

RAPPORT D'ACTIVITE 2014

ACT Savoie



Association RESPECTS 73
Réseau Santé Précarités Egalité Coordination dans les Territoires de Santé de Savoie
Pavillon Sainte Hélène – 5, Rue Pierre et Marie Curie – BP 311125
73011 CHAMBERY CEDEX
Tél : 04.79.96.58.25 / Fax : 04.79.96.58.27
Respects73@respects73.fr – www.respects73.f

INTRODUCTION

1. LES RÉSIDANTS HEBERGES EN 2014	p.3
1.1. Quelques Chiffres	p.3
1.2. Profils des Résidants hébergés en 2014	p.3
2. LES DEMANDES D'ADMISSION	p.5
2.1. Origine des demandes d'admission	p.5
2.2. Caractéristiques principales des demandes	p.5
3. L'ACCOMPAGNEMENT EFFECTUE AUPRES DES RÉSIDANTS	p.7
3.1. L'accompagnement social	p.7
3.1.1. L'accompagnement assuré par les référentes	p.7
A. Point Statistique	p.7
B. Activités des référentes	p.8
3.1.2. L'accompagnement assuré par la Conseillère en Economie Sociale et Familiale	p.9
A. Point Statistique	p.9
B. Activités de la Conseillère en Economie Sociale et Familiale	p.10
3.1.3. Prestations extérieures	p.11
3.2. L'accompagnement médical	p.12
3.2.1. L'accompagnement assuré par le médecin coordinateur	p.12
A. Point Statistique	p.12
3.2.2. L'accompagnement assuré par l'infirmière	p.13
A. Point Statistique	p.13
B. Activités de l'infirmière	p.14
3.3. L'accompagnement assuré par la psychologue	p.15
A. Point Statistique	p.15
B. Activités de la psychologue	p.16

4. LES ACTIVITES COLLECTIVES	p.18
4.1. Point Statistique	p.18
4.2. Les activités proposées	p.18
4.2.1. L'atelier Arts Plastiques	p.18
4.2.2. L'atelier Nutrition	p.18
4.2.3. Repas collectifs, pique-niques	p.19
4.2.4. L'atelier couture	p.19
4.2.5. Groupe d'expression	p.20
4.2.6. Journée Nationale des Résidants	p.20
4.2.7. Accès à la culture	p.21
4.2.8. Colloque PASS	p.21
4.2.9. Evaluation Interne	p.22
4.2.10 Perspectives 2015	p.23
5. AUTRES ACTIVITES DE L'EQUIPE	p.24
5.1. Les réunions	p.24
5.2. L'accueil des stagiaires	p.24
5.3. Les formations	p.24
6. LES ACT SAVOIE ET LA FNH-VIH et autres pathologies	p.25
7. PROMOTION DE LA STRUCTURE	p.25
8. PERSPECTIVES 2015	p.26

INTRODUCTION

Les Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT) de la Savoie, ont suivi en 2014 21 Résidants et 15 accompagnants pour une capacité d'accueil de 17 places.

Des moments forts ont rythmé la vie de l'établissement en 2014.

- La mise en œuvre du premier projet d'établissement (2013-2018), approuvé par le Conseil d'Administration le 7 novembre 2013 et présenté aux Résidants le 6 février 2014.
- La réception de l'arrêté d'extension n° 2014-3350 du 17 Septembre 2014 notifie la création de 2 places d'ACT en Savoie. Cet arrêté de 17 à 19 places, à moyens constants, a consacré un travail engagé en 2013 en partenariat avec la Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé Rhône Alpes. Ces 2 nouvelles places seront installées en 2015.
- L'entrée dans la démarche d'évaluation interne qui a mobilisé l'ensemble de l'équipe et à laquelle ont été associés Résidants et Administrateurs. Elle donnera lieu en 2015 à la rédaction du rapport d'évaluation interne et à la mise en œuvre de son plan d'actions.
- La finalisation du livret d'accueil du stagiaire et du guide du tuteur référent ont été co-construits en équipe et ont pu être exploités avec l'accueil de 2 stagiaires.
- Le renforcement de l'équipe médico-psycho-sociale par le recrutement d'une nouvelle référente sociale, Sylvaine UGHETTI et la prise de fonction de notre Infirmière, Christine JOURNOT. Ces deux recrutements ont été opérés dans le cadre de l'extension de capacité de l'établissement.
- Le départ de Maryline GAL, responsable de service, vers de nouveaux horizons professionnels.

