

DÉROULEMENT :

9h30 à 10h15 : accueil des participants autour d'un café.



10h15 à 11h30 : Temps de réunion présentée par Mr FAURE, Directeur, en présence de toute l'équipe du SAVS.

11h30 à 12h15 : « pot de l'amitié » sans alcool, rencontres, échanges et convivialité autour de petits gâteaux.

ORDRE DU JOUR :

- Les résultats de l'enquête de satisfaction
- La bientraitance ça nous concerne
- La maltraitance on la combat
- L'évaluation externe c'est maintenant
- Information sur l'ouverture du Groupement d'Entraide Mutuelle (GEM) à Gujan
- Votre avis nous intéresse

Les résultats de l'enquête de satisfaction :



Mr FAURE propose une présentation synthétique du résultat sur retour des enquêtes de satisfaction, une analyse plus approfondie sera effectuée en équipe pluridisciplinaire et retravaillé avec le groupe d'expression des usagers volontaires qui a aidé au dépouillement des enquêtes.

29 retours sur 51 enquêtes distribuées ce qui représente 57% de réponses.



28 personnes sont globalement satisfaites de leur accompagnement au SAVS contre 1 qui ne l'est pas.

26 sont satisfaites de la démarche de leur projet personnalisé.

19 sont satisfaites de leur accompagnement contre 7 qui rencontrent des difficultés vis-à-vis des modalités d'accompagnement.

Nous avons constatées que certaines questions n'étaient pas clairement posées notamment



les questions portant sur l'isolement et le renforcement des liens familiaux et/ou amicaux, ainsi que sur les activités de loisirs individuels et collectifs.

Les réponses apportées à ces questions n'ont pas permis d'être exploitées et mériteraient de l'être sur une prochaine enquête.



Concernant la partie loisirs collectifs et pour répondre à la demande exprimée par cette enquête, un petit groupe de volontaires s'est formé pour proposer et recueillir des idées de sorties pour lesquelles le SAVS sera un soutien pour aider à la mise en place, un conseil, mais en aucun cas un organisateur ni un participant car cela ne fait pas partie de ses missions.

Les sorties proposées sont d'ores et déjà du canoë, pique-nique, accro branche, karting (possibilité de kart biplace).



Les usagers désireux de participer ont échangé leurs coordonnées pour pouvoir s'organiser au mieux, et le SAVS reste disponible pour transmettre toute demande ou proposition de participation aux organisateurs ainsi que mettre les personnes en lien.



Sur les questions **du respect des droits**, la majorité des usagers se sent suffisamment informée à 19 voix contre 6, les autres ne s'étant pas exprimés. Il est rappelé aux usagers la

Dossier Personnel

possibilité de consulter leur dossier au service en faisant une demande auprès de l'accompagnante ou du Directeur. Vous pouvez demander à votre référente ou au Directeur de revenir sur vos droits et demander des explications.

Au niveau de votre **participation au fonctionnement du Service** : des réunions sont proposées à raison de 2 par an, une enquête de satisfaction tous les 2 ans, et des réunions thématiques trimestrielles auxquelles participe un groupe d'usagers volontaires dont vous pouvez faire partie.



Vous êtes globalement satisfaits de votre pouvoir participatif ainsi que du lieu des réunions. La ville de Gujan Mestras a été choisie car suffisamment desservie par les transports en commun (train et bus), proche de la majorité de vos domiciles ; pour les plus éloignés ou selon les besoins, le SAVS a assuré le transport pour les personnes sans solution de transport afin que chacun puisse assister à cette rencontre.

La Bienveillance ça nous concerne :

La bienveillance est un acte volontaire du respect de la personne.

C'est une posture à prendre pour faire attention aux personnes.

- ✓ Bien traiter c'est prendre soin d'une personne
- ✓ C'est bien lui parler, respecter ses souhaits, ses désirs, ses habitudes de vie, ses croyances.
- ✓ C'est être attentif à ses conditions de vie pour lutter contre toutes les formes de discrimination.
- ✓ C'est respecter la confidentialité de ses informations.
- ✓ C'est lui donner ainsi qu'à ses proches si demandé, une information accessible, individuelle et loyale.
- ✓ C'est porter de l'attention à ses remarques et/ou ses objections.



La maltraitance on la combat :



La maltraitance n'est pas seulement physique mais peut prendre d'autres formes comme la discrimination, le harcèlement.

C'est la répétition dans le temps de paroles ou d'actes qui peut devenir une situation de maltraitance.

La maltraitance c'est aussi se faire insulter, se faire abuser ...

Vous pouvez en parler avec les accompagnantes !

Les événements indésirables :

Un événement indésirable c'est tout ce qui peut arriver d'anormal au sein du Service : par exemple :

- On ne répond pas à votre appel ou à votre message
- Vous aviez un rdv et la personne ne vient pas
- Votre sécurité est menacée et personne ne vous donne de conseil
- Les professionnels ont des propos déplacés ou incorrects avec vous



Mais aussi :



- Vous ne répondez pas aux appels ou aux courriers
- Vous aviez un rdv de prévu et vous n'y allez pas sans prévenir
- Vous avez des propos déplacés ou incorrects avec les professionnels

L'événement indésirable fonctionne dans les deux sens, pour vous et pour nous.

Vous devez nous informer de tout événement indésirable par courrier, par email ou par téléphone afin que nous puissions nous améliorer.



L'évaluation externe c'est maintenant :

L'évaluation externe c'est la rencontre de professionnels appelés évaluateurs avec des partenaires et des usagers du service pour :

- s'assurer que le SAVS réponde aux attentes et besoins des personnes ainsi qu'aux exigences réglementaires et aux orientations du Conseil Départemental.
- Evaluer la qualité de l'accompagnement en rencontrant des personnes volontaires suivies par le Service, ainsi que des partenaires.

Cette rencontre était prévue le 07 avril 2017 et les personnes qui le souhaitaient pouvaient s'inscrire à cette rencontre.

Information sur l'ouverture du Groupement d'Entraide Mutuelle (GEM) à Gujan Mestras:

Le GEM est un lieu social, d'informations et d'animations locales. C'est un espace d'initiatives ouvert à tous, d'activités, de projets de sorties, de détente, de rencontres...



Pour faire partie du GEM il faut être adhérent mais on peut aussi être simple visiteur pour découvrir les activités.

Des animateurs sont présents pour faciliter les démarches, l'organisation, la gestion des projets des adhérents. En effet, ce sont les adhérents qui font preuve d'initiative et d'autonomie pour mettre en place les projets d'activité.

Ce GEM ouvre ses portes à Gujan Mestras en mai 2017 et pourra accueillir un maximum de 30 personnes. Il sera situé au second étage accessible aux personnes à mobilité réduite.

Il est prévu une salle informatique, multimédia, tisanerie, salle d'activités et une terrasse aménagée.

Nous pourrions renseigner les personnes intéressées qui nous le demanderont.



Votre avis nous intéresse :



Mr FAURE vous rappelle qu'une boîte à idées est installée devant le bureau des secrétaires au SAVS et que vous êtes invités à venir y déposer vos idées ou vos réclamations. Vous pouvez aussi nous faire parvenir ces idées par courrier, par email, ou dans une enveloppe par le biais de votre accompagnante.



Nous remercions toutes les personnes présentes d'avoir participé à cette rencontre. Un moment d'informations et d'échanges important tant pour les personnes accompagnées que pour les professionnels.

Nous espérons vous voir plus nombreux à la **prochaine réunion** qui aura lieu le **30 septembre 2017**, pour partager avec nous un moment convivial.

