



Siège Social :
5, place des fêtes
75019 PARIS
Tél 01 45 32 22 35
siege@advocacy.fr
www.advocacy.fr

Rapport de l'action Soutien à l'accès aux Droits et Recours décembre 2011

280 demandes ont été enregistrées en 2011, c'est-à-dire ont fait l'objet d'un recueil d'information (selon le tableau ci-dessous) permettant d'être traité dans ce rapport. On peut estimer à 5 % celles qui n'ont pas été renseignées dans le tableau (manque de temps ou données non remontées au siège).

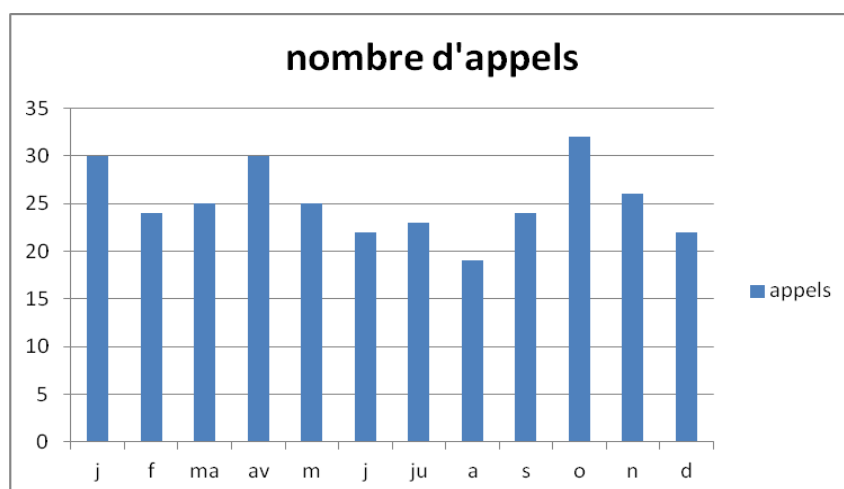
genre	Région	Adressé par	Pbs énoncé	Pbs secondaires	rv	tél	suivi	courriers	Rv/ contacts avec	commentaires
-------	--------	-------------	------------	-----------------	----	-----	-------	-----------	-------------------	--------------

Comparaison avec les années précédentes :

252 demandes enregistrées en 2010, 248 en 2009, 243 en 2008, 239 en 2007, 245 en 2006. Ce qui est significatif c'est la prise de contact via internet (importance du site) et une émission à Télématin (mars 2011) donnant notre numéro de téléphone.

Ce qui donne une moyenne de 25 appels/mois.

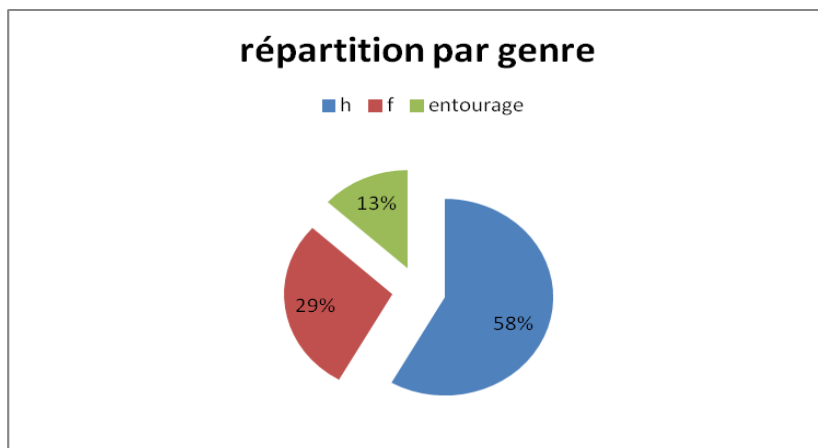
1. Répartition par mois



2. Caractéristiques des personnes qui demandent :

2.1 répartition hommes, femmes

Hommes : 80 – Femmes 163 – entourage 37

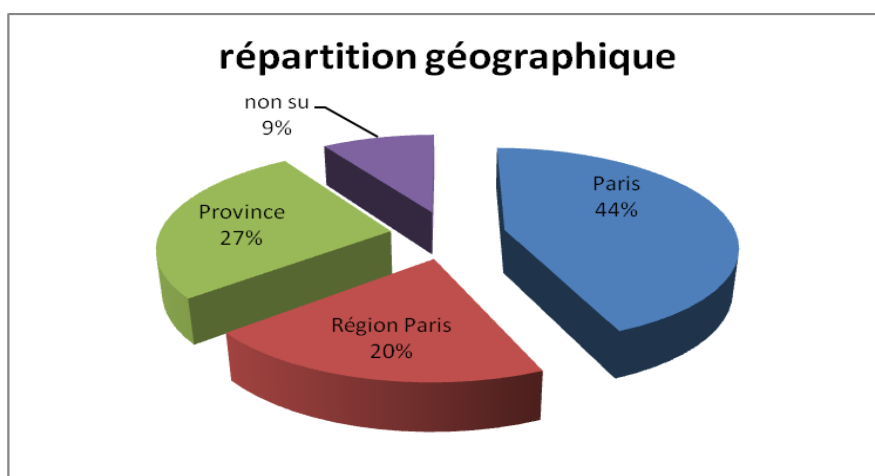


Les demandes viennent principalement des personnes elles-mêmes et en générale plus souvent de femmes. Pourtant, on observe une augmentation des appels de personnes dans l'entourage immédiat de la personne concernée qui sont en augmentation : ce sont en majorité des femmes (mère, femme, sœur, amie, fille).

Le nombre de personnes qui se déclarent isolées et identifient l'isolement comme posant un problème 29 personnes (9%) réparties proportionnellement au nombre d'hommes et les femmes.

