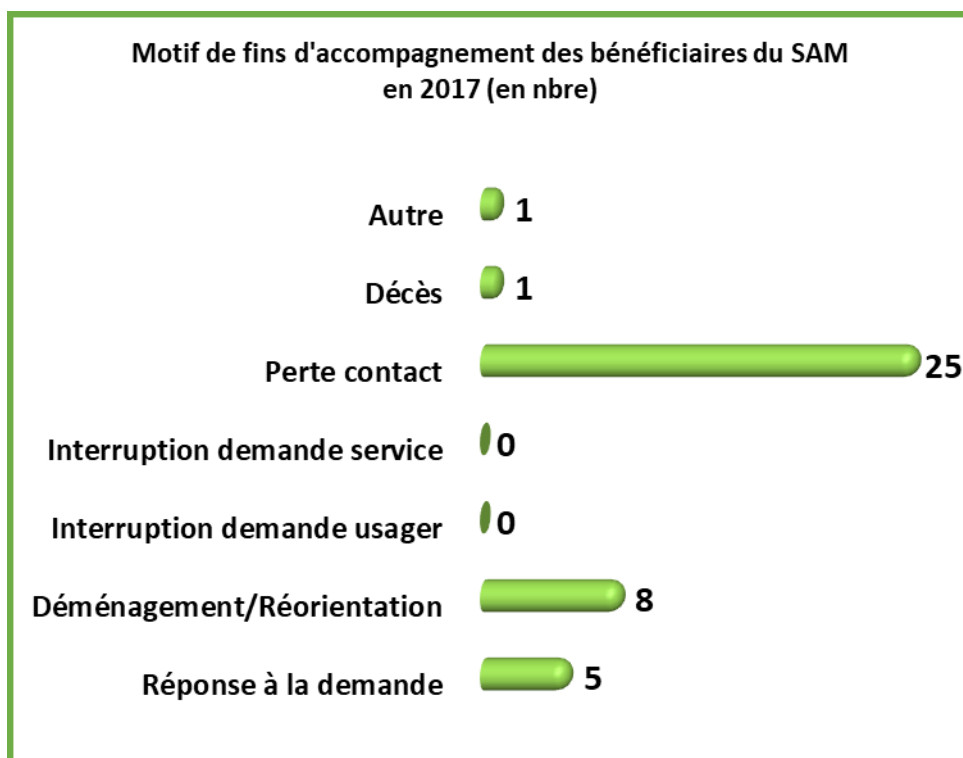


c. *Durée d'accompagnement*

Le graphique ci-dessous présente la durée moyenne dans les phases et les typologies de parcours pour l'ensemble des 124 bénéficiaires de l'accompagnement du SAM en 2017. C'est le parcours AI – accueil sans accompagnement qui présente la durée moyenne la plus élevée (3,7 ans) ce qui est logique puisque cette catégorie regroupe les personnes ne bénéficiant pas d'un projet d'accompagnement formalisé et qui sont les plus nombreuses.



d. Fin d'accompagnement au SAM en 2017

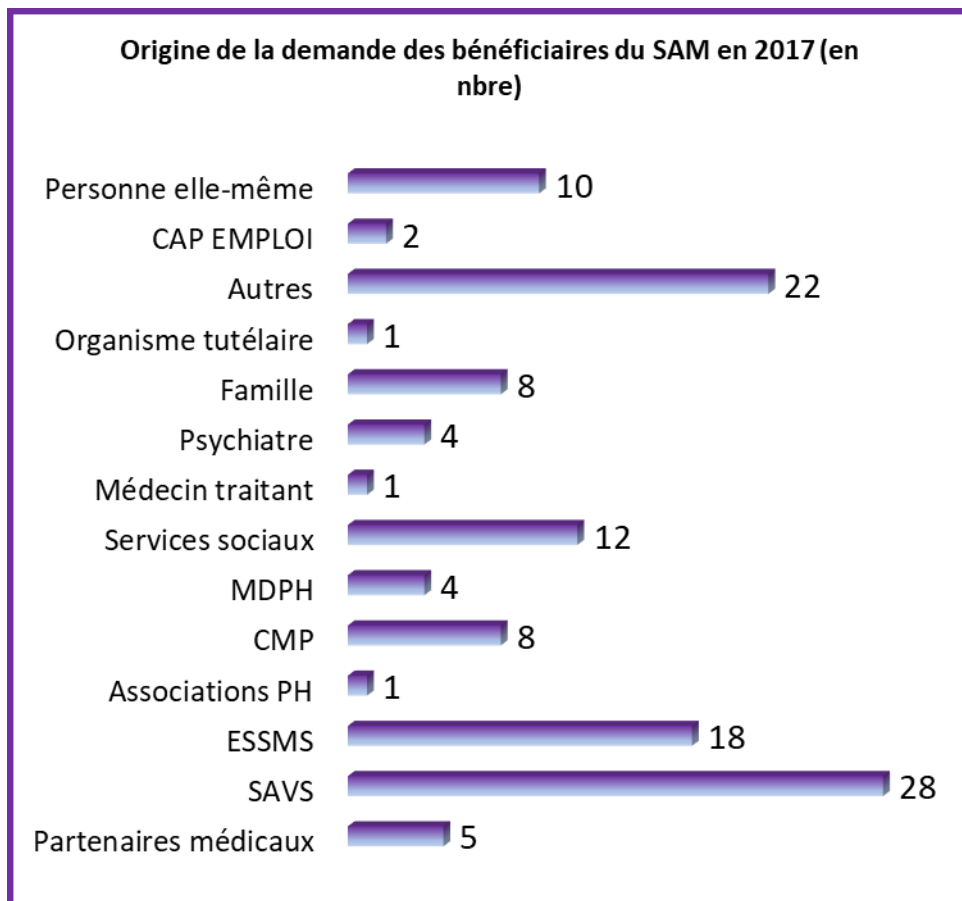


En 2017, il y a eu au SAM 40 fins d'accompagnement. Le Graphique ci-dessus répertorie les motifs de ces fins d'accompagnement. La fin d'accompagnement pour perte de contact est importante du fait du nombre important de personnes inscrites dans un parcours d'accueil sans accompagnement, ce qui est la mission première du service : être un lieu de socialisation sans contraintes ni obligations.

La durée moyenne d'accueil/accompagnement sur les fins d'accompagnement est de **161 jours**.

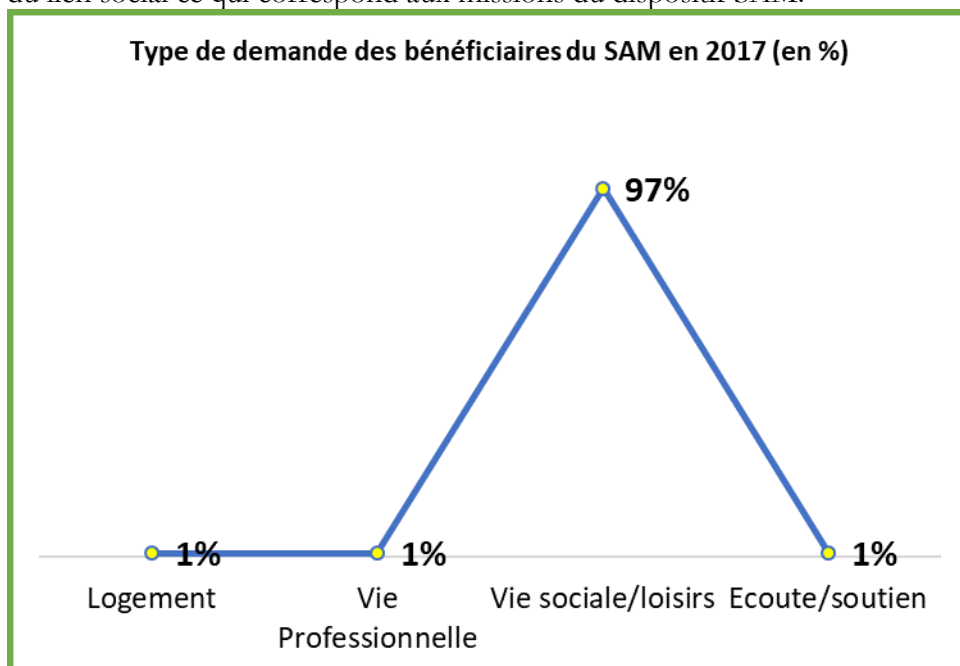
e. Origine de l'orientation vers le SAM

Le graphique ci-dessous présente la personne ou le tiers à l'origine d'une orientation vers le SAM en 2017.

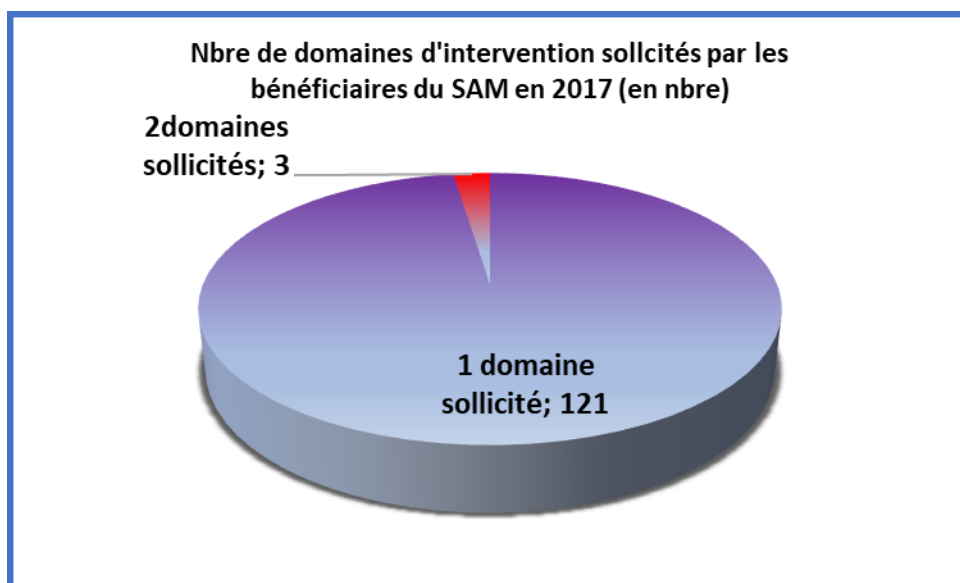


f.Éléments d'analyse de la demande des personnes au SAM lors de la phase d'accueil/admission

Le graphique ci-dessous indique le type de demandes des bénéficiaires. 97% viennent pour créer du lien social ce qui correspond aux missions du dispositif SAM.



