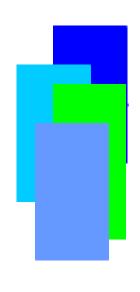
2018
Collectif
Associatif
du Bassin
Alésien



RAPPORT D'ACTIVITE

Sommaire

I.		Eléments de contexte	3	
	1.			3
	2.	. Le service : moyens et organisation du travail		4
	3.			
	4.	•		
		a. Les chantiers en lien avec l'organisation	8	
		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	10	
	6.	. Le partenariat en 2018		- 11
		a. La convention avec le Groupe d'Entraide Mutuelle d'Alès	11	
		b. Le partenariat avec les SAMSAH du Gard		
		c. Le partenariat avec le secteur psychiatrique public territorial	11	
		d. La participation au comité de pilotage d'organisation de la SISM 2018	12	
		e. La participation au groupe de travail territorial « Santé Mentale et Travail »		
		f. La participation au diagnostic territorial sur les proches aidants		
		g. La participation à la 1ère journée « Proches aidants PA/PH »	12	
		h. La participation aux actions de l'association JAHCA		
		i. Représentation à la MDPH		
Π.		Public et activité en 2018	13	
	1.	. L'activité du service en 2018		- 13
		a. Notifications transmises par la MDPH	14	
	2.	. Eléments d'activité sur le public accompagné en 2018		- 15
		a. Durée d'accompagnement et fins d'accompagnement en 2018	15	
		b. Origine des orientations	17	
		c. Eléments d'analyse de la demande des personnes lors de la phase d'accueil-admis	sion.17	
		d. Les interventions		
		e. Les modalités d'accompagnement	21	
		f. Co-intervenants sur la situation		
	3.	1 1 0		- 23
		a. Caractéristiques des bénéficiaires du SAMSAH		
		b. Habitat des bénéficiaires en 2018		
		c. Situation financière et administrative		
		d. Situation professionnelle	27	
	4.	. Résultats des enquêtes de satisfaction		- 28
		a. Taux de retour	28	
		b. Taux de satisfaction global pour l'ensemble des services		
		c. Taux de satisfaction par item	29	
A)	NI	NEXES	31	

- 1. Note de cadrage chantier maltraitance page 32
- 2. Nouveau questionnaire de satisfaction page 33

Préambule:

Il n'y a pas eu d'éléments marquants pour le SAMSAH en 2018. En effet, après une période de travail intense et de nombreux chantiers concernant directement le service, en lien avec l'évaluation interne et externe, l'année s'est déroulé sans nouveaux chantiers mais avec la participation des professionnelles du SAMSAH à des chantiers transversaux qui ont concerné également le SAVS.

Par ailleurs, la mutualisation des moyens avec le GEM l'Emeraude d'Alès s'est poursuivi sur d'autres actions avec un bilan très positif en 2017. Ce bilan et ses actions seront détaillés plus avant dans le présent rapport.

Les autres faits importants de l'année sont la participation du CABA a des comités de pilotage ou technique : sur le diagnostic territorial initié par le Conseil Départemental sur les besoins des proches aidants ou bien encore sur la première journée des proches aidants PA/PH en lien avec le service d'action sociale des caisses de retraite Malakoff et Médéric.

Cette participation montre la légitimité et la reconnaissance du CABA et de ses services pour les acteurs et décideurs territoriaux en charge de problématique concernant les personnes handicapées.

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.

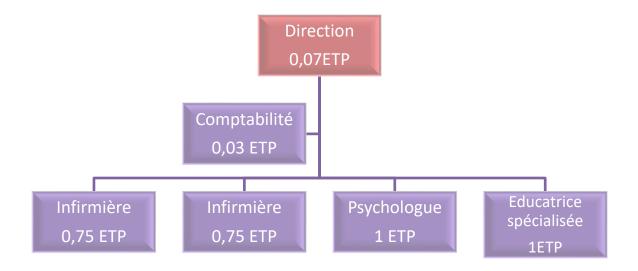
Services gérés :

- 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 2018 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 EDUCATRICE
MERCREDI	09h00 – 12h00 PERMANENCE PSYCHOLOGUE	14h00 – 17h00 SUR RENDEZ-VOUS
JEUDI	09h00 – 12h00 SERVICE FERME	14h00 – 16h00 PERMANENCE INFIRMIERE
VENDREDI	09h00 – 12h00 SERVICE FERME	14h00 – 17h00 PERMANENCE

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 mis en œuvre en 2018

a. Les chantiers en lien avec l'organisation

La finalisation du chantier prévention des risques professionnels :

Ce chantier d'envergure - initié en 2017 avec les délégués du personnel - a été finalisé en 2018 avec l'analyse des résultats d'évaluation et l'élaboration du plan de prévention des risques.

Les risques répertoriés sont les RPS² – en lien notamment avec le stress, l'usure professionnelle et les conflits de valeur - les risques routiers dus aux fréquents déplacements réalisés, les risques en lien avec l'hygiène et notamment les risques de contaminations et enfin les risques physiques dans une moindre mesure.

Le plan de prévention mis en œuvre a répertorié les mesures déjà existantes et proposé d'autres mesures à mettre en œuvre – pour la plupart avant le 31/12/2018. L'ensemble de ces éléments a été intégré dans le DUERP³. Un comité de suivi sera constitué en juin 2019 afin de vérifier la mise en œuvre effective des mesures de prévention et répertorier – si besoin est – de nouveaux risques.

L'organisation et la mise en place de documentation à destination des usagers

Ce chantier est la dernière phase d'un chantier plus important sur l'organisation des ressources documentaires. La première phase a permis de mettre en place :

- Un point documentaire à destination des professionnels dans lequel, ceux-ci peuvent retrouver des livres ou documents en lien avec leurs missions ou les problématiques du secteur.
- Un classeur répertoriant les diverses veilles documentaires réalisées par l'équipe de direction et le SAMSAH. Cette veille est exercée sur les magazines comme les Actualités Sociales Hebdomadaires, RF Paye, Santé Mentale...