1. LES RÉSIDANTS HEBERGÉS EN 2014

1.1. Quelques chiffres

Les ACT Savoie ont hébergé 21 Résidants en 2014 ainsi que 15 accompagnants : 4 conjoints et 11 enfants. 36 personnes ont donc été accueillies dans les ACT Savoie.

4 Résidants sont sortis des ACT.

Une résidante, après 2 ans et demi de présence a été exclue de la structure. Cet évènement a fait suite à une succession de non-respect du règlement de fonctionnement qui n'a pas trouvé d'issue positive malgré la mobilisation de l'ensemble de l'équipe.

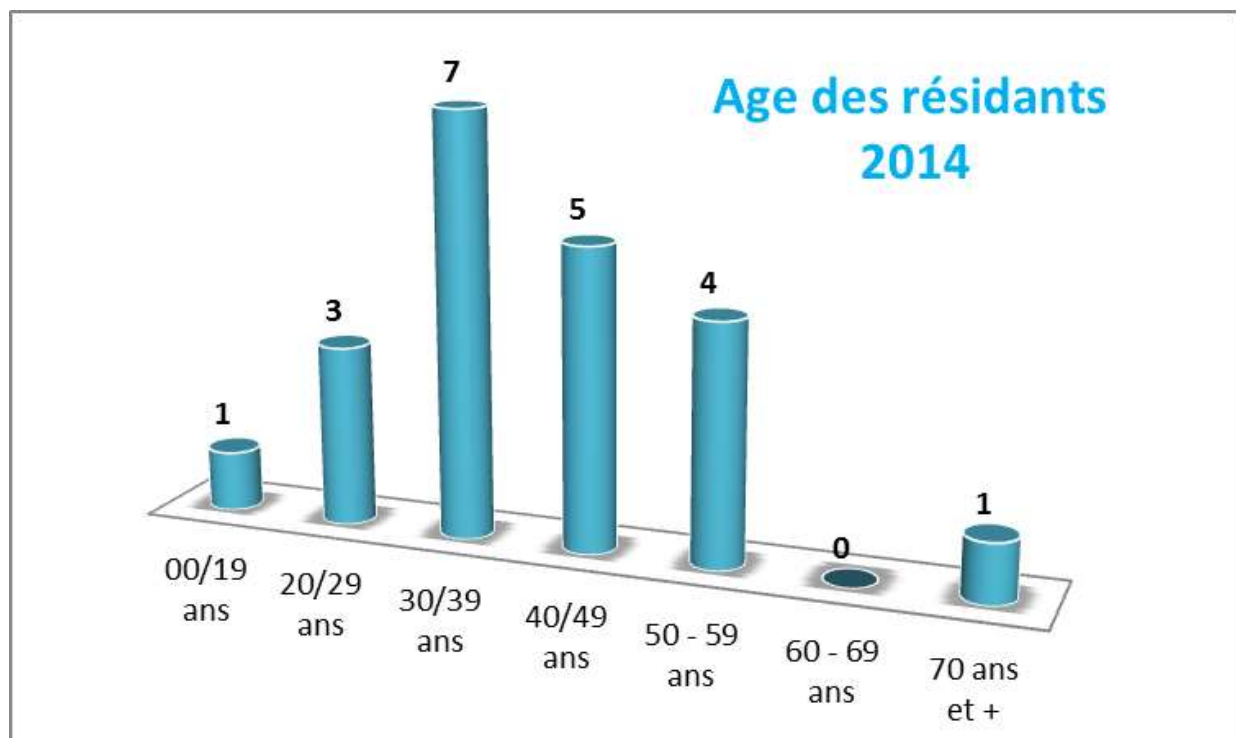
Deux autres résidantes ont quitté les ACT après respectivement 4.5 ans et presque 3 ans de présence dans la structure. Toutes deux ont intégré des logements de droit commun.