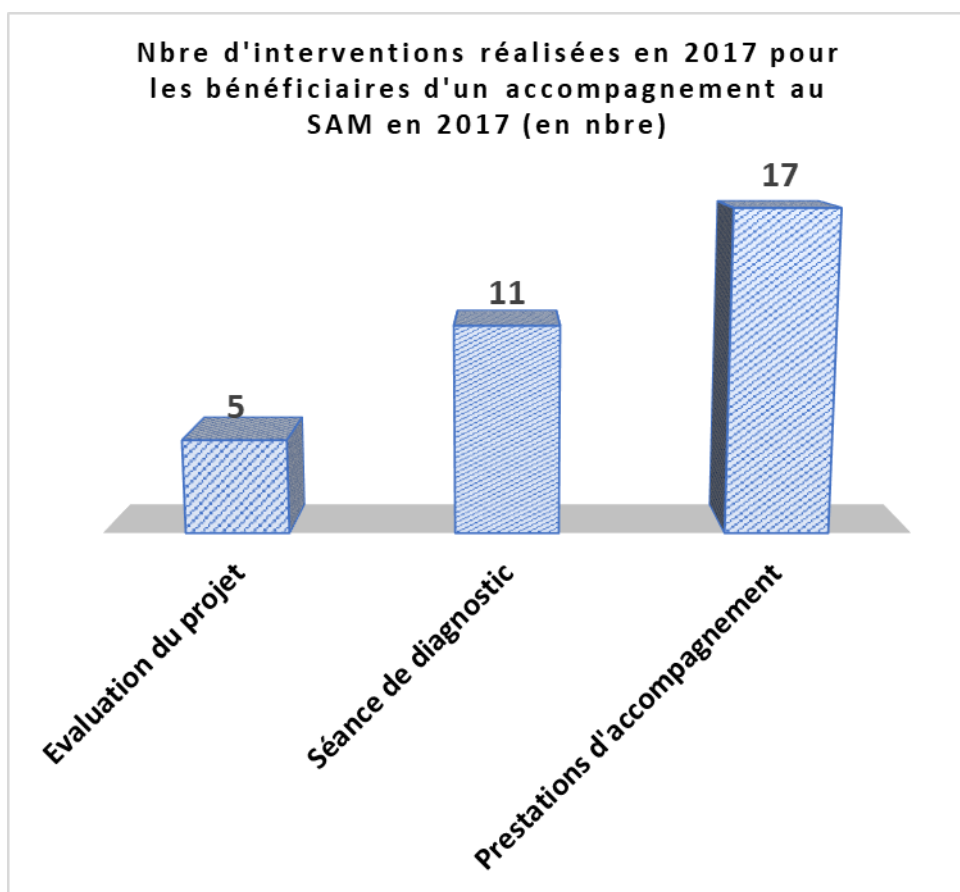
Le camembert ci-dessous présente le nombre de demandes faites par les usagers au moment de leur admission dans les différents domaines. Il est en cohérence avec le type de demande.



g. Données sur l'activité du SAM en 2017

Depuis 2015, le SAM construit des projets d'accompagnement individualisés avec certains usagers qui viennent au SAM pour la première fois ou depuis longtemps. Ce choix s'appuie sur des besoins repérés par les professionnels ou des demandes de certains bénéficiaires. A côté de ce travail d'accompagnement, un certain nombre d'activités est proposé pour favoriser le lien social et l'accès aux loisirs et à la culture.

Dans le cadre de mission d'accompagnement, les professionnels réalisent donc – à l'instar de leurs collègues du SAVA – des interventions dans différents domaines. Les graphiques ci-dessous présentent les données en lien avec ces interventions. **La saisie de ces interventions sur la base de données de l'utilisateur n'est pas encore un automatisme pour les professionnels et les faibles résultats ne sont pas forcément le reflet de toute l'activité réalisée.**

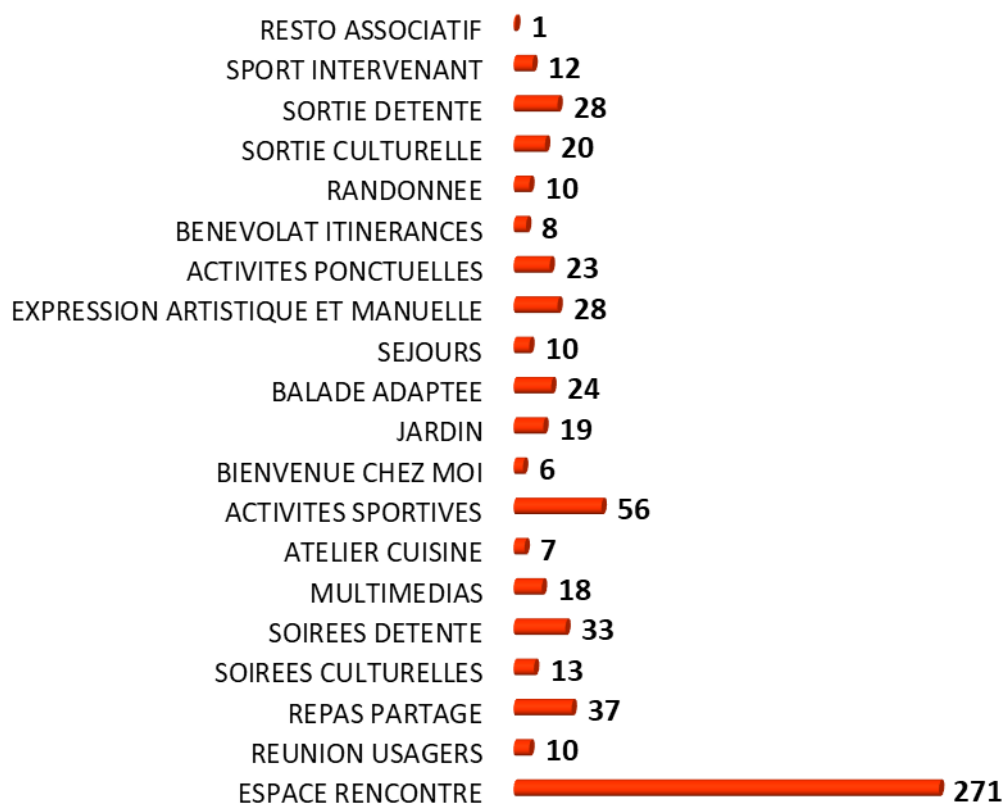


Nbre interventions dans les différents domaines réalisées pour les bénéficiaires d'un accompagnement au SAM en 2017

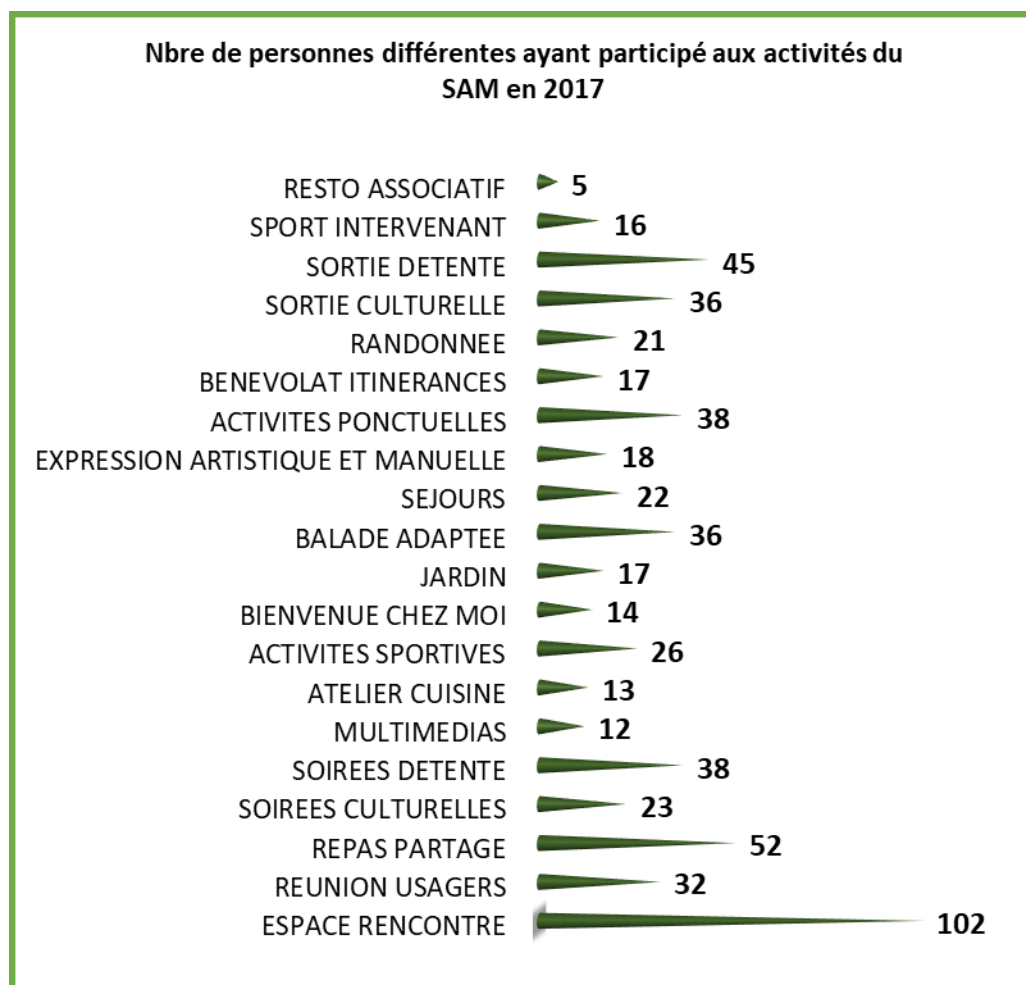


Le graphique ci-dessous indique le nombre d'activités développées par le dispositif SAM en 2017. Le contenu et les objectifs de ces activités sont explicités plus après dans le présent rapport. Au total ce sont 634 activités organisées au SAM, ce qui représente **2,65 activités / jour d'ouverture** du service. Ce chiffre est en baisse de 8% par rapport à 2016 et s'explique par le fait d'un congé parental de 8 mois sur 2017 d'une des salariées qui a réduit son temps de travail de 20%.

Nbre d'activités réalisées au SAM en 2017



Les graphiques ci-après présentent le nombre de participants pour chaque activité au cours de l'année ainsi que le nombre de présences de ces bénéficiaires sur les activités.



Moyenne annuelle du nombre de présence par activité au SAM en 2017



h. Présentation des activités

◇ Focus sur l'activité sportive avec un intervenant de sport adapté

Le sport est une pratique sociale et culturelle forte. Si la pratique d'un sport n'est pas automatiquement socialisante ou éducative, c'est un outil éducatif et social indéniable. Néanmoins, pour que le sport devienne un outil d'inclusion et de cohésion sociale il faut se placer dans une démarche de projet.

Les personnes que nous accueillons au sein du service peuvent être en rupture sociale. Elles peuvent avoir perdu certains repères de règles de vie et de communication. Elles se trouvent en échec devant les exigences sociales et se sont ainsi éloignées des lieux collectifs.

La culture et le sport peuvent contribuer à porter les valeurs qui doivent fonder notre société : respect, altérité, laïcité... et permettre de lutter contre les inégalités sociales. C'est donc l'une de nos missions que de permettre la mise en place et l'accompagnement des usagers vers une activité sportive.

L'objectif d'un projet sportif à finalité sociale et éducative sera donc de participer à l'acquisition de compétences sociales en fonction de besoins précis et identifiés. Ex : permettre aux usagers de retisser des liens, de réintégrer des repères sociaux, de réinvestir des valeurs personnelles, collectives et sociales, de réinstaurer le sens des autres et du groupe, la confiance en soi ou encore la notion de projet collectif.

Depuis des années des contacts réguliers avec les clubs de sports et l'association de sport adapté nous ont permis de mettre en place individuellement, des inscriptions dans des activités sportives. Régulièrement, et pour des raisons diverses, ces dernières n'aboutissent pas. Les personnes ne trouvent pas l'énergie de s'investir individuellement.

Nous nous sommes alors interrogés sur les besoins des personnes pour réussir à concrétiser un tel projet.

Nous avons sondé au travers des espaces rencontres les bénéficiaires du service sur ce thème afin de recueillir les freins à la réalisation d'un engagement dans une activité sportive. Il en ressort un besoin d'accompagnement physique dans les associations. Les usagers du SAM interrogés disent avoir du mal à s'intégrer, avoir peur du regard des autres, avoir peur de ne pas savoir faire et d'être mis à l'écart. Ils sont unanimes pour dire que ce serait plus simple pour eux si c'était organisé comme une « activité du SAM ».