Sur la seconde phase, le cadre éducatif – chef de projet sur ce chantier – et les professionnels volontaires y participant ont répertoriés les besoins en documentation des usagers des services et dispositifs et ont organisé la mise en place de points documentaires dans chaque service pour ceux-ci ainsi que le réassort des différentes plaquettes d'information.

b. Les chantiers en lien avec les missions

Le chantier « maltraitance »

Ce chantier transversal aux services SAVS et SAMSAH du CABA fait suite aux résultats des évaluations internes des deux services. Celles-ci ont déterminé comme axe de travail la prévention des situations de maltraitance pour mettre en œuvre une véritable politique institutionnelle spécifique. Les constats réalisés au cours de ces évaluations internes relevaient :

- Une absence de politique institutionnelle pour la prévention de la maltraitance dans les documents de référence (projet de service, guide de procédures).
- Une insuffisance de documents et de procédures relatifs au repérage des situations à risque, l'intervention du service et les relais mis en place ainsi que sur les outils de soutien aux victimes.

Le chantier a pour objectifs de permettre :

² Risques Psycho Sociaux

³ Document Unique d'Evaluation des Risques Prtofessionnels

- la sensibilisation des professionnels à la maltraitance et aux situations à risques : avec quels moyens ? Quels outils ?...
- la connaissance et le repérage des situations de maltraitance ou à risque
- la détermination du cadre d'intervention des services face aux situations de maltraitance ou à risque : quelles interventions ? Dans quelles situations ? Par qui ? Avec quels partenaires ?
- le suivi des interventions et le soutien de la personne victime.

La note de cadrage de ce chantier est mise en annexe. Ce chantier initié au second semestre 2018 a été achevé au 1^{er} trimestre 2019.

La poursuite du chantier sur le lien parental

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 2018 a été consacrée à l'analyse des résultats des entretiens menés avec 13 usagers-parents volontaires pour répondre aux questions sur leurs besoins en matière de parentalité dans les différentes sphères de la vie quotidienne. Une analyse quantitative et qualitative a ensuite été réalisée et les résultats en ont été présentés à des professionnels des services territorialisé du département (PMI, STA...) afin de leur faire partager les constats faits. Une réflexion doit être menée par ces services pour prendre en compte ces besoins et tenter d'y répondre de la meilleure manière possible. L'analyse a également été présentée aux usagers-parents ayant participé aux entretiens.

Le chantier s'est poursuivi par le recensement des ressources territoriales susceptibles de répondre aux besoins identifiés.

L'année 2019 doit être consacré à l'intégration dans les pratiques professionnelles d'un questionnement autour de la parentalité et à l'organisation de moyens permettant aux usagers-parents d'accéder à des lieux de parole « parentalité » de droit commun.

Mise en œuvre des préconisations du rapport d'évaluation externe

Dans le cadre des évaluations interne et externe, des préconisations ont été programmées. La plupart de ces préconisations ont été mises en œuvre en 2017. Sur l'année 2018 était prévu la refonte de la plaquette du SAMSAH. Ce chantier a été travaillé en transversal avec le SAVS afin d'aboutir à une plaquette commune aux deux services et qui les présente de manière distincte et ceci afin de proposer une communication plus efficiente et plus lisible.

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. Ainsi, ce sont six usagers élus qui représentent les 3 services/dispositifs du CABA. Les usagers représentants 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.

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 connaitre 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 2018, 7 ateliers ont été organisés et animés par deux professionnels du CABA. 21 personnes accompagnées par le SAVS ou le SAMSAH ont bénéficié de l'atelier d'information des droits des usagers.

6. Le partenariat en 2018

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 d'adhérents du GEM au comité de pilotage - constitué dans le cadre de la première évaluation interne du SAMSAH et de la réactualisation du projet de service - 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 un plan d'actions de septembre 2017 à juin 2018. Un bilan très positif de cette première convention a été fait avec une volonté commune de relancer un plan d'action 2018-2019. En 2018, les actions réalisées ont été:

- 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. Les réunions ont porté sur la gestion du stress, le bien vieillir en bonne santé et les méfaits du tabac dans le cadre du programme « mois sans tabac » en novembre.
- 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 a été animé par la psychologue du SAMSAH. Il s'est poursuivi sur 2 séances en 2018
- L'organisation de permanences sociales au sein des locaux du GEM et assurées par un travailleur social du SAVA. Une de ses permanences s'est tenue à l'automne 2018, les autres étant programmées en 2019
- L'animation de 5 séances de sophrologie par l'animatrice du GEM auprès d'usagers du CABA sur un protocole établi dans le cadre de l'opération « mois sans tabac » en novembre et décembre 2018. Ce protocole a eu pour objectif de transformer le rapport à la cigarette en soutenant la démarche d'arrêt du tabac grâce à une méthode d'harmonisation du corps et de l'esprit.

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 2018.

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 2018, au regard des enjeux importants qui se profilent en lien avec les évolutions réglementaires (réforme SERAPHIN-PH, CPOM obligatoire EPRD...), les SAMSAH ont partagé leur démarche interne d'appropriation du projet SERAFIN-PH. Ce travail doit se poursuivre en 2019 ainsi que la réalisation d'une cartographie des moyens et prestations de chaque structure afin d'envisager une mutualisation pour fluidifier le parcours des personnes.