Un quatrième résidant est sorti après 4 ans et 8 mois dans les ACT Savoie.

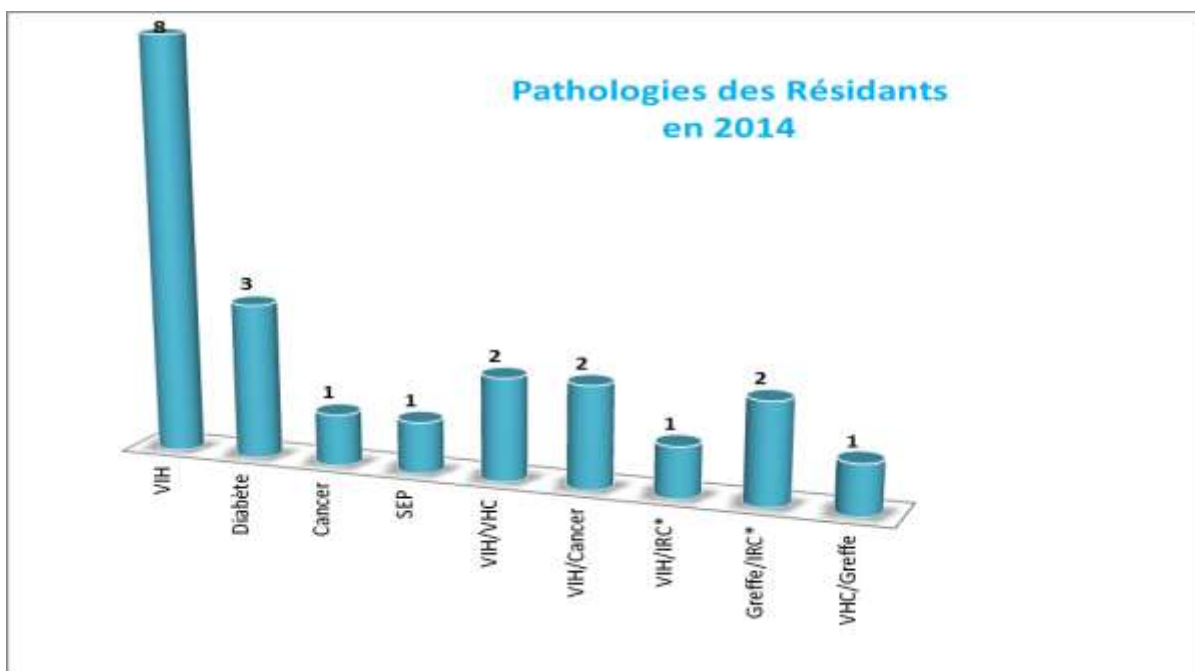
4 admissions ont eu lieu.

Une personne orientée par L'Amical du Nid de Bourgoin-Jallieu, deux autres par le Centre Hospitalier d'Annecy Genevois et un quatrième par la Croix Rouge de Saint Alban Leysse.