Depuis de nombreuses années nous avons mis en place diverses activités sportives en "interne" : footing, randonnée, natation...

Il y a un an, le comité départemental de sport adapté a pris contact avec nous car ils souhaitaient développer leurs actions sur le Bassin Alésien.

Ils sollicitent notre aide pour trouver des locaux et constituer un groupe intéressé par les sports collectifs.

Ce projet vient conforter nos actions sportives déjà mises en place et nous imaginons alors ensemble la manière de le concrétiser.

L'objectif de l'action proposée est l'apport du sport comme vecteur de socialisation et d'éducation à la santé.

Le sport adapté s'inscrit dans la logique nationale du Ministère de la Santé et des Sports qui consiste à favoriser l'accès à l'activité physique ou sportive au plus grand nombre.

L'action se fait sous la forme de cours collectifs, encadrés par un professeur d'éducation physique et sportive formé à la pratique du sport adapté.

Des cours de une heure ont lieu une fois par semaine dans le gymnase "René Gatién" mis à disposition par la ville d'Alès.

Le matériel est prêté par le sport adapté.

Le premier axe de travail est le bénéfice lié au plaisir de faire une activité ludique dans la convivialité et l'échange, l'envie de faire, la confiance en soi, la motivation.

Le deuxième axe est de proposer cette activité comme lieu d'insertion dans le groupe SAM pour les jeunes adultes sortant de l'impro les Châtaigniers (avec lequel nous avons passé une convention de partenariat) et pour tous les autres établissements médico-sociaux avec lesquels nous pourrions travailler.

Dans un premier temps nous avons proposé une rencontre entre l'intervenant sportif et les usagers du SAM. Cette rencontre a permis de définir collectivement (usagers/intervenants/équipe SAM) les disciplines sportives envisagées sur l'année.

Le CABA a pris la licence de sport adapté pour le groupe. Le tarif horaire des cours est fixé à 33€ / heures à diviser entre les participants.

Ce coup de pouce institutionnel a permis de réduire le coût pour les participants afin de permettre une participation la plus large possible.

Déroulé de l'action

Nous avons sur l'année proposé 4 temps sportifs :

Janvier - Février : Boxe gymnastique sur 7 séances

Mars - Avril : Basket Ball sur 7 séances

Mai - Juin : Multisport sur 9 séances Ultimate (1) Tennis (2) Handball (2) football en salle (1) jeux de plein air (1)

Septembre - Octobre - Novembre : Foot en salle.

De plus pendant les vacances scolaires d'Avril, deux séances d'escrime en partenariat avec le club d'Alès ont pu être proposées gratuitement aux usagers.

Concrètement, l'intervenant de sport adapté présente et explicite les règles et le travail de la séance pour que chacun des participants puissent se l'approprier.

Le professionnel du SAM en charge de l'activité se positionne comme interface entre le groupe et l'enseignant, ce qui permet à l'intervenant de pouvoir mobiliser le groupe sans être interrompu par les problèmes liés à la pluralité du groupe.

L'intervenant est responsable du déroulement de l'activité et le professionnel du SAM est responsable de sa faisabilité. Il laisse donc se dérouler la séance, est présent pour accompagner et soutenir les participants.

Il accompagne le groupe et veille à une médiation réussie avec les autres participants (IMPRO toute l'année et autres structures lors des rencontres sportives)

Il intervient en soutien à la compréhension et aux échanges et encourage et renforce l'implication de chacun.

Cette année, malgré une proposition d'inscription sur 3 temps distincts le groupe initial s'est maintenu sur les différentes activités en renouvelant ses inscriptions, preuve d'une bonne accroche avec l'intervenant. C'est un groupe hétérogène dans lequel une cohésion, un partage et de l'entraide ont pu émerger.

L'intérêt des usagers pour l'ensemble des pratiques sportives a été ponctué par des rencontres inter-établissements riches en expériences nouvelles. Chaque participant a trouvé sa place et a été accepté dans le groupe avec ses richesses et ses faiblesses. Chacun à son niveau a réussi à progresser à son rythme.

L'équipe d'encadrement, par sa complémentarité et son partage des principes éducatifs, a su proposer et moduler les séances en fonction des moyens et besoins de chacun.

En annexes, sont cités des situations d'usagers qui ont participé à ces séances et l'apport éducatif de celles-ci.

Actions issues de notre partenariat :

- Mise en place d'une soirée par mois avec le groupe sport afin de favoriser la création de liens et la cohésion de groupe. L'intervenant en sport adapté a participé à l'une d'entre elles
- Initiation à la pratique de l'escrime en partenariat avec le club d'escrime d'ALES
- Matinée d'échange sportif le 30 juin : basket avec plusieurs équipes
- Participation pour deux personnes du groupe dans une équipe de basket en 2^e division
- Dernière séance avant l'été en plein air suivie d'un goûter au bord de l'eau

Conclusion et perspectives

Cette première année de partenariat avec le sport adapté a été très riche. Elle a contribué à revaloriser les usagers qui, pour la plupart, ont pris conscience de leurs capacités et gagné en confiance en eux. En 2017, 16 personnes différentes ont participé à cette activité.

Les apports du sport sont relativement importants sur le plan physique. En effet, celui-ci améliore la condition physique générale des personnes (amélioration des capacités de force musculaire, d'endurance, cardio-vasculaire, ...) Mais également d'autres sur le plan social en favorisant les échanges et la communication.

Au-delà du contexte sportif l'activité sportive offre la possibilité de « transférer les valeurs positives véhiculées par le sport », valeurs que les participants pourront transposer dans leur quotidien.

◇ *Atelier d'expression manuelle et artistique*

Cette activité, mise en place à la fin de l'année 2011 sur la demande de plusieurs usagers, a pour objectif de permettre avant tout la libre expression, à travers des moyens variés (peinture, argile, matériaux naturels ou de récupération...) et la visite de lieux d'exposition proposant différentes techniques d'expression (art contemporain, art brut, arts premiers...).

L'atelier hebdomadaire est également un lieu de rencontres et d'échanges.

Certains « travaux » sont réalisés en binôme ou en groupe.

Par ailleurs, les bénéficiaires de l'atelier ont déjà participé à des projets d'envergure en lien avec d'autres structures d'accompagnement du bassin (EPHAD, IMPRO...) comme le projet « street tricot » en 2015 et le projet de « Défilé Récup » qui doit aboutir en 2018. Ces projets favorisent le lien intergénérationnel.

◇ *Atelier multimédia en partenariat avec la Médiathèque d'Alès*

Depuis plusieurs années, nous organisons un atelier multimédia à la Médiathèque d'Alès avec un groupe SAM.

Différents parcours d'apprentissage de l'outil informatique sont proposés en fonction des groupes (initiation, bureautique, Internet, approfondissement, photo, vidéo) Le groupe est composé de 8 à 10 personnes, toutes de niveaux différents avec des capacités et des facilités d'adaptation distinctes. Certaines personnes sont relativement autonomes alors que d'autres nécessitent constamment une présence à leurs côtés.

Le rôle qu'exerce le travailleur social en charge de cette activité est celui de facilitateur et de médiateur entre les participants et l'animateur informatique de la Médiathèque.

Nous proposons toute l'année des ateliers le vendredi en fin d'après-midi dont les objectifs sont définis chaque année avec la médiathèque dans le cadre de la convention de partenariat qui la lie au CABA. Ce créneau permet aux personnes travaillant dans les ESAT d'y participer. Ces objectifs varient en fonction des besoins identifiés des usagers et des ressources et projets de la médiathèque.

◇ *L'espace et café rencontre*

Ouverts tous les jours de la semaine, sauf le dimanche (au nombre de six dans les locaux du SAM et d'un à l'Espace Chamson à Alès), les cafés-rencontre (en matinée) et espaces-rencontre (en fin d'après-midi) connaissent une fréquentation régulière et importante depuis leur création.

C'est à partir de ces lieux d'échanges et de convivialité que doivent émerger propositions, suggestions, informations, et mise en relation.

Deux travailleurs sociaux y assurent l'accueil des personnes.

◇ *Temps de réunion et de concertation avec les usagers*

La quasi-totalité des activités mises en œuvre doit prendre appui sur des réunions préparatoires d'organisation entre usagers et se conclure par des rencontres pour en faire le bilan.

Ces réunions doivent permettre aux travailleurs sociaux référents des activités de développer des orientations sur l'année et de mettre en place un programme d'activités sur le trimestre élaboré par des groupes d'usagers.

◇ *Balade*

L'activité « balade » – initialement positionnée sur un créneau hebdomadaire et composée d'un groupe de marcheurs confirmés – a été doublée d'un créneau de balade adaptée, proposé aux personnes souhaitant profiter de la nature sur des parcours moins longs et adaptés à leurs difficultés (personnes à mobilité réduite, en situation de handicap sensoriel, ou reprenant progressivement une activité physique).

Ces balades peuvent aussi avoir lieu le samedi après-midi pour permettre la participation des personnes travaillant en ESAT.

◇ *Balade adaptée*

Afin de répondre à une demande croissante d'usagers souhaitant participer à l'activité balade mais n'ayant pas la capacité physique des marcheurs du groupe « balade », nous avons organisé à partir de 2014 une activité « balade adaptée ».

La balade adaptée peut être un tremplin vers la balade sportive. Elle permet à certaines personnes, ayant arrêté toute activité physique depuis plusieurs années et ne se sentant pas en capacité de reprendre une activité sportive, de renouer avec l'effort physique, de (re)prendre conscience de ses capacités, de son corps.

Le fait de se retrouver dans un autre contexte que le SAM permet d'appréhender les personnes autrement, de les découvrir différemment et de les accepter.

Deux travailleurs sociaux du SAM accompagnent cette activité.

Pour certaines personnes, elle constitue un support au projet individuel – soit dans le domaine de la santé (exercice physique préconisé par le médecin traitant), soit pour développer le lien social (préalable à une activité en ESAT, par exemple).

Pour d'autres, elle permet des temps de rupture avec le quotidien en milieu urbain et la découverte d'un patrimoine riche en diversité.

◇ *Activité cuisine*

Cette activité est basée sur l'échange de savoirs et de savoir-faire culinaires. Elle permet l'appropriation de recettes simples, afin de pouvoir les reproduire au domicile (dans le cadre des « Bienvenue chez moi » par exemple).

Elle se décompose en deux ateliers distincts :

- Cuisine rencontre : le groupe est ouvert, échanges et convivialité dominant autour de préparations réalisées et dégustées sur place en fin d'après-midi.
- Cuisine partagée : chaque personne du groupe formé vient proposer une recette simple qui est réalisée en commun afin que chacun puisse s'en approprier toutes les étapes. Les recettes réalisées figurent dans un classeur consultable par tous.

Une fois par mois, l'activité donne lieu à un repas partagé en soirée par le groupe sur une thématique particulière.

Des soirées au restaurant, dans le cadre de la découverte d'autres cultures culinaires, sont programmées tout au long de l'année.

◇ *Jardin collectif*

Depuis 2011, le CABA loue une parcelle dans les jardins familiaux d'un quartier d'Alès. Ceux-ci sont gérés par le CCAS

L'intérêt de cette inscription dans un lieu associatif de droit commun est de pouvoir y côtoyer à la fois des habitants des quartiers (principalement des Prés Saint-Jean) mais également diverses associations y cultivant une parcelle.

Des événements festifs et des travaux collectifs réunissent, tout au long de l'année, tous les jardiniers grâce à l'animatrice déléguée à ces jardins. Ainsi, par exemple, sur l'année 2017, un hôtel à insectes a été construit.