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 2018

Depuis 2016, le CABA participe au comité de pilotage organisé dans le cadre de la SISM⁴ qui – en 2018 - portait sur le thème « Santé Mentale, parentalité et enfance ». Les actions organisées dans ce cadre ont permis à des professionnels et des usagers du CABA de participer à deux tables rondes et témoignages.

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 depuis 2018. Un des axes de travail est de parvenir à la création d'un dossier unique d'admission en stage ou emploi en ESAT sur le territoire alésien voire sur le département.

f. La participation au diagnostic territorial sur les proches aidants

Ce diagnostic est une initiative du Conseil Départemental et s'inscrit dans le cadre du schéma départemental pour l'autonomie PA/PH. Il a eu pour objectif de recenser les besoins des proches aidants des PA/PH et d'entamer une réflexion sur les moyens territoriaux à mettre en oeuvre. Pour cela, un comité technique a été réuni – et dont le CABA a fait partie – afin d'aider à l'élaboration d'un questionnaire à destination des proches aidants. Le CABA a aussi contribué à la diffusion et l'aide au remplissage du questionnaire pour certains proches aidants connus de nos services. Cette participation a été particulièrement enrichissante puisqu'elle a permis de connaître les acteurs du secteur « personnes âgées » et de découvrir les actions déjà existantes pour les proches aidants de ce public et cela dans un contexte de vieillissement de la population handicapée qui impacte le CABA comme les autres structures médico-sociales.

g. La participation à la 1ère journée « Proches aidants PA/PH »

Dans la poursuite du travail de diagnostic territorial sur les proches aidants et dans le cadre d'une action initiée par le service d'action sociale des caisses de retraite Malakoff et Médéric, le CABA a participé au comité de pilotage d'organisation de la première journée alésienne à destination des proches aidants de personnes âgées et/ou handicapées. Cette journée qui s'est déroulée le 27 novembre a combiné pièce humoristique et échanges sur la problématique des proches aidants, forum d'informations et présentation des résultats du diagnostic territorial. En sa qualité d'expert de ces problématiques, le CABA a été une des ressources choisies pour le débat qui a suivi le spectacle et a été également présent sur deux stands d'information « Vie à domicile » et « Répit ».

h. La participation aux actions de l'association JAHCA

L'association JAHCA (Journées Accessibilité Handicap du Collectif Alésien) a été créée à l'initiative du CABA afin de donner une visibilité et une plus grande ampleur aux actions de sensibilisation à l'accès à la culture pour les personnes en situation de handicap sur le territoire alésien entreprises depuis 2010 par le CABA et un certain nombre de partenaires représentant tous les types de handicap.

Cette association est née en 2015 et le CABA y est représenté par le biais de la direction – qui en déteint la Présidence depuis 2016 - et d'un professionnel du SAVS. Les autres membres sont :

_

⁴ Semaine Internationale pour la Santé Mentale

- L'association Paul Bouvier représentant le handicap auditif
- L'association ARTES pour le handicap mental et cognitif
- La Fédération des Aveugles et Amblyopes de France section Gard Lozère
- L'Association des Paralysés de France

Après la création d'un documentaire en 2016 sur la thématique de l'accès aux œuvres cinématographiques et diffusé à de nombreuses reprises dans le cadre d'actions de sensibilisation ou de festivals, la thématique 2018 portait sur l'accès au spectacle vivant. Plusieurs actions ont été mises en œuvre – notamment avec le partenariat du théâtre du Cratère – sur l'année pour sensibiliser encore davantage :

- Le financement de l'audiodescription d'une pièce de théâtre de la programmation 2018 du théâtre du Cratère à destination des déficients visuels et précédée d'une visite « tactile » du décor pour ces personnes
- La co-production d'un spectacle avec le Cratère de sensibilisation sur l'accès au spectacle vivant des personnes handicapées à partir du texte de Raymond Queneau « Exercices de style ». Ce spectacle à destination du grand public a été joué au Cratère en novembre 2018 devant plus de 100 personnes et a eu un écho médiatique.
- L'organisation d'une demi-journée de sensibilisation sur les initiatives permettant à des personnes en situation de handicap de participer à des créations théâtrales de manière professionnelle ou amatrice. Une saynète a été jouée par des personnes handicapées ou pas en amont de la table ronde qui a réuni des témoignages divers. Cette sensibilisation, initialement prévue en novembre 2018 a été reportée en février 2019 par faute d'intempérie.

i. 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 2018

1. L'activité du service en 2018

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 2018 et la compare avec les 2 années précédentes.

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'usagers vus dans le mois	personnes en fin	Nombre de personne s positionn ées en liste d'attente sur l'année
2016	17	28	7	22	18	8	9
2017	17	24	4	21	18	6	15
2018	14	26	8	18	15	8	11

Le nombre de personnes positionnées sur liste d'attente est en baisse par rapport à 2017. Ceci est à mettre en relation le nombre de personnes en fin d'accompagnement cette année, supérieur à 2017. Les personnes positionnées en liste d'attente ont toutes été reçues en rendez-vous de 1^{er} accueil. Une procédure – réfléchie 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 2018, la MDPH nous a transmis **13** décisions d'orientation vers le SAMSAH prises par la CDAPH⁵ sur l'année et n'étaient pas connues par le service. Par ailleurs, **3** personnes – ou leur entourage - nous ont transmis directement leur notification sans que nous en ayons eu un exemplaire par la MDPH. Pour **1** d'entre elles, il s'agissait d'un renouvellement d'orientation.