2.2 Répartition géographique

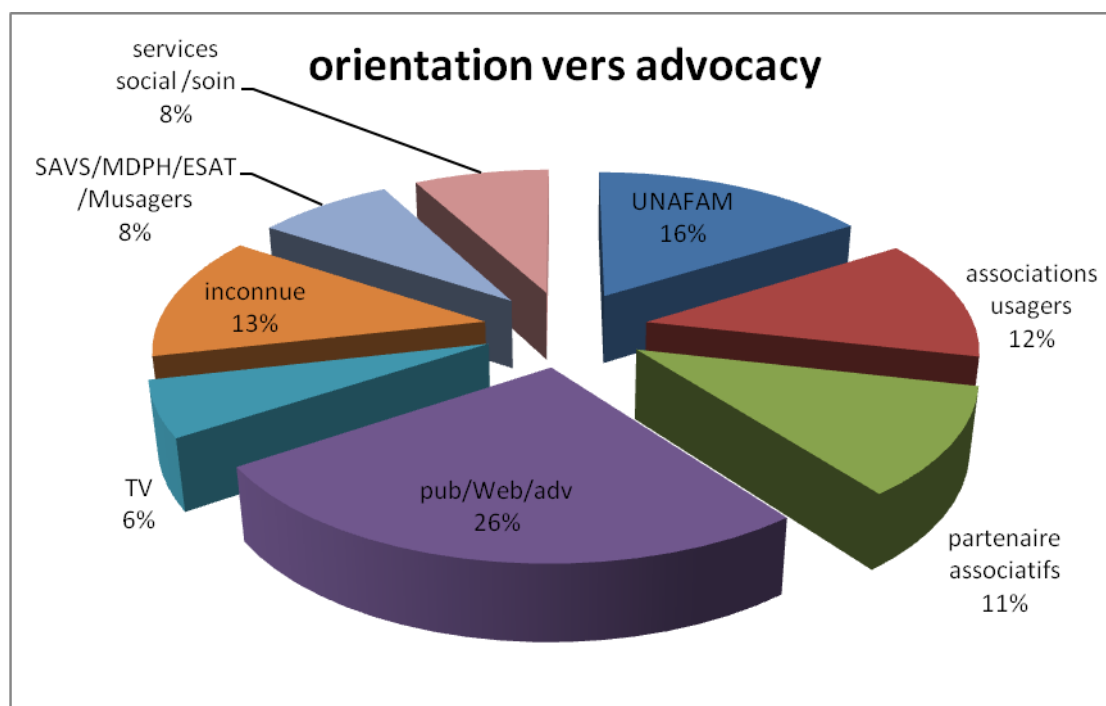
Paris	Région Paris	Province	non su
122	57	75	26



3. Origine de la demande

UNAFAM	45
France DEPRESSION	20
Ass d'usagers (ARGOS, SHIZO-OUI, GIA, GEMs)	15
PARTENAIRES ASSOCIATIFS/syndicat/plateforme juridique	31
PUB ADV ET ECC -web	73
Emission de tv	16
INCONNU (voir Bouche Oreille Usagers)	36
SAVS CRUCQ MDPH ESAT maison des usagers	22
Services : social/soignants	22

En forte augmentation près de 50% : l'information passe par le site, la publicité lors des forums associatifs, des informations distribuées autour de colloques ou interventions dans des débats et cette année par une émission « télé matin ». Toutefois le Bouche à Oreilles, le conseil donné par des connaissances, fonctionne toujours autant (sans doute parmi les personnes qui n'indiquent pas qui ou comment elles nous connaissent). A signaler l'information qui passe toujours à part égale par les associations de parents et d'usagers – 28 % - et les associations partenaires et services – 27 % -



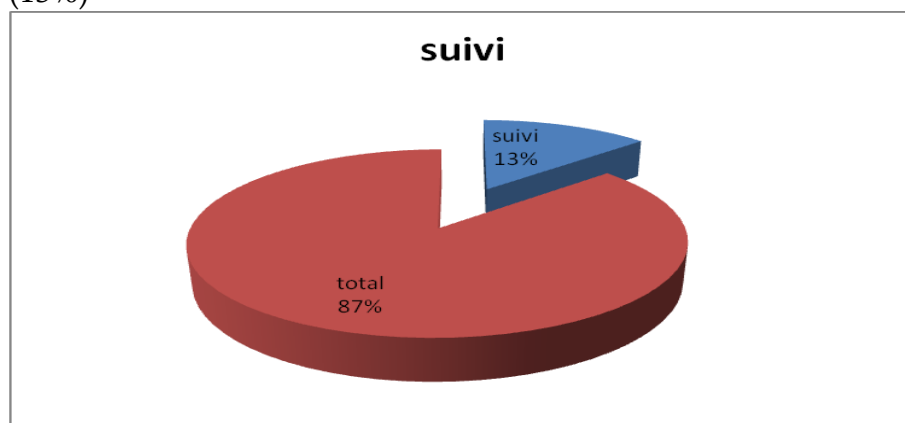
4. Mode de prise de CONTACT

Déplacements	12
TELEPHONE	231
MAILS	32
COURRIERS	5

Le téléphone reste le mode de communication privilégié. Les mails augmentent alors que le courrier est quasi inexistant.

5. Suivi

Suivi signifie que les personnes sollicitent plusieurs fois l'association pour une même demande (lors de demandes plus complexes) ou pour des demandes liées soit : 39 (13%)



6. Les modes de communication pour traiter les questions posées

Rendez-Vous	107
Visite à Domicile /accompagnements	8
Téléphone	153
Mail	32
Courriers	8