◇ *Activités ponctuelles*

Cet item regroupe à la fois des sorties en journée liées aux événements festifs du bassin et des propositions ponctuelles d'activités de loisir.

◇ *Activités sportives*

Les rencontres organisées par RESEDA en 2011 avaient mis en évidence le désir des usagers de

pratiquer une activité physique – sans toutefois que celle-ci soit clairement définie.

En 2016, comme c'était déjà le cas les années précédentes, un créneau matinal hebdomadaire est consacré au footing ou à la marche rapide, et un deuxième créneau hebdomadaire a permis la pratique de la natation en piscine.

◇ *Bienvenue chez moi*

Cette activité s'appuie sur la proposition d'un (ou de plusieurs) usager(s) à partager un repas à son domicile.

Elle permet un développement du lien social en travaillant directement sur le lieu de vie de la personne.

Un accompagnement, qui valorise l'environnement de la personne par un travail sur l'investissement du logement, favorise la mise en place d'un réseau relationnel « traditionnel » et une rupture avec l'isolement dans la durée.

◇ *Activités culturelles*

Les sorties au Théâtre du Cratère, les soirées au cinéma, et les sorties dans le cadre des différents événements culturels de l'année (festival de cinéma Itinérances, festival d'Avignon, Cratère Surfaces, Féria...), sont regroupées sous le terme d'activités culturelles de journée ou de soirée.

Dans le cadre du partenariat mis en place avec le Cratère, une présentation de la programmation annuelle est faite en septembre dans les locaux du SAM par la chargée de la communication du théâtre pour les personnes intéressées : chaque spectacle fait l'objet d'une présentation préalable (sous forme de visionnage d'extraits sur Internet ou de lectures de critiques) et un choix est effectué par les usagers.

Une réduction est appliquée sur le prix des places.

Outre l'intérêt de découvrir des œuvres variées et de qualité, cette activité permet l'échange verbal autour d'une thématique commune et la possibilité de se découvrir des intérêts communs qui peuvent constituer la base d'une relation.

◇ *Soirées*

L'item « soirée » n'englobe pas les sorties au Cratère (Théâtre d'Alès) ni l'activité Culture du Cœur.

Certaines soirées sont organisées dans les locaux du SAM autour d'événements particuliers (anniversaires, projection de vidéos...), d'autres sont liées aux événements festifs ou culturels du bassin ou à des sorties au restaurant ou dans d'autres lieux (bowling).

◇ *Repas partage au SAM et au restaurant associatif*

Tous les lundis midi, un repas est organisé dans les locaux du SAM.

Les temps d'organisation (établissement du menu, courses) et de préparation du repas sont partagés par les personnes qui y participent.

Ce temps de repas est avant tout un temps d'échanges et de convivialité au sein du groupe.

Le travail de réécriture de cette activité a permis à l'équipe de professionnels du SAM de se sensibiliser aux repères nutritionnels, source d'un bon équilibre alimentaire. En 2016, l'équipe a donc consacré plus d'attention à l'établissement des menus.

Depuis 2017, un créneau est réservé à la possibilité d'aller déjeuner au restaurant associatif situé dans un quartier proche du service. L'objectif est double : pouvoir aller dans un lieu de droit commun empreint de convivialité et se restaurer à faible coût ce qui est important pour notre public dont les ressources financières sont faibles. Un professionnel du SAM accompagne les usagers qui souhaitent participer à ce déjeuner.

◇ *Séjours extérieurs – Séjours de rupture*

Cette activité, qui a démarré en 2005, permet l'accès à des séjours extérieurs de deux ou trois jours à des coûts raisonnables.

Chaque séjour est précédé d'une réunion de préparation réunissant les usagers concernés et fait l'objet d'un « bilan » avec le groupe (souvent sous forme d'un repas pris en commun).

La préparation du séjour est différente selon qu'il s'agisse d'un séjour de détente ou d'un séjour de rupture : pour le premier, les personnes sont associées à l'intégralité des démarches effectuées, alors que le séjour de rupture est parfois préparé en amont avant d'être proposé aux personnes composant le groupe envisagé en équipe.

◇ *Festival Itinérances*

Le Festival Cinéma d'Alès Itinérances est une manifestation de cinéma généraliste créée en 1983. Avec environ 48 000 entrées à chaque édition, ce festival est devenu une des principales manifestations cinématographiques en France.

Le SAM participe depuis plusieurs années au Festival en accompagnant les personnes qui le souhaitent aux différentes projections.

L'association Itinérances travaille chaque année à l'organisation du festival avec des bénévoles et des classes de lycée. Ces derniers participent à la diffusion du programme de la manifestation pendant les trois semaines qui précèdent le festival (diffusion, distribution dans les commerces alésiens, envois aux particuliers...). Pendant les dix jours du festival, ils sont présents pour assurer un bon fonctionnement de cette manifestation en se répartissant les tâches suivantes :

- portiers devant les salles de projection (gestion des contremarques, tickets, et comptabilisation du nombre d'entrées)
- nettoyage des salles après chaque séance
- accueil du public et renseignements
- préparation et gestion du petit déjeuner pour l'équipe d'Itinérances
- gestion de la boutique
- affichages et communications journalières.

Depuis 2014, un groupe de bénévoles usagers du SAM – accompagné de travailleurs sociaux du SAM - rejoint l'équipe existante au sein d'Itinérances.

L'équipe de professionnels du SAM sont partie prenante de cette activité en accompagnant à tour de rôle les usagers dans les différentes tâches – ceci afin de pouvoir conserver les temps d'ouverture et les différentes activités au sein du Service.

Pendant la durée du Festival, ils sont chargés de la distribution du programme autour des lieux de projection, de la distribution de la Gazette (petit journal créé par un groupe de lycéens), de la mise en place et de la tenue du goûter des enfants le mercredi, et de la préparation de deux petits déjeuners pour les équipes du Festival.

L'objectif principal de ce projet est de participer à l'inclusion sociale des personnes accompagnées par le SAM. Ainsi, le groupe de bénévoles usagers du SAM peut, lors de temps informels, partager des temps festifs avec d'autres bénévoles (le Festival Itinérances fonctionne grâce à l'aide d'une centaine de bénévoles).

Il est à noter que le rôle d'interface des travailleurs sociaux du SAM entre le groupe de bénévoles et les responsables de l'association Itinérances est nécessaire pour permettre une relation apaisée et de qualité avec certains usagers du SAM dont la problématique du handicap rend parfois la relation aux autres compliquée.

4. Données sur le public accompagné au SAVS en 2017

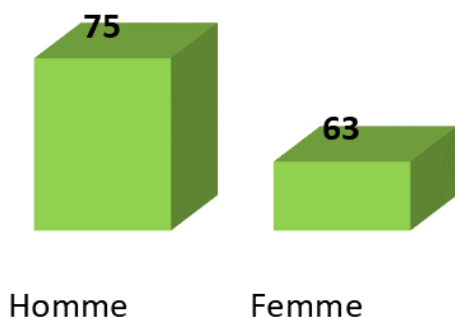
a. Caractéristiques des bénéficiaires

Cette année, les données des deux dispositifs SAVA et SAM du SAVS sur le public accueilli et accompagné sont présentées conjointement afin de permettre une lecture plus aisée des similitudes ou différences entre les deux publics.

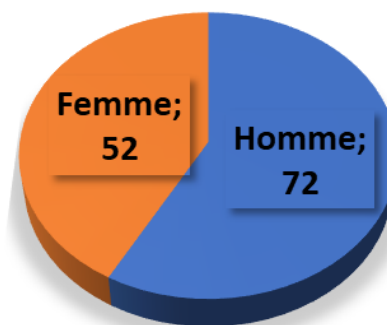
Pour le SAVA, les données ci-dessous ne présentent que les caractéristiques des personnes qui ont bénéficié en 2017 - dans le cadre d'un projet défini - d'un accompagnement personnalisé avec un référent identifié. Un certain nombre de personnes fréquente également le service dans le cadre de la permanence-accueil et ne font pas l'objet d'un suivi personnalisé.

Pour le SAM, les données ci-dessous présentent les caractéristiques de toutes les personnes ayant participé à au moins une activité au cours de l'année, qu'elles bénéficient ou pas conjointement d'un accompagnement individualisé par les professionnels du SAM.

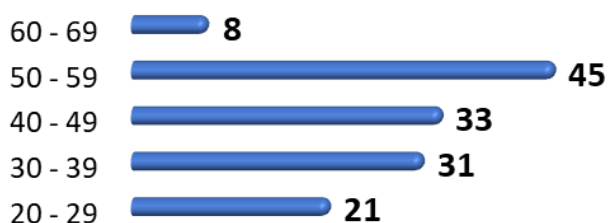
Répartition par sexe des bénéficiaires du SAVA en 2017 (en nbre)



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

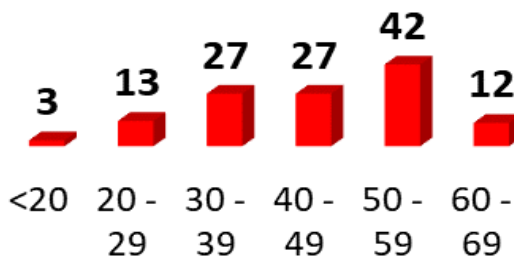


Répartition par âge des bénéficiaires au SAVA en 2017 (en nbre)

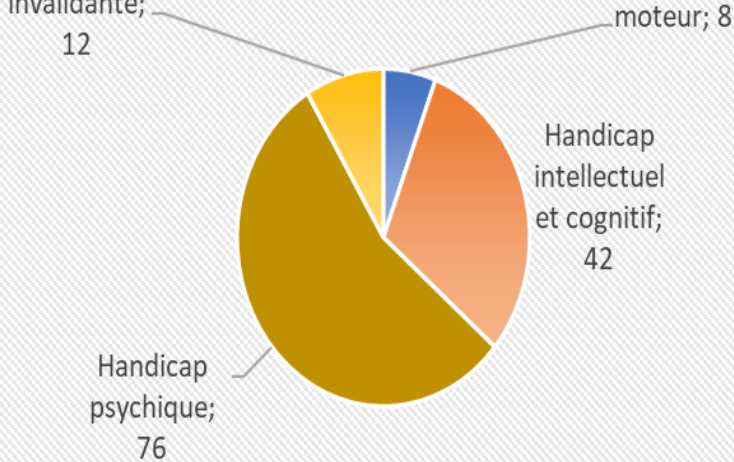


En ce qui concerne la répartition par âge, on constate également de fortes similitudes entre les deux dispositifs.