Au total, ce sont **16** personnes pour lesquelles nous avons reçu une notification en 2018. Sur ces **16** personnes :

- 1 était déjà connue ou accompagnée par le service
- 6 ont bénéficié d'un rendez-vous de 1er accueil
- 9 n'ont pas donné suite au courrier de mise à disposition adressé par le service ou ont informé de leur désintérêt d'un accompagnement suite à ce courrier

14

⁵ Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées

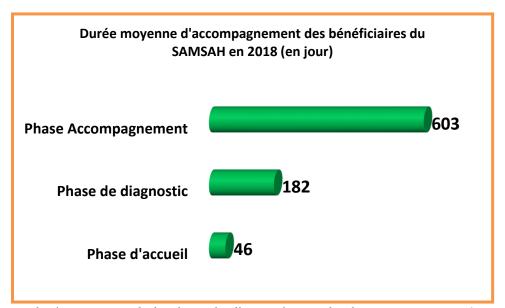
2. Eléments d'activité sur le public accompagné en 2018

a. Durée d'accompagnement et fins d'accompagnement en 2018

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



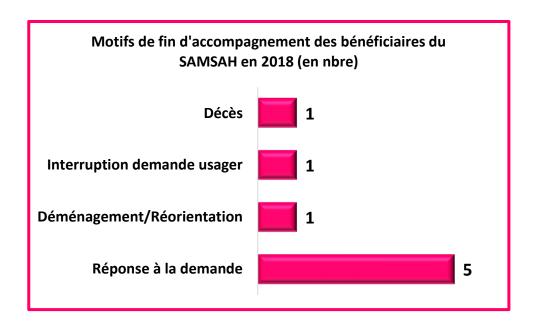
Le graphique ci-dessous présente la durée moyenne dans les phases pour l'ensemble des 26 bénéficiaires de l'accompagnement du SAMSAH en 2018.



La durée moyenne de la phase de diagnostic est plus longue en 2018 qu'en 2017 de 13 jours ce qui s'explique par un nombre de personnes nouvellement admises supérieur en 2018. On constate une augmentation similaire pour la phase d'accueil (46 contre 20 en 2017).

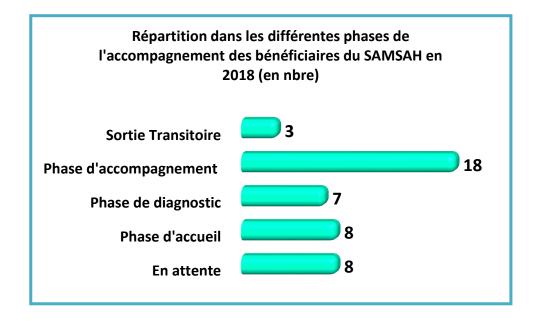
La durée moyenne de la phase d'accompagnement est de 1,65 années en 2018 contre 2,5 années.

En 2018, il y a eu 8 fins d'accompagnement. Le graphique ci-dessous en présente les motifs.

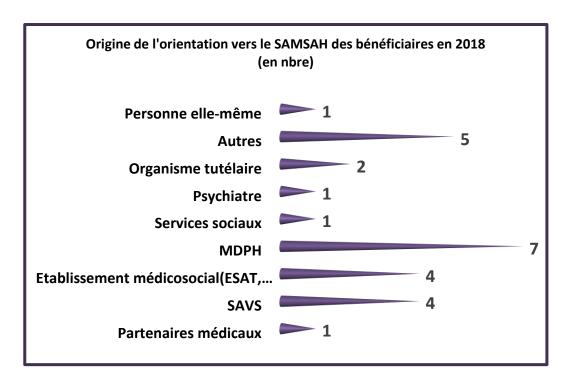


La durée moyenne d'accompagnement pour ces 8 bénéficiaires est de 247 jours.

Le graphique ci-dessous présente le nombre de personnes ayant bénéficié d'une phase en 2018



b. Origine des orientations

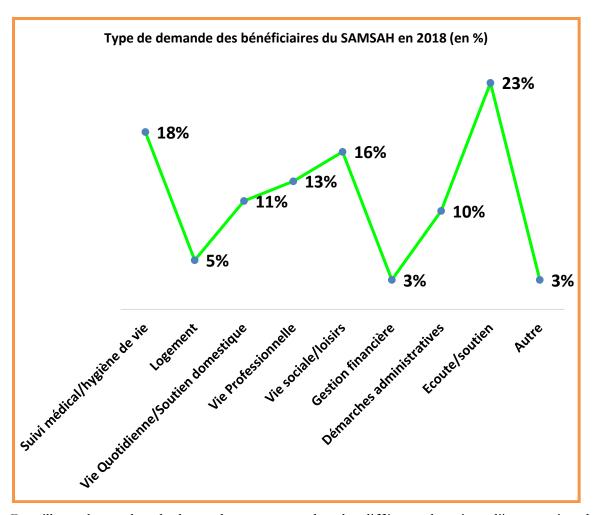


Ce graphique indique les services ou tiers ayant pu orienter les personnes vers notre service sous couvert d'une orientation CDAPH vers notre SAMSAH.

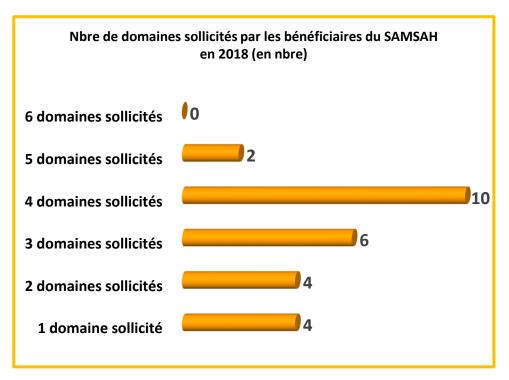
Si l'intervention ne peut se réaliser qu'avec l'approbation de la personne, l'intervention d'un tiers institutionnel est – en règle générale – à l'origine de l'information

c. Eléments d'analyse de la demande des personnes lors de la phase d'accueiladmission

Le graphique ci-dessous présente les types de demandes énoncées par les usagers lors de la phase d'admission. La répartition des pourcentages dans les différents domaines en 2018 est quasi identique sauf pour la vie professionnelle pour laquelle on note une demande plus importante des bénéficiaires en 2018 (13% contre 9% en 2017). Néanmoins, entre les souhaits d'intégration au travail et la réalité des capacités de la personne il y a souvent un écart important.