1.2. Profils des Résidants

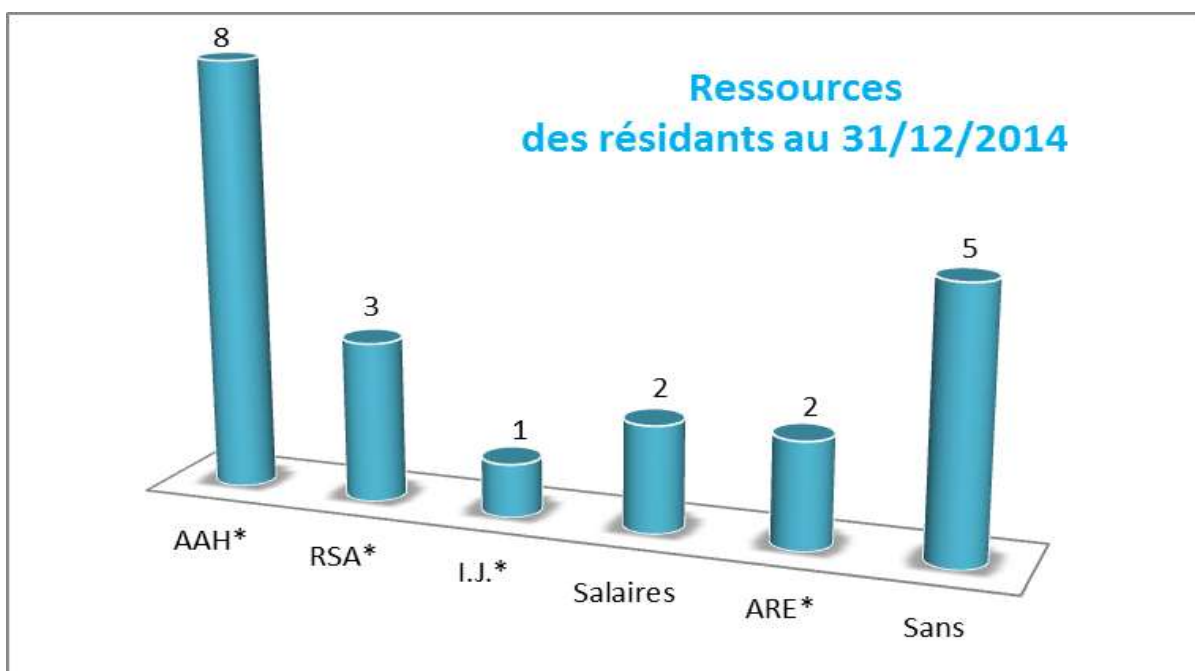


13 femmes, 7 hommes et 1 enfant



6 Résidents sont concernés par plusieurs pathologies.

* IRC : Insuffisance Rénale Chronique



* **AAH** : Allocation Adulte Handicapé - **RSA** : Revenu de Solidarité Actif - **I.J.** : Indemnités Journalières - **ARE** : Allocation Retour à l'Emploi.

5 Résidents accueillis au sein des ACT étaient sans ressources au 31/12/2014. Ils ne remplissaient pas les conditions nécessaires à l'ouverture de droits. L'équipe a dû déployer de nouveaux modes d'accompagnement pour répondre à cette problématique des Résidents sans ressources et leurs trouver des solutions pérennes.

2. LES DEMANDES D'ADMISSION

23 demandes d'admission ont été enregistrées en 2014. On constate une légère inflexion du nombre de demandes d'admission. Le taux de remplissage de la structure n'est pas impacté par cette inflexion, les places étant toutes pourvues.

13 concernent des hommes, 9 des femmes et 1 un enfant.

9 demandes concernent des personnes avec accompagnants. Ces accompagnements demandent à l'équipe d'être vigilante sur la place des accompagnants et sur les problématiques qu'ils peuvent eux-mêmes rencontrer. L'équipe doit d'ailleurs porter une attention particulière aux enfants accueillis au sein des ACT, et créer du lien avec les services du Conseil Général, chargés de la protection de l'enfance, lorsque nécessaire.

Nombre de dossiers recevables : **13** ayant donné lieu à 4 admissions.