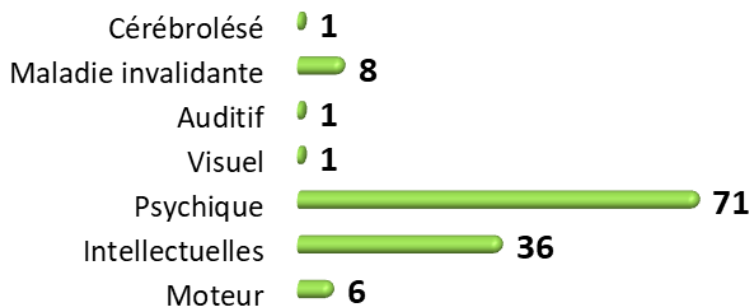
Répartition par âge des bénéficiaires du SAM en 2017 (en nbre)



Répartition des bénéficiaires du SAVA en 2017 par handicap prédominant (en nbre)

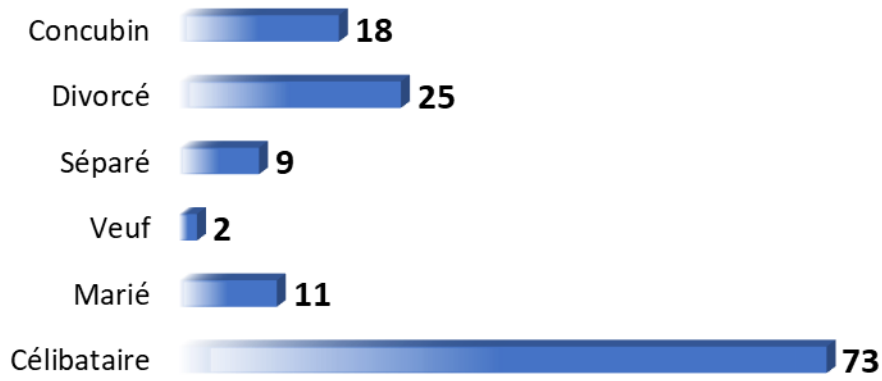


Type de handicap prédominant chez les bénéficiaires du SAM en 2017 (en nbre)

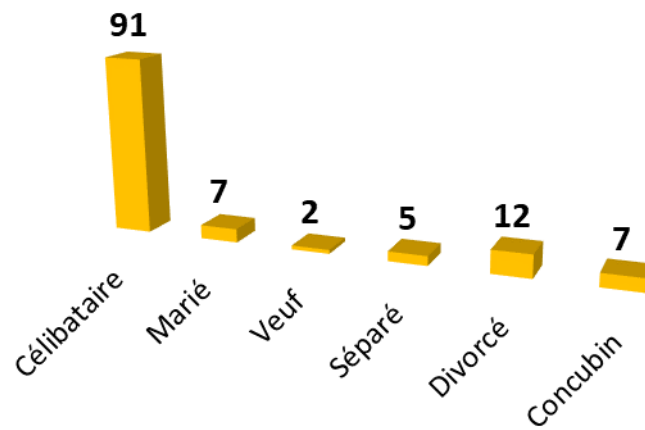


Le handicap psychique reste majoritaire comme handicap prédominant et représente 56% de la totalité des personnes. Ce chiffre est stable d'une année sur l'autre.

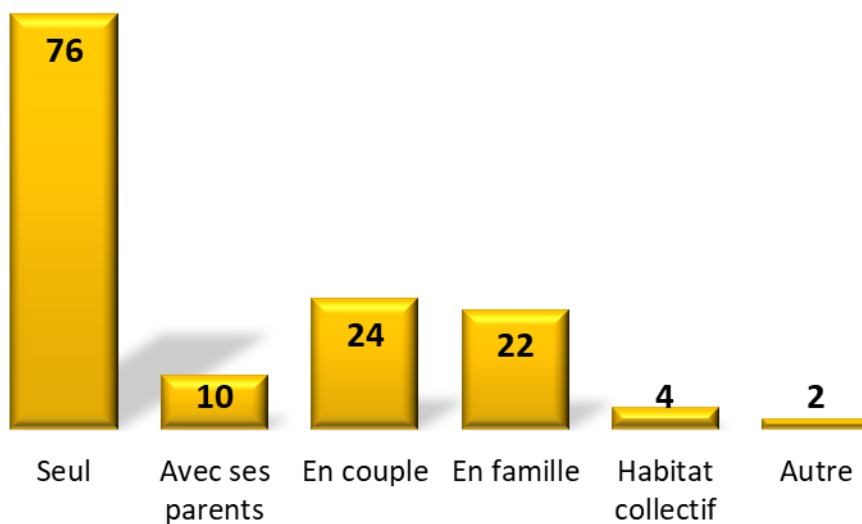
**Situation matrimoniale des bénéficiaires du SAVA
en 2017 (en nbre)**



Statut matrimoniale des bénéficiaires du SAM en 2017 (en nbre)

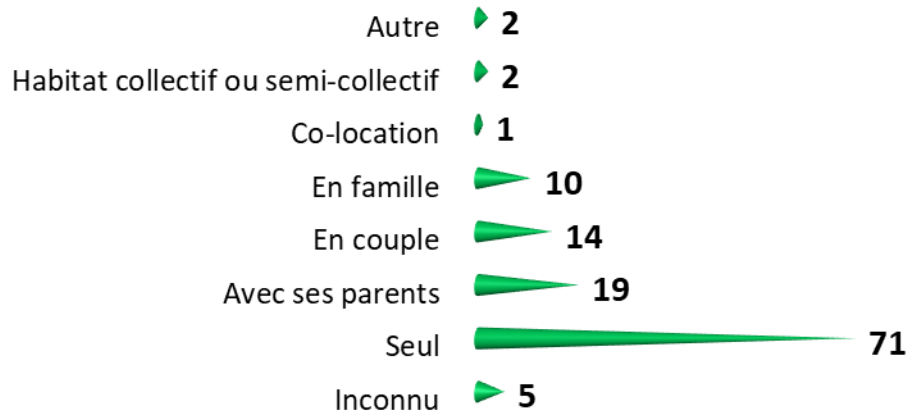


Mode de vie des bénéficiaires du SAVA en 2017 (en nbre)



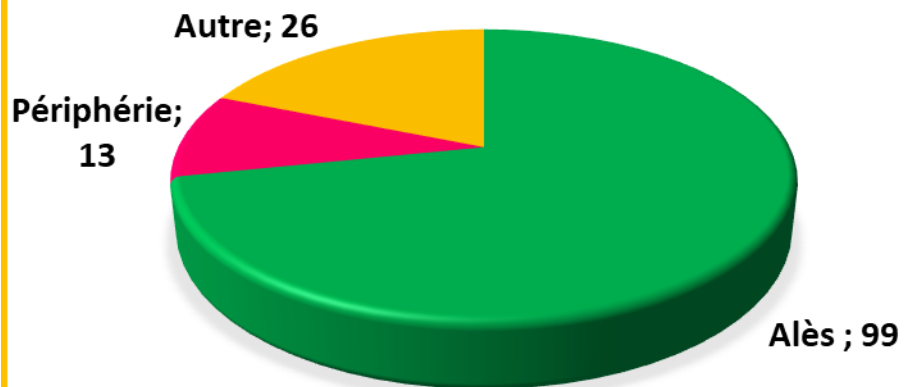
Ces graphiques nous indiquent que la majorité des personnes accompagnées vivent seules d'où leur besoin de lien social et d'écoute/soutien.

Mode de vie des bénéficiaires du SAM en 2017 (en nbre)

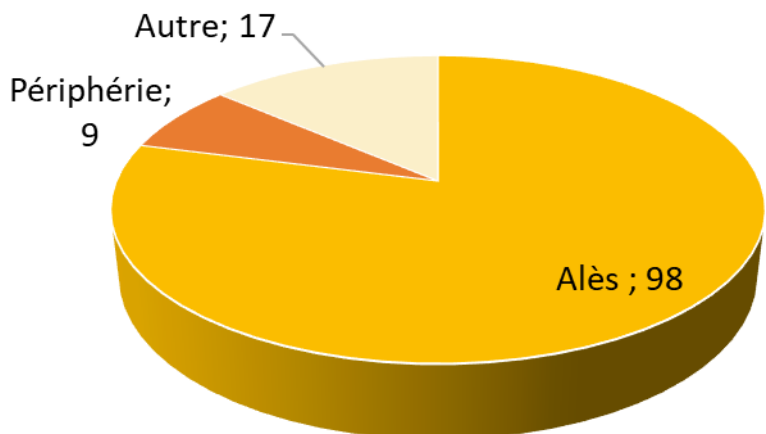


b. Habitat des bénéficiaires

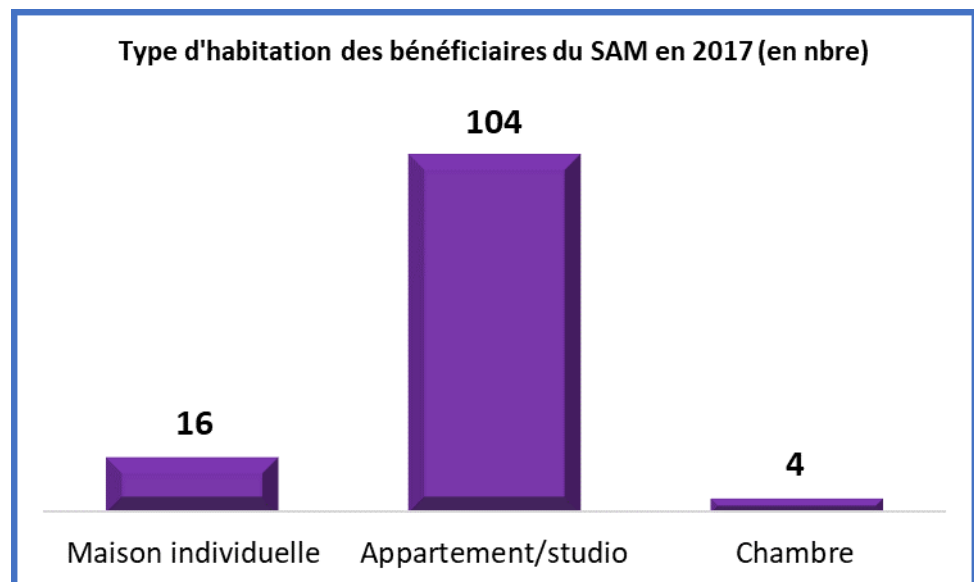
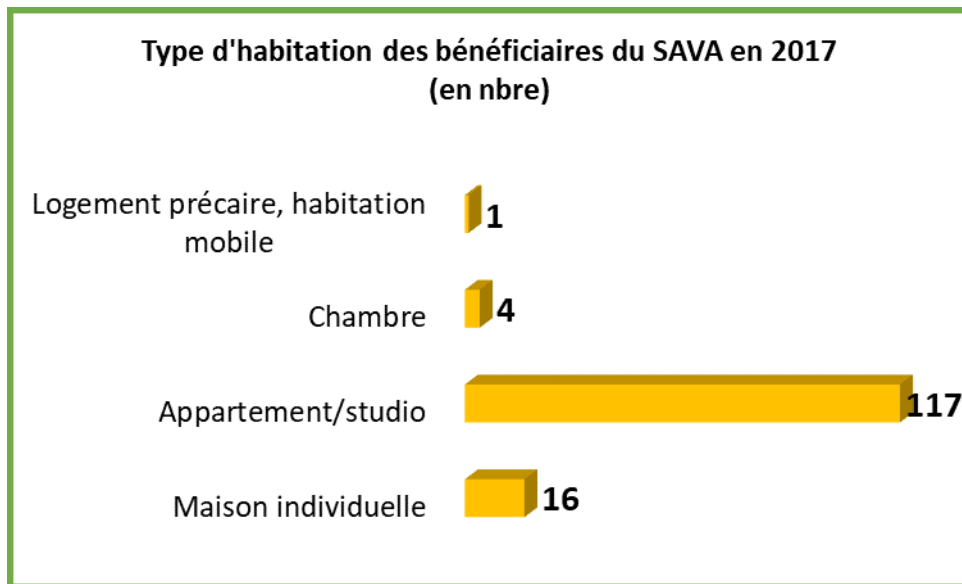
Localisation des bénéficiaires du SAVA en 2017 (en nbre)

