

Mis à jour le 20/02/2020

Type d'action Permanences téléphoniques et physiques

Le promoteur de l'action

## **AFD30 - Association française des diabétiques du Gard**

Territoire Départemental

Responsable Yannick Prioux (Président)

Telephone 06 09 74 72 88

Courriel afd30@laposte.net

Site Internet [https://afd30.federationdesdiabetiques.org/afd-30/association/infos-pratiques#anchor\\_infos](https://afd30.federationdesdiabetiques.org/afd-30/association/infos-pratiques#anchor_infos)

Adresse 393, rue de l' Hôtellerie - ADREA, Nîmes 30018, France

### **Plus d'infos sur l'association**

**Objet de l'association** Nous sommes une association fédérée à l'association française des diabétiques.

Notre mission est d'informer, défendre, soutenir, prévenir le public et les malades à propos du diabète.

**Activités principales réalisées**

- o Participation à différents forums associatifs ou de santé, organisés par les communes
- o Cafés diabète
- o Semaine nationale de prévention du diabète - Diverses actions en direction du grand public avec diffusion d'un test de risque (questionnaire international - outil fourni par la Fédération) avec en point fort notre diabète-forum
- o Journée nationale du diabète
- o Partenaire d'éducation thérapeutique grâce à 3 bénévoles Patient-Experts formés par la Fédération au CHU de Nîmes, à l'hôpital d'Ales et dans un programme d'éducation thérapeutique en ville à Uzès
- o Intervention à domicile dans le quartier des Amandiers auprès d'un public de femmes maghrébines
- o Plateforme téléphonique via une plateforme départementale d'aide aux services à la personne

**Nombre d'adhérents de l'association au 31 décembre de l'année écoulée** 125

**Nombre de bénévoles** 12

**Territoire d'intervention de l'association** Départemental

**Noms des régions, départements ou villes du territoire d'intervention** Gard

Description de l'action	<p>Notre permanence téléphonique est sous-traitée au Point Ressources Services aux Particuliers du Gard (PRSAP30), une plateforme locale des services à la personne. C'est un service payant.</p> <p>C'est une plateforme qui reçoit des appels de tout le département et est ouverte du lundi au vendredi aux heures de bureau.</p> <p>(<a href="http://www.prsap30.fr/">http://www.prsap30.fr/</a>)</p> <p>Nous avons donc inscrit leur numéro de téléphone sur nos supports de communication en précisant que c'était le numéro du « Point Ressources Diabète ».</p> <p>Lorsque l'opératrice prend un appel, elle décroche en mentionnant : « Point Ressources », et s'adapte s'il s'agit de questions concernant le diabète. Elle a les réponses à quelques questions (comme les renseignements pratiques au moment de la semaine nationale du diabète par exemple) et quand il s'agit d'une demande qu'elle ne peut pas prendre en charge directement, elle nous envoie le résumé en PDF de la demande dans les 15/20 minutes qui suivent l'appel.</p> <p>Cela permet de faire en sorte que les appelants ne tombent pas sur une messagerie et la transmission rapide en PDF nous permet d'être réactifs si besoin, sans être, au sein de l'AFD30, chacun notre tour de « permanence » sur nos téléphones personnels.</p> <p>Nous recevons une vingtaine d'appels par mois.</p>
Thématiques associées à votre action	Maladies chroniques
Lieu(x) où se déroule(nt) l'action	393, rue de l' Hôtellerie - ADREA, Nîmes 30018 France
Quand l'action a-t-elle ou va-t-elle débuter ?	01/01/2016
Quels sont vos objectifs par rapport à cette action ?	Avoir une plateforme téléphonique efficace pour l'association en répondant avec un contact humain direct (et non une messagerie) aux appels concernant l'AFD30, sans que l'équipe de l'AFD30 soit obligée d'organiser des permanences téléphoniques tour à tour, sur nos téléphones personnels, avec le risque de manquer des appels.
Si votre action est terminée, avez-vous atteint vos objectifs ?	Oui

Nombre de bénéficiaires (par an)	20 appels/mois environ
Personnes concernées par l'action	Personnes malades, Proches de malades et/ou situation de handicap, Professionnels de santé
Budget de l'action et/ou détails des postes de dépenses	Adhésion de 50EUR à la plateforme puis 300EUR par tranche de 100 appels.
Qui sont les financeurs ?	AFD30
Territoire concerné par l'action	Urbain, Périurbain, Rural
Une évaluation a-t-elle été faite ou est-elle prévue ?	Oui
Procédés opératoires utilisés	Statistiques
Un bilan est-il fait ou prévu ?	Non
Si oui, n'hésitez pas à en préciser les modalités (remis en interne, externe, résultats obtenus ou attendus, etc.)	Oui, ce système est tout à fait adapté à nos besoins. L'opératrice qui répond au téléphone est empathique et efficace et le fait de recevoir les demandes par PDF nous donne aussi le temps de faire des recherches lorsque se présentent des questions « pointues » avant de rappeler notre interlocuteur.  Il arrive que les appels débouchent ensuite sur des adhésions à l'association.
Fréquence de l'action - Est-ce une action :	A la demande
Utilisez-vous des outils pour soutenir votre action ?	Non
Y a-t-il eu, autour de l'action, des évènements, communications orales, écrites réalisés ?	Revue de l'association/Flyers/Affiches
Durée prévue	Illimitée
Votre action a-t-elle fait l'objet d'un diagnostic préalable ou d'une analyse des besoins du terrain ?	Oui

Merci de préciser	Nous voulions que des personnes désireuses d'avoir des informations sur l'association puissent avoir un maximum de chance d'avoir un contact direct lorsqu'elles nous appellent plutôt que de tomber sur un répondeur au cas où nous ne serions pas joignables immédiatement.
Quels sont les objectifs opérationnels ?	Collaboration avec une plateforme téléphonique externe
Nombre de consultants impliqués dans l'action	L'opératrice de la plateforme externe
Pathologies ou situations de santé à risque abordée(s)	Diabète
Nombre de bénévoles impliqués dans l'action	2 bénévoles de l'AFD (le président et la trésorière)
Le territoire d'intervention de l'action couvre l'échelle	Départementale
Où votre action se déroule-t-elle ?	Par téléphone
L'action est-elle coordonnée au niveau national ?	Non
L'action est-elle coordonnée au niveau local ?	Oui