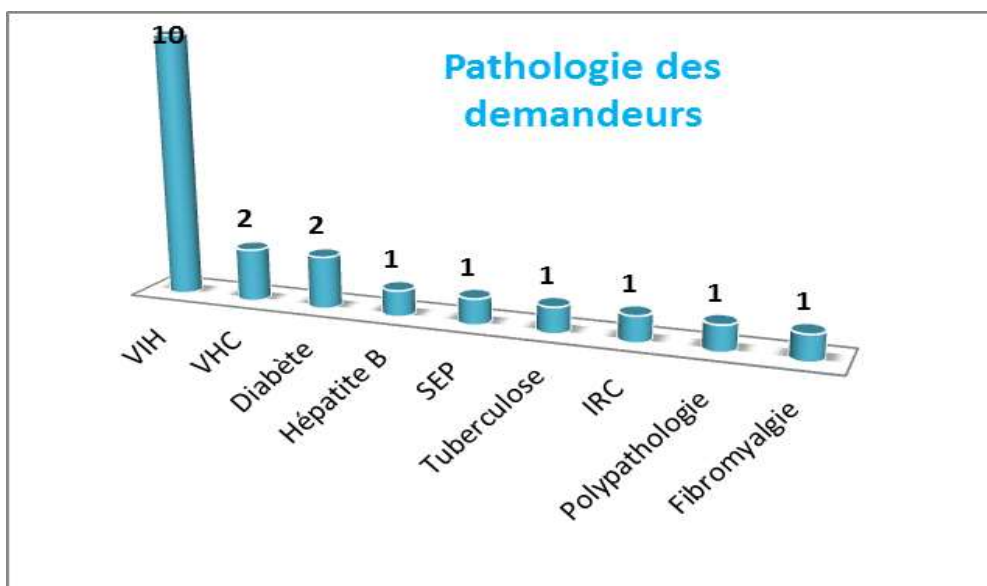
Nombre de dossiers non recevables : **10**

Motif des refus : 4 demandes de logement, 6 demandes relevant d'autres types de structures d'accueil.

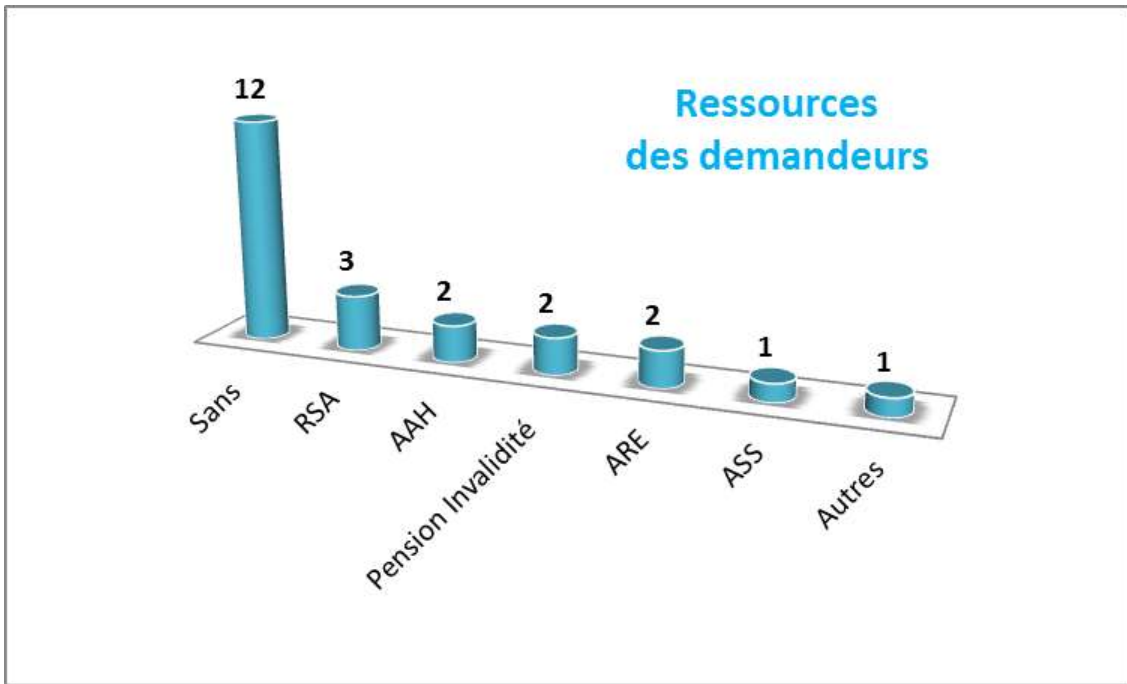
2.1. Origine des demandes d'admission

Région parisienne	Savoie	Région Rhône-Alpes (hors Savoie)
7	8	8
Centres hospitaliers		14
Lits Halte Soins Santé ou Lits d'Accueil Médicalisés		3
Autres Services		6