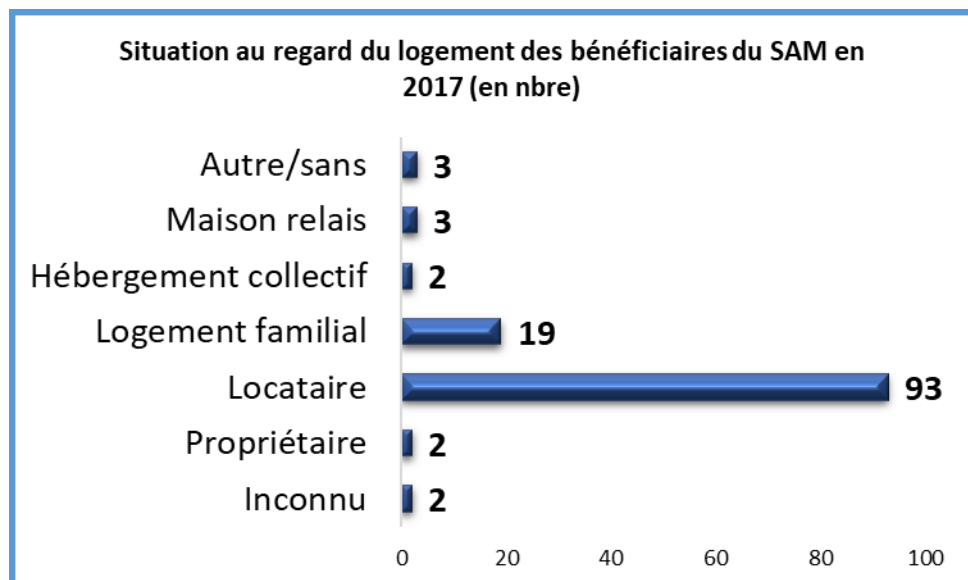
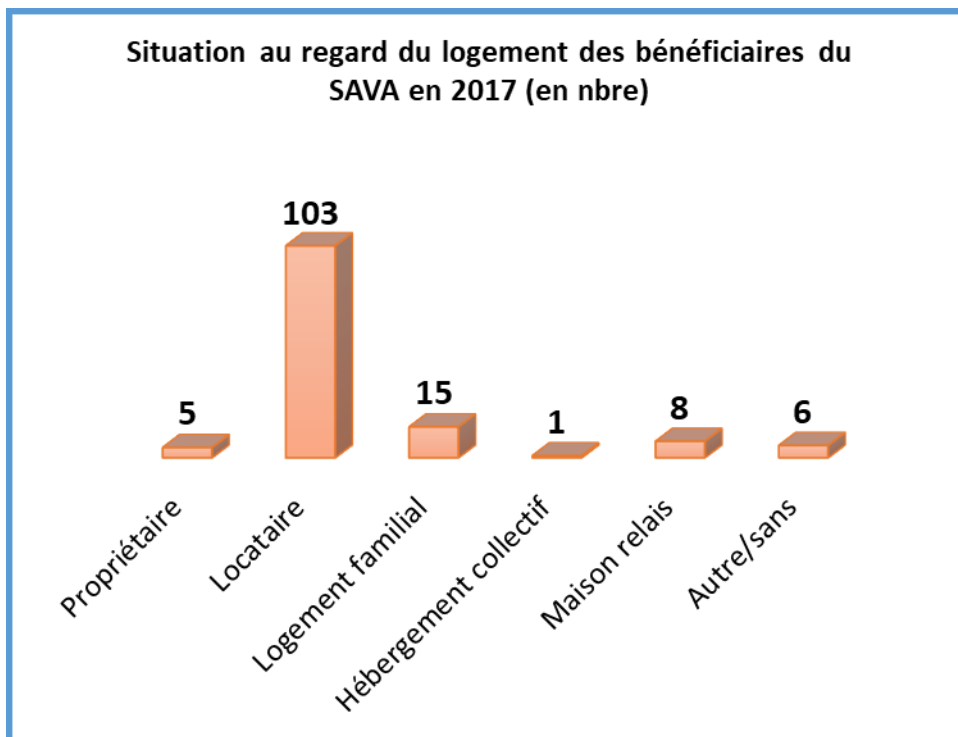


Localisation des bénéficiaires du SAM en 2017 (en nbre)



Il y a peu d'évolution sur la répartition territoriale des usagers Des deux dispositifs en 2017 par rapport à 2016 où les chiffres sont quasiment identiques.



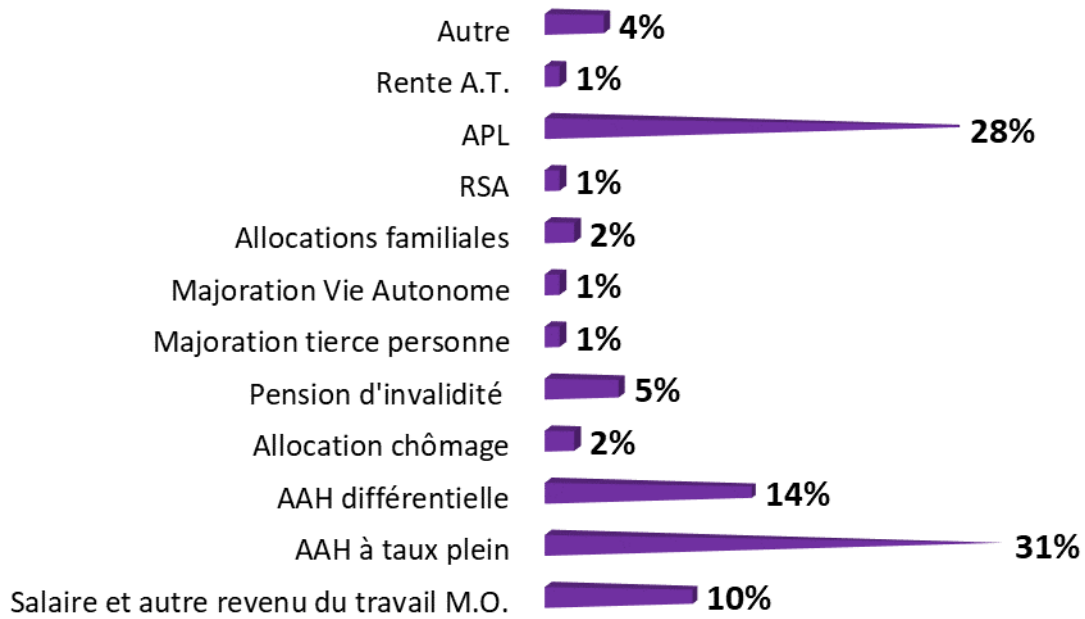


La situation financière précaire des bénéficiaires a des incidences sur leur type d'habitat. Une grande majorité réside en logement social.

c. Situation financière et administrative

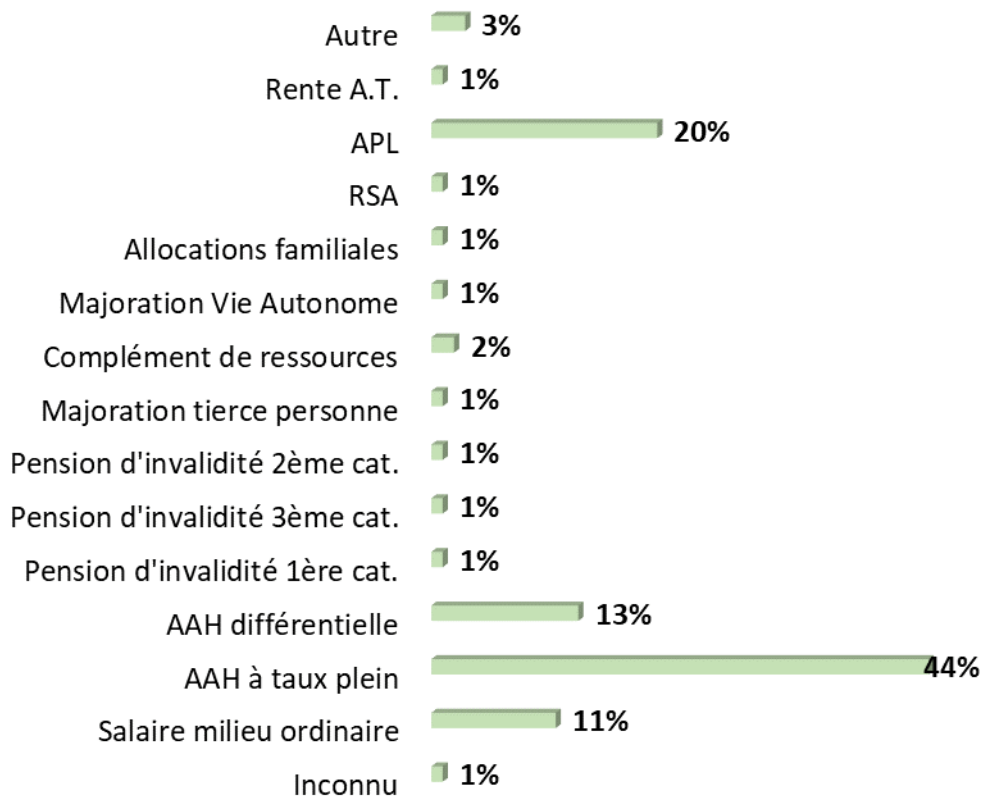
La base de données nous permet d'obtenir la vision de l'ensemble des ressources financières dont bénéficient les usagers du SAVA ainsi que leur capacité à gérer seul ou avec une aide spécifique (protection juridique) leur situation administrative et financière.