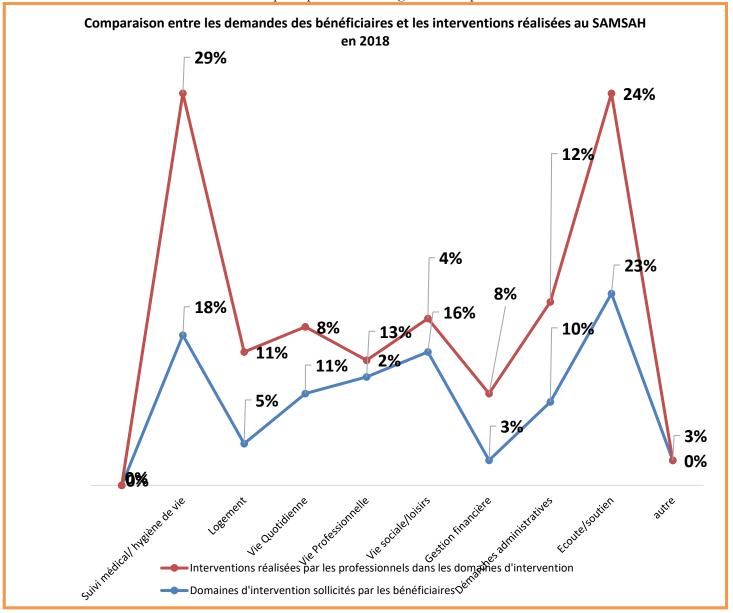


Par ailleurs, le nombre de demandes par usager dans les différents domaines d'intervention du service atteste de leur besoin d'accompagnement comme le montre le graphique ci-dessous.



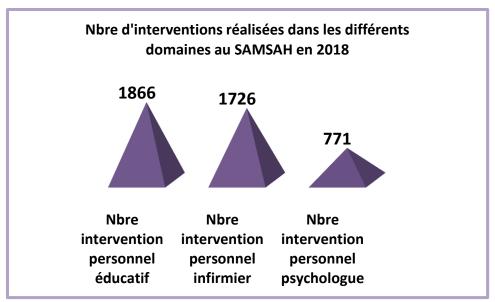
L'évaluation des besoins et capacités d'autonomie - réalisée pendant la phase de diagnostic par les professionnelles du service - permet de valider ou pas les demandes initiales et de prioriser les domaines d'interventions. Le graphique ci-dessous présente la comparaison entre les domaines demandés par 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 médicosocial du service.

Par ailleurs, on constate effectivement l'écart existant entre les demandes des usagers en lien avec la vie professionnelle et les interventions réalisées dans ce domaine. Généralement, un certain nombre de difficultés doivent être atténuées pour pouvoir envisager une vie professionnelle.



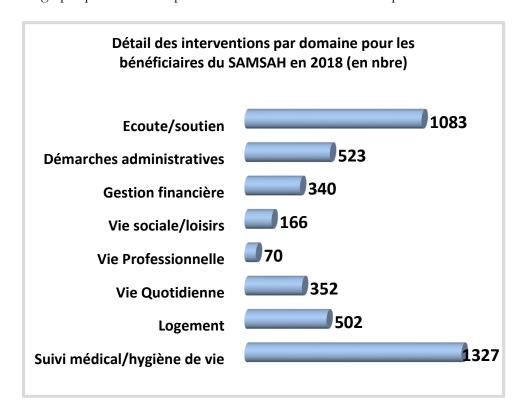
d. Les interventions

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 hausse de 19% par rapport à 2017 du fait du nombre plus important de personnes accompagnées. Le nombre d'interventions par personne est lui en augmentation : 152/usager en 2017 contre 155 en 2018.

Le graphique ci-dessous présente le détail des interventions par domaine.



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

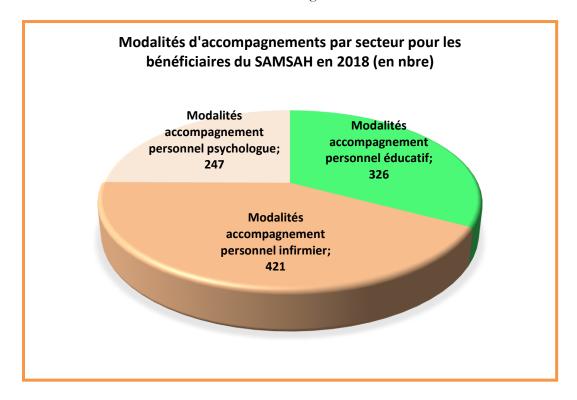
Accueil: Dans les locaux du service mais sans rendez-vous

Visites: rencontre au domicile

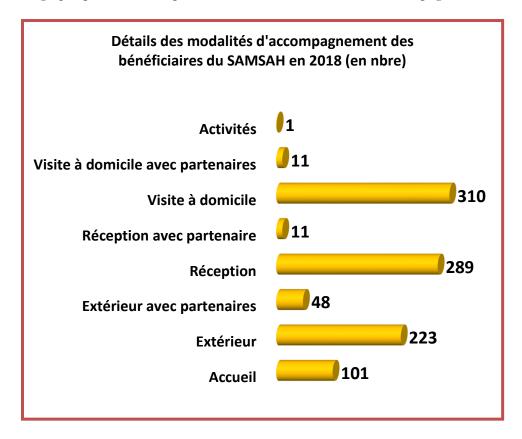
Extérieur : démarches effectuées (avec ou sans la personne) à l'extérieur de son domicile et du service. A ces modalités s'ajoutent d'autres actes professionnels :