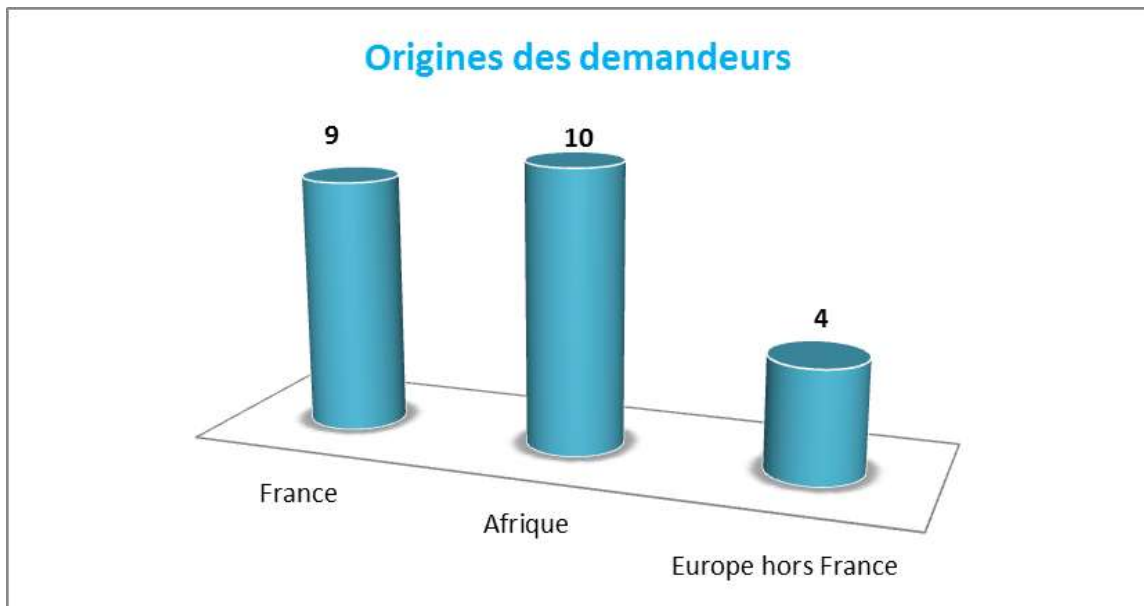
2.2. Caractéristiques principales des dossiers d'admission



Nous notons qu'un demandeur a fait 2 demandes la même année.



Il est à souligner la part de plus en plus importante de personnes sans ressources, en particulier, celles issues des migrations européennes et internationales.



3. L'ACCOMPAGNEMENT EFFECTUE AUPRES DES RÉSIDANTS

3.1. L'accompagnement social

L'accompagnement social est assuré au quotidien par les 3 référentes sociales (2 Educatrices Spécialisées et 1 Assistante de Service Social). Elles s'appuient le cas échéant, sur la Conseillère en Economie Sociale et Familiale pour les domaines de l'hygiène, du budget, etc...

3.1.1. L'accompagnement assuré par les référents :

A. Missions

Les référentes assurent la coordination sociale en lien avec les partenaires médico-sociaux. Elles mettent en place des entretiens individuels à domicile et au bureau, ainsi que l'accompagnement physique des Résidants, quand cela est nécessaire. Elles sont garantes du suivi du dossier unique du résidant. Enfin elles animent des ateliers et des sorties à partir de projets étayés en favorisant la participation des Résidants.