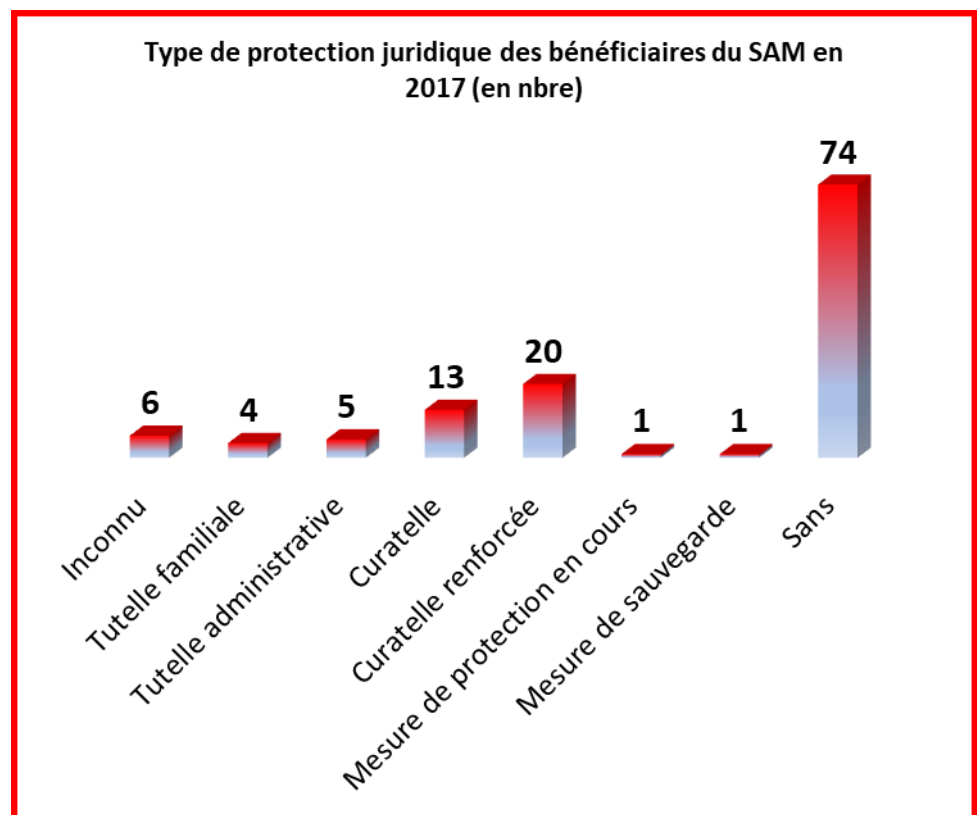
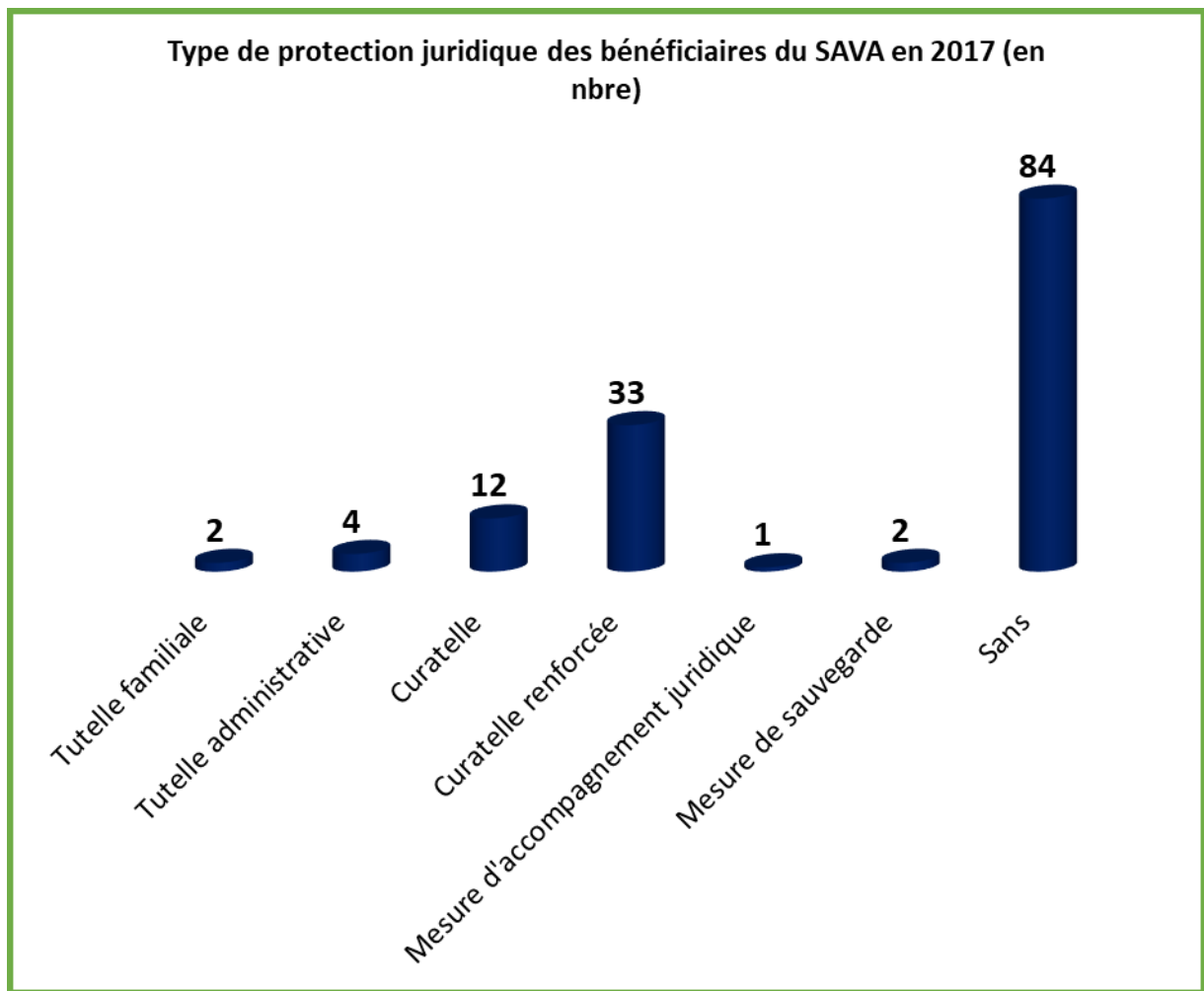
Revenus et allocations des bénéficiaires du SAVA en 2017 (en %)



Les caractéristiques en matière de revenus et allocations du public accueilli sur les deux dispositifs sont là-aussi identiques. La grande majorité ont comme ressource essentiellement l'AAH.

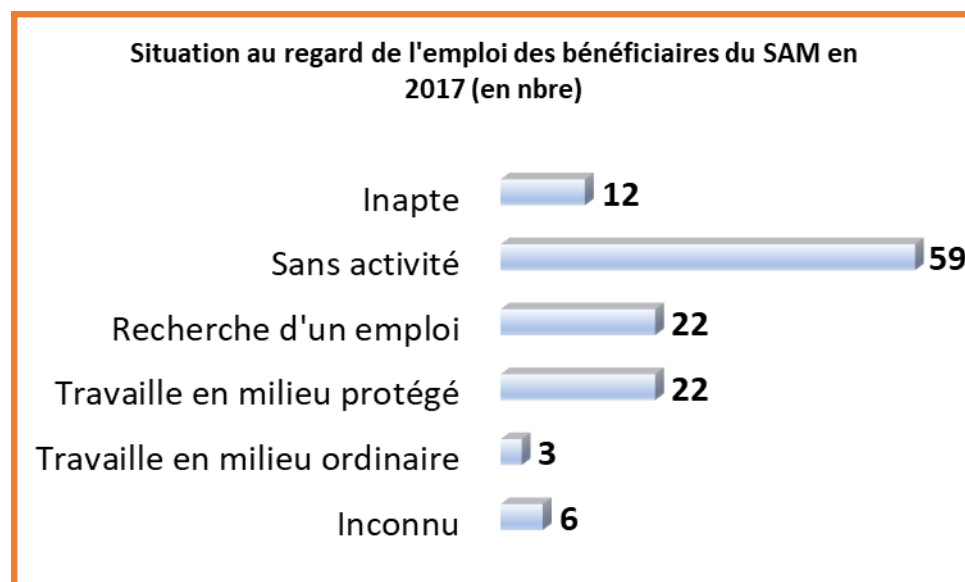
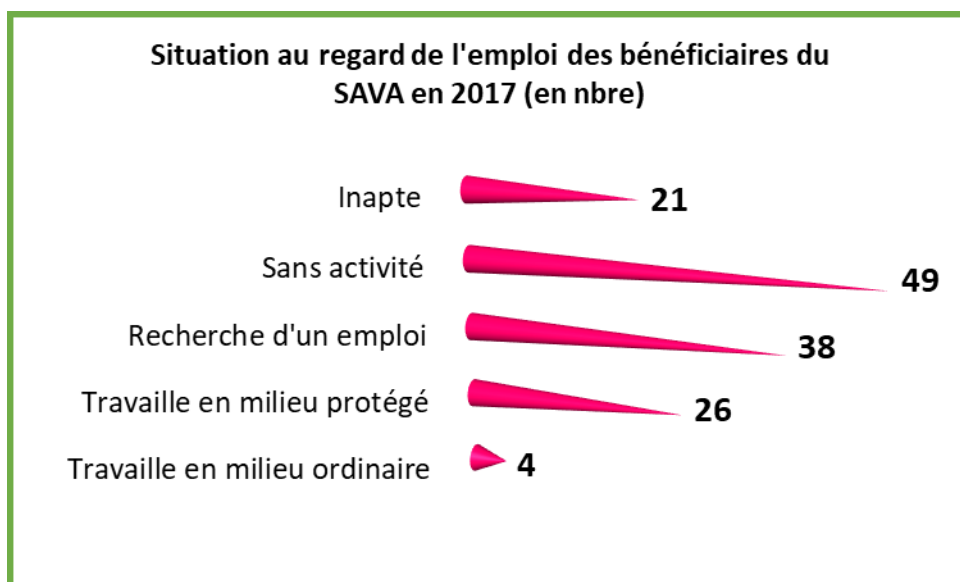
Revenus et allocations des bénéficiaires du SAM en 2017 (en %)





Malgré leurs difficultés d'autonomie, une majorité des personnes accompagnées/accueillies sont sans mesure de protection juridique. Néanmoins, les professionnels des services sont amenés à initier des démarches dans ce sens pour certaines d'entre elles.

d. Situation professionnelle



5. 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 desquelles, 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.

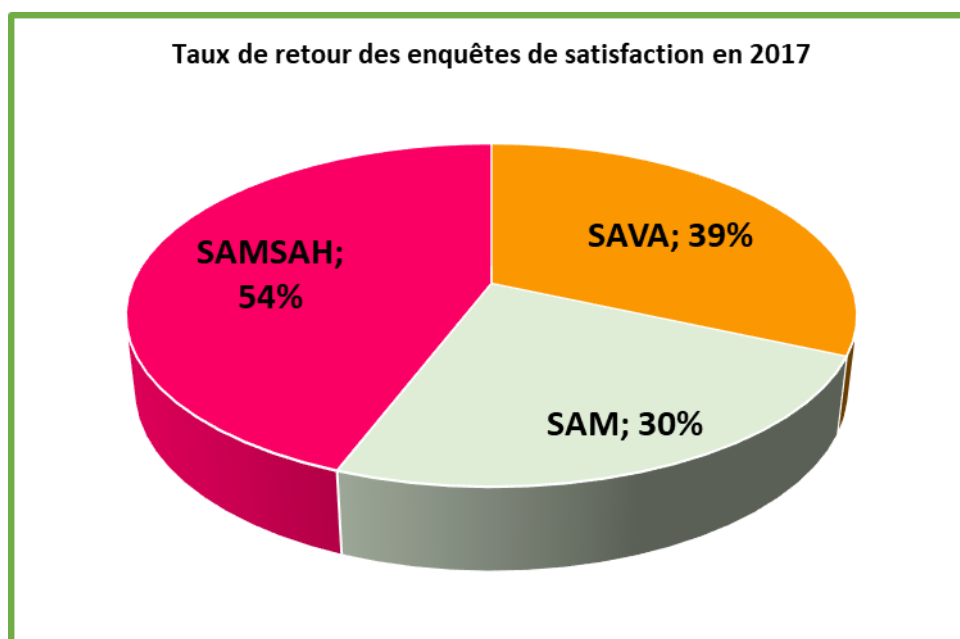
Les nouveautés introduites concernent :

- 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 concernés »
- 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

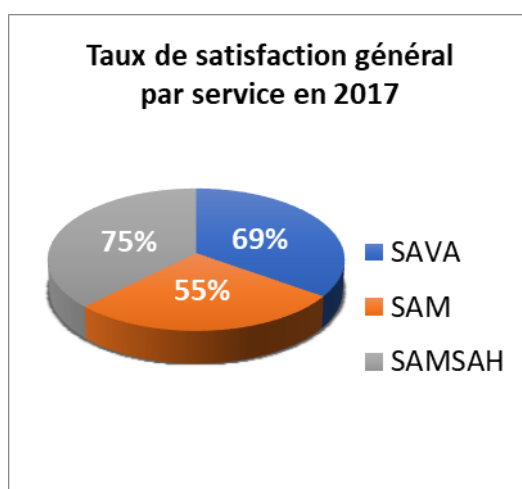
a. Taux de retour

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 SAVA, le taux de retour est nettement en augmentation par rapport à l'année précédente (24% en 2016) pour un nombre quasi-identique d'enquêtes adressées. Ceci peut s'expliquer par la mobilisation de ses professionnels qui ont adressés plus tôt que d'habitude les enquêtes et ont relancé à plusieurs reprises les usagers. Il est également plus important au SAM même si le nombre d'enquêtes adressées est un peu moindre qu'en 2016.