- Entretien téléphonique avec l'usager : 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'usager 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

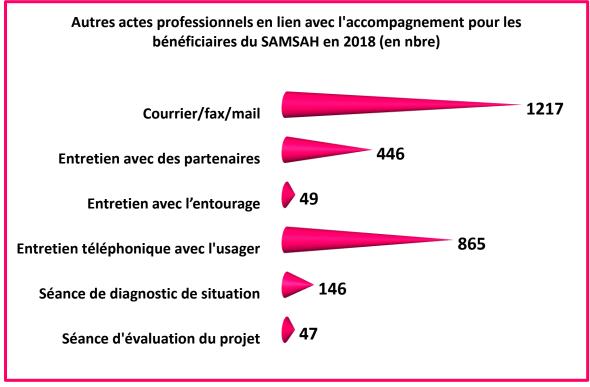
Le nombre total de modalités d'accompagnement (RAVE) réalisées en 2018 s'élève à **994** soit une hausse de 14% par rapport à 2017 (869). Cela qui représente 38 modalités par usager accompagné – contre 36 en 2017 - soit 3 modalités/mois/usager.



Le graphique ci-dessous présente le détail des modalités d'accompagnement des usagers.

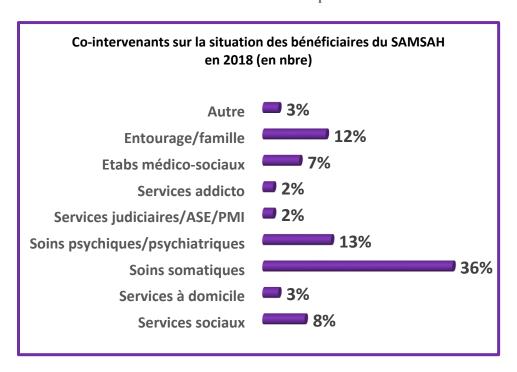


Dans le graphique ci-dessous, on constate un nombre plus important de séance de diagnostic (146 contre 78 en 2017) en lien avec le nombre plus élevé de personnes nouvellement admises.



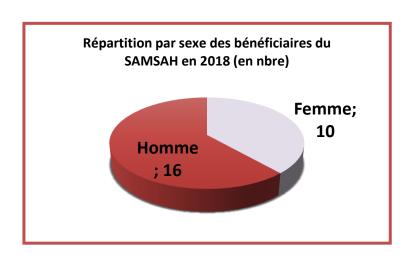
f. Co-intervenants sur la situation

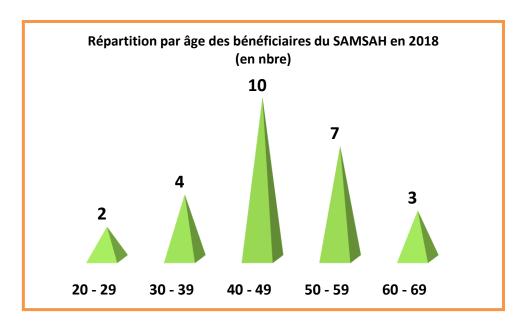
Le graphique ci-dessous présente les partenaires ou professionnels qui co-interviennent sur la situation des bénéficiaires de l'accompagnement. On constate que le secteur du soin somatique et psychiatrique intervient également de manière importante auprès des personnes ce qui démontre que l'état de santé 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.

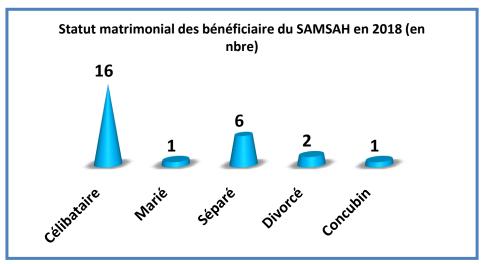


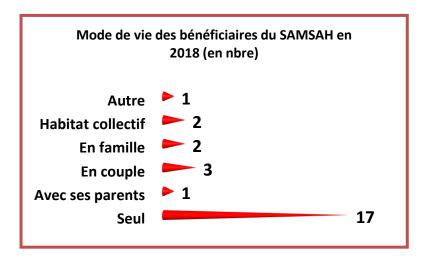
3. Données sur le public accompagné

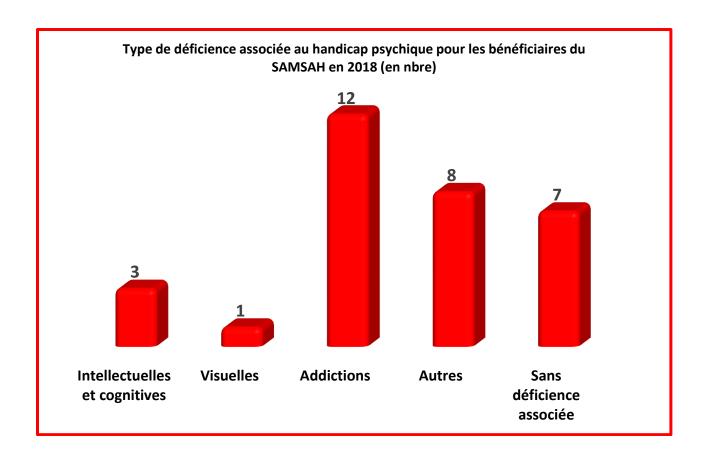
a. Caractéristiques des bénéficiaires du SAMSAH