B. Point statistique

ACTIVITES DES REFERENTES							
Nombre d'entretiens individuels							
Logt n°	Accès aux droits et facilitation des démarches administratives	Insertion sociale (vie sociale, loisirs, cultures)	Insertion Professionnelle	Accès au logement	Autres : Soutien, Ecoute, problèmes conjugaux, prise en charge accompagnant, orientation psychologique.	Accompagnement lors de déplacement à l'extérieur pour des rendez-vous médicaux, des démarches administratives	jusqu' au
N° 1	7	3	18		17	5	29/07/14
N° 2	5	7	2	2	9	2	
N° 3	8	2	3	8	9	4	20/05/14
N° 4	8	8	5	2	13	4	
N° 5	10		18		14	2	
N° 6	9	4	3		5	8	
N° 7	6	5	4	5	26	8	3/11/14
N° 8	4		2	5	8	3	
N° 9	5		16		21	2	
N° 10	6			9	5	9	
N° 11	2		6	2	7		
N° 12	10	6	2	4	11	7	
N° 13	11		4	9	7		
N° 14	14	4	6	5	27	11	
N° 15	7	5		3	12	6	
N° 16	29	2	1		3	10	

N° 17	4		6	17	4	14/11/14
TOTAL	145	46	90	60	211	85

C. Activités des référentes

L'année 2014 a été marquée par l'absence pour arrêt maladie d'une des référentes sociales. Compte tenu de la nature particulière de la mission de cette dernière, il a été décidé en équipe de ne pas pourvoir le poste vacant par un recrutement temporaire. L'équipe s'est alors organisée pour pallier cette absence autour des deux référentes sociales présentes avec l'appui de la Conseillère en Economie Sociale et Familiale et de l'infirmière.

Cette année, a également été marquée par un nombre plus important de Résidants sans ressources, ce qui nous a conduits à modifier notre approche de l'accompagnement social.

Nous souhaitons donc axer notre réflexion sur les Résidants sans ressources, en raison de l'aspect problématique de ces situations.

Nous avons accompagné 3 Résidants sans ressource. 2 sont d'origine africaine, 1 d'origine européenne (hors espace Schengen). Ces Résidants sont accompagnés par leur famille, soit 4 accompagnants dont 2 enfants.

L'accompagnement des Résidants sans ressources demande une plus grande technicité et nous invite à développer notre réseau partenarial.

Dans un premier temps, nous devons accompagner ces Résidants dans l'ouverture de leurs droits, en déployant tous nos savoirs faire pour leurs permettre de régulariser leur situation, d'accéder à leurs droits et d'avoir un minimum pour vivre. Les référents accompagnent les Résidants dans toutes leurs démarches administratives notamment à la Préfecture avec leur accord. Cet accompagnement facilite l'obtention des documents et permet d'instaurer des liens de confiance.

Nous travaillons ensuite en partenariat avec les Services du Conseil Général (Centre Polyvalent d'Actions Sociales) et les services de la municipalité (Centre Communal d'Actions Sociales) pour les demandes d'allocation mensuelles et de tickets service, afin d'obtenir un minimum alimentaire à ces familles.

Lorsque ces services ne peuvent pas répondre favorablement à nos demandes, les ACT soutiennent alors les Résidants sans ressources en attribuant une aide financière de 40 Euros par semaine et par foyer de même qu'un dépannage de tickets de bus.

Nous interpellons également les associations caritatives : Restaurant du Cœur, Coordination Alimentaire pour des demandes d'aide alimentaire supplémentaires, le Secours Catholique et la Croix Rouge Française pour des aides vestimentaires et financières ponctuellement.

Cette réalité nous oblige à réguler et limiter les admissions de personnes sans ressources au sein des ACT.

Par ailleurs, pour ces situations, la recherche de solutions financières devient un axe principal de l'accompagnement social et il est difficile de se concentrer sur d'autres difficultés (souffrance psychologique, pathologie chronique...) ; à savoir que ces situations peuvent durer dans le temps, car elles sont liées au temps de présence sur le territoire français (dans certains cas 5 ans sont nécessaires pour obtenir des droits). Ces conditions rendent la sortie des ACT complexe et parfois impossible.