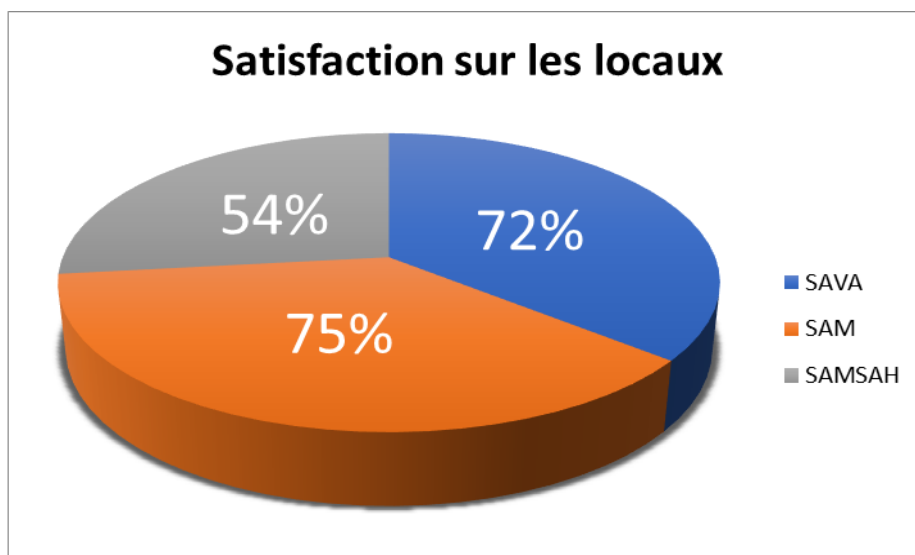
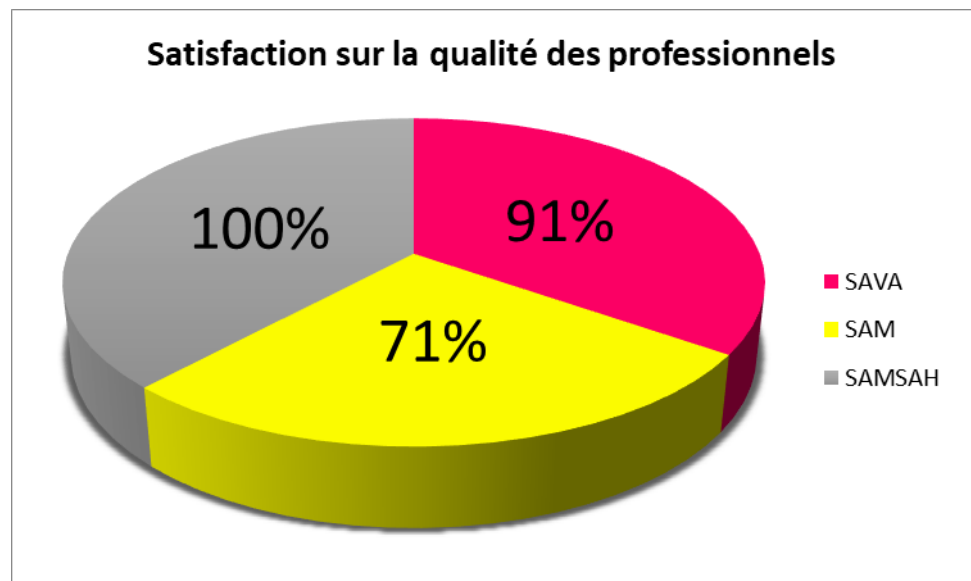
b. Taux de satisfaction global pour l'ensemble des services



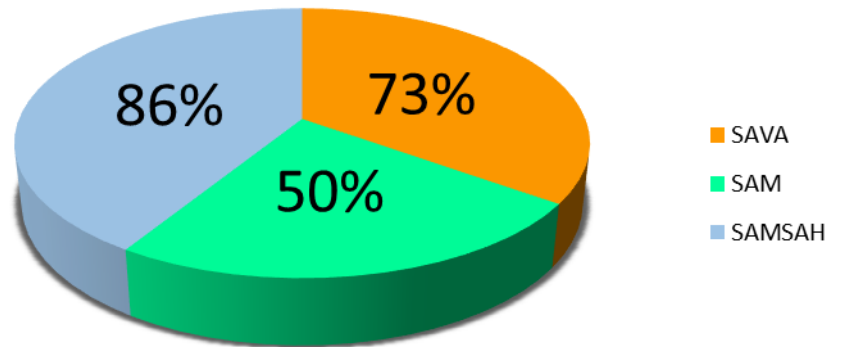
Les taux de satisfaction sont positifs pour l'ensemble des services même si on note une baisse pour les deux dispositifs du SAVS mais qui est à relativiser sur le SAM car le taux de retour est en baisse

La tendance qui se confirme depuis 2 ans pour l'ensemble des services ou dispositifs c'est un net recul des « pas satisfait » sur l'ensemble des items. En effet, la plupart des réponses notifie « satisfait ou peu satisfait ».

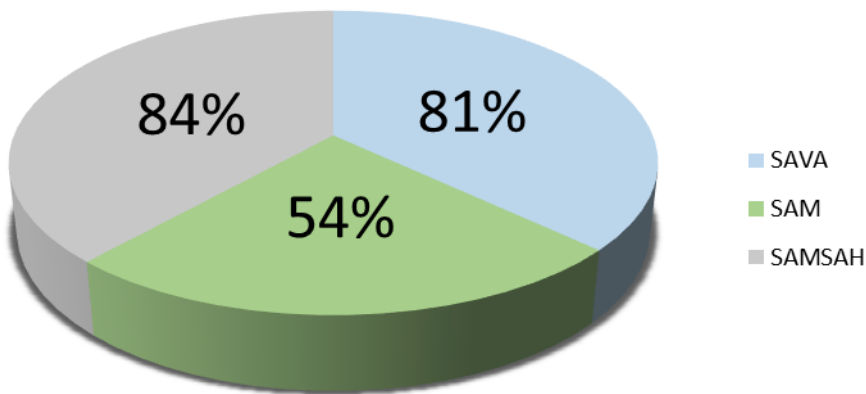
c. Taux de satisfaction par item



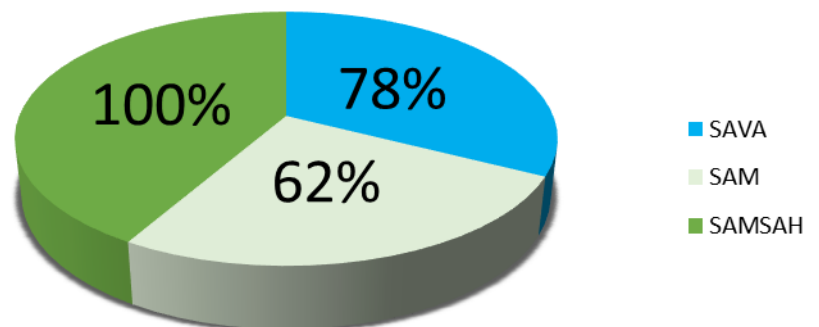
Satisfaction sur les interventions dans les interventions avec l'entourage et les professionnels



Satisfaction sur la présentation des services du CABA pour les nouveaux usagers



Satisfaction sur l'information sur les droits des usagers pour les nouveaux usagers



Les taux de satisfaction concernant la qualité de l'accompagnement et des professionnels sont importants et se confirment d'année en année.

La satisfaction des locaux sont en augmentation sur le SAM dont l'année 2017 a vu les derniers nouveaux mobiliers mis en place (canapés) qui expliquent certainement cette hausse.

ANNEXES

- Documents sur le bien vivre ensemble suite aux ateliers « Bien-vivre » - page 51 à 52
- Communiqué du Groupe d'Expression Trimestriel du mois de juillet – page 53 à 54
- Nouveau questionnaire de satisfaction – page 55 à 56
- Bande Dessinée présentant les ressources de la médiathèque réalisé par un groupe d'usagers du SAM – page 57



On M'a Dit...
 On M'la Di, Me J'ai Pa sut...
 A c'K'il parait...
 On Oné ent ma 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...



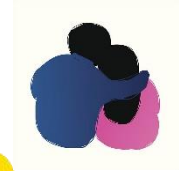
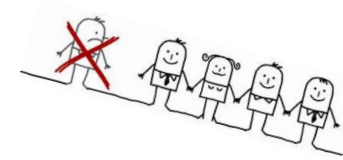
la différence est une force





Aujourd'hui, je remplis
ma tasse de...

gentillesse
Gratitude
Paix
AMOUR
Espoir



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 planifié 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)*



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

Service d'Accompagnement Vers l'Autonomie - S.A.V.A / 04.66.54.98.98

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 SAVA

Date limite de retour :
03 Mars 2018

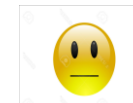


Cet outil est un moyen d'expression pour vous. Le but est d'améliorer les services du CABA et leur fonctionnement, afin qu'ils correspondent au mieux à vos attentes.

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



Satisfait



Peu satisfait



Pas satisfait

Nous vous remercions pour votre participation

1. LES LOCAUX DU CABA

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 ?



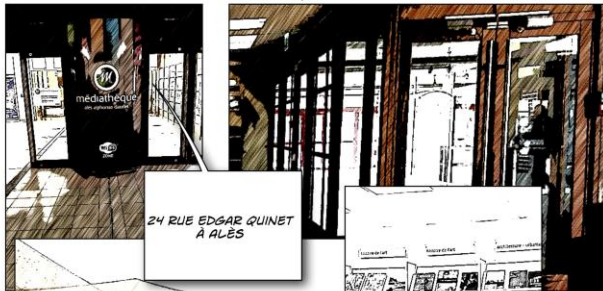
Ne se prononce pas


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

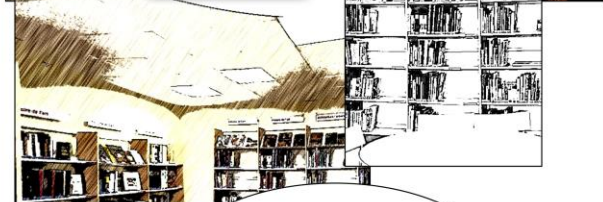


Ne se prononce pas


LA MÉDIATHÈQUE SAM'PLAIT



24 RUE EDGAR QUINET
À ALÈS



POUR T'INSCRIRE TU AS BESOIN :
D'UNE PIÈCE D'IDENTITÉ
D'UN JUSTIFICATIF DE DOMICILE
D'UN JUSTIFICATIF POUR BÉNÉFICIER DU TARIF
RÉDUIT (RSA, AAH...)
LE TARIF SERA DE 6€50 POUR L'ANNÉE



C'EST OUVERT DU
MARDI AU SAMEDI !!!
MARDI, JEUDI ET VENDREDI
DE 12H À 18H
MERCREDI ET SAMEDI
DE 10H À 18H

HORAIRES D'ÉTÉ :
MARDI AU VENDREDI
10H-17H
SAMEDI
10H-13H



**La médiathèque est un lieu
de vie, de rencontres,
de convivialité où tout est fait
pour rendre agréable
nos visites.
Je peux m'asseoir pour lire, voir des films, des
expositions, assister à des conférences...**

**Alors n'hésitez pas, les portes
sont ouvertes.**



UNE FOIS ABONNÉ TU PEUX EMPRUNTER
JUSQU'À 20 DOCUMENTS À LA FOIS, TOUT
SUPPORT CONFONDU, POUR UNE DURÉE D'UN
MOIS ET T'INSCRIRE AUX SERVICES À
DISTANCE.

10 LIVRES | 10 BANDES DESSINÉES
10 REVUES | 10 CD AUDIO | 3 DVD
3 JEUX OU JOUETS
5 FILMS PAR MOIS (VO) ET LIVRES
NUMÉRIQUES.