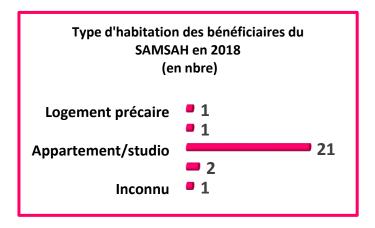


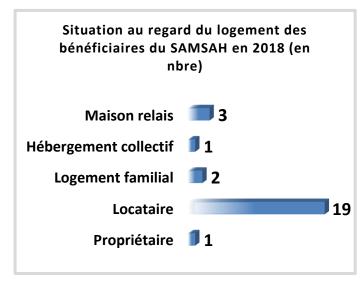


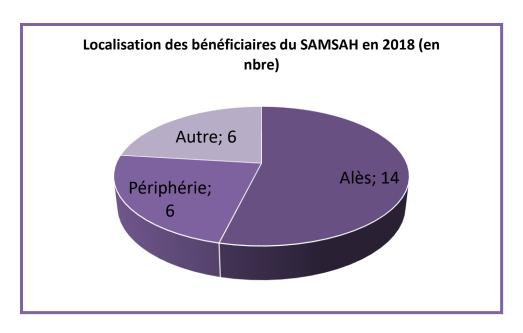
La répartition par sexe des personnes accompagnées présente – comme pour les deux dernières années - une prédominance des hommes. Le vieillissement du public est en baisse depuis 2017 (77 contre 79% en 2017) mais reste significatif.

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 2018

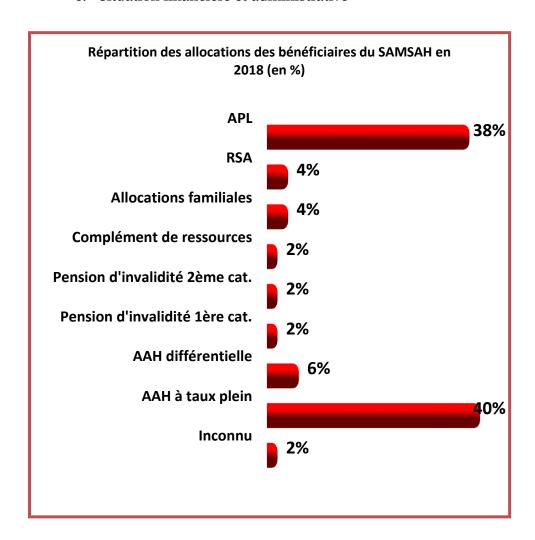


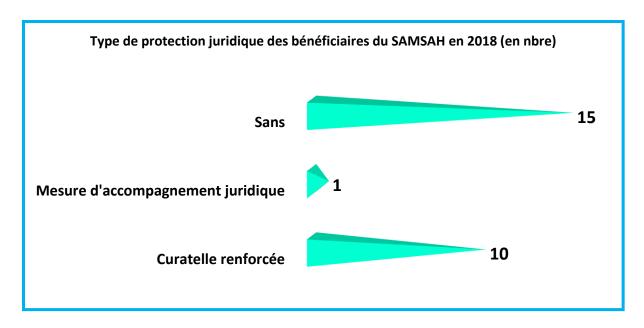




La proportion de personnes habitant à Alès ou dans sa périphérie est plus importante en 2018 qu'en 2017 (23% contre 33% en 2018).

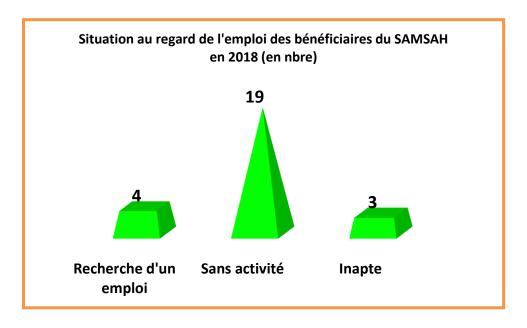
c. Situation financière et administrative





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 pourcentage de personnes ayant un projet d'emploi est en baisse par rapport à 2017 (15% contre 29% en 2017. Ceci est à mettre en relation avec le nombre élevé de personnes nouvellement admises en 2018 et pour qui le projet n'est pas forcément prioritaire. Néanmoins, en 2018, la présentation par l'association ADRH du dispositif « emploi accompagné » qu'elle met en œuvre sur le département pour les personnes ayant un handicap psychique a permis de leur orienter 2 bénéficiaires du SAMSAH dont le retour à l'emploi représente un défi.

4. Résultats des enquêtes de satisfaction

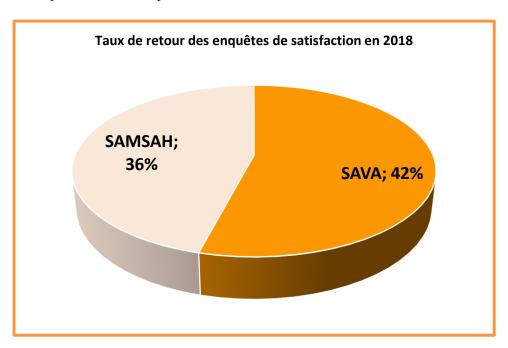
Pour l'année 2018, deux nouveautés concernant les enquêtes de satisfaction :

- Une seule enquête pour les deux dispositifs du SAVS, à savoir le SAVA et le SAM. En effet, depuis 2 ans, les usagers accompagnés par les 2 dispositifs nous faisaient savoir que le fait de remplir une enquête par dispositif était une contrainte pour eux. Nous avons donc mis en place une seule enquête pour les deux dispositifs en ajoutant une question supplémentaire sur la satisfaction des activités menées par le SAM;
- Une enquête de satisfaction accessible sur le site internet de l'association et à remplir en ligne. Cette nouveauté doit permettre aux personnes ne venant pas ou peu sur les services et essentiellement accompagnées à domicile d'y accéder plus facilement et de la remplir plus aisément. Néanmoins, la communication sur cette nouveauté n'a pas été suffisamment efficiente cette année puisque 9 personnes seulement ont rempli le questionnaire en ligne.