Enfin, nous disposons d'un partenariat important avec l'Association Départementale Développement Et Coordination Des Actions Des Etrangers De Savoie (ADDCAES) en termes de formation, de soutien juridique et d'accompagnement des personnes en situation d'inter culturalité.

Cette année 2014, a donc été marquée en particulier par l'accompagnement des Résidants sans ressources et nous a amené dans le cadre de l'évaluation interne à nous interroger sur cette problématique et sur la notion de besoins primaires. Nous travaillerons sur cette question en 2015, avec le soutien des Résidants et du Conseil d'Administration, afin de faire évoluer notre pratique et notre vision de l'accompagnement face à cette difficulté.

3.1.2. L'accompagnement assuré par la Conseillère en Economie Sociale et Familiale

A - Missions

La Conseillère en Economie Sociale et Familiale intervient auprès des Résidants ayant un besoin d'un suivi plus spécifique. Elle assure un accompagnement axé sur le budget et la vie quotidienne. Elle intervient également au côté de la Responsable de Service lors des visites semestrielles d'appartement. Enfin elle anime des ateliers et des sorties à partir de projets étayés en favorisant la participation des Résidants.

B. Point statistique

ACTIVITE INDIVIDUELLE						
Nombre d'entretiens individuels						
Logt n°	Accès aux droits et facilitation des démarches administratives suivi budget	Insertion sociale (vie sociale, loisirs, cultures)	classement papiers	Accès au logement, prépa sortie, entretien logement	visite appart	Accompagnement lors de déplacement à l'extérieur (curateur, santé, aide alim, aide vesti...)
N° 1	1				1	4
N° 2	1	2				1
N° 3					1	
N° 4	14	2	1		3	3
N° 5		4	2	8	1	3
N° 6	3	3		4		6
N° 7		6	1	4	1	8
N° 8						
N° 9	1	3			1	
N° 10				1	2	
N° 11	3	1		1		
N° 12	1			3	1	1
N° 13	1	3			3	
N° 14	1	6	2	1	3	4
N° 15	4	7		2	1	9

N° 16	18	4		1	3	10
N° 17						
TOTAL	48	41	6	25	21	49

C. Activités de la Conseillère en Economie Sociale et Familiale

En l'absence de la Conseillère En Economie Sociale et Familiale titulaire du poste, deux Conseillères en Economie Sociale et Familiale se sont succédé en 2014, couvrant l'ensemble de l'année. L'accompagnement des Résidents a ainsi pu être maintenu.

La Conseillère en Economie Sociale et Familiale a une mission d'aide à la gestion du quotidien sur le plan individuel. Elle s'adapte aux besoins de chaque Résident et son accompagnement se traduit de manière variée.

Le travail sur le budget nécessite une forte adhésion de la part du Résident et un lien de confiance important.

Cette année, les Conseillères en Economies Sociales et Familiales ont accompagné 11 Résidents dans la gestion de leur budget et 4 dans le classement de leur documents administratifs.

La Conseillère en Economie Sociale et Familiale a accompagné 10 Résidents pour les aides alimentaires et/ou vestimentaires auprès des partenaires (Croix Rouge, Emmaüs, Restos du Cœur...).

Cette démarche est souvent difficile pour les Résidents. Se sentant parfois honteux et dévalorisés, ils ont peur d'être jugés par les bénévoles et ont besoin de soutien. Le fait d'être accompagné les rassure et rend la démarche moins difficile.

Face à cette difficulté la Conseillère en Economie Sociale et Familiale est un soutien, elle les aide à chercher, à trouver leur taille etc... afin qu'ils puissent repartir avec les vêtements adaptés dont ils ont besoin. Par le biais de cette « démarche simple », elle peut leur apporter des solutions concrètes et trouve