Un exemplaire est mis en annexe

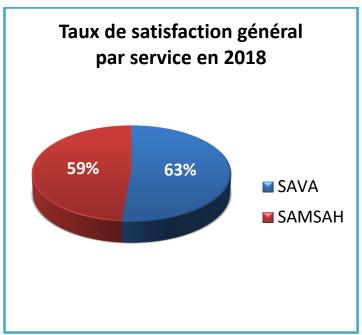
a. Taux de retour

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.



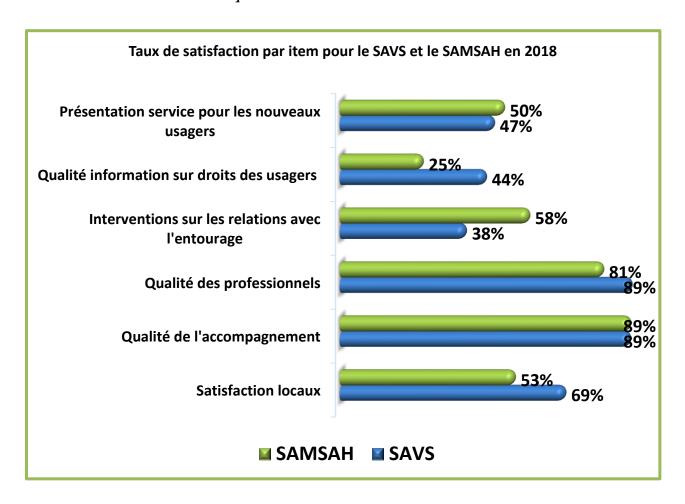
Pour le SAMSAH, le taux de retour est inférieur de 18 points par rapport à 2018 pour un nombre d'enquêtes distribué quasi-identique. La mobilisation des professionnels sera essentielle en 2019 pour faciliter le remplissage des enquêtes par internet puisqu'une grande partie des personnes accompagnées ne viennent pas dans les locaux du SAMSAH.

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



Les taux de satisfaction sont positifs pour l'ensemble des services même si pour le SAMSAH il est en baisse de 16 points par rapport à 2017 du fait du faible nombre de retours.

c. Taux de satisfaction par item



ANNEXES

- 1. Note de cadrage chantier maltraitance page 32
- 2. Nouveau questionnaire de satisfaction page 33

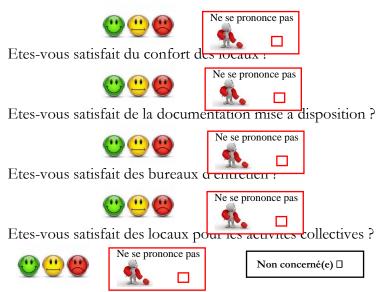
Note de cadrage de projet prévention des situations de maltraitance – SAVS / SAMSAH

Rédacteur : Direction

Chef de projet	Fabienne BARON			
Origine du projet	Les évaluations internes du SAMSAH en 2015 et du SAVS en 2018 ont déterminé comme axe de travail la prévention des situations à risque/de maltraitance pour mettre en œuvre une véritable politique spécifique			
Objectifs poursuivis	- Mettre en œuvre une politique préventive et d'actions des situations de maltraitance			
Gains attendus	 Partager une même définition de la maltraitance Mieux identifier et repérer les situations à risque de maltraitance Améliorer la réponse apportée aux usagers en cas de situation de maltraitance 			
Rappel de l'existant	Les services accompagnent des personnes en situation de vulnérabilité du fait de leur handicap, de leur situation financière, familiale Par ailleurs, l'accompagnement mis en œuvre par le service sont susceptibles de conduire à des phénomènes d'usure professionnelle pouvant mener à des situations de maltraitance envers les usagers. La prise en compte des situations constatées de maltraitance n'ont pas fait l'objet d'une réflexion de fonds par les services sur cette problématique ni permis un recensement de celles-ci.			
Cadre de réflexion	Qu'est-ce qu'une situation de maltraitance ? Comment la définir ? Comment la repérer ? Que faire lorsque le service est confronté à une situation de maltraitance ? Quels acteurs impliquer ?			
Démarche	Groupe de travail incluant des professionnels du SAMSAH, du SAVS, du chef de service			
Outils d'appui	 Projet de service Guide « La prévention des situations à risque de maltraitance dans l'aide et les soins à domicile » CIDES – Mars 2011 Guide « Gestion des risques de maltraitance pour les services d'aide, de soins et d'accompagnement à domicile » Comité nationale contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés – Janvier 2009 Recommandation « Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile » ANESM – Septembre 2009 			
Indicateurs de résultats du projet	 Chantier mené à son terme Rétroplanning respecté Mise en place de procédure sur la thématique (sur les risques à priori et à postériori) Partage d'une culture de la prévention de la maltraitance dans les services 			
Responsabilité chef de projet	 S'assurer de l'avancement de travaux Etre un médiateur/régulateur Guider dans la réflexion 			

1. LES LOCAUX DU CABA

Etes-vous satisfait de l'accessibilité des locaux?



2. LA QUALITE DE L'ACCOMPAGNEMENT

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



Etes-vous satisfait des activités proposées par le SAM?



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



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

- Votre entourage, votre famille :



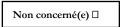


Non concerné(e) □

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







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





Non concerné(e) □

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





Non concerné(e) □

Les professionnels des loisirs et de la culture





Non concerné(e) □

Pour les personnes accompagnées pour la 1ère fois depuis janvier 2018 :

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



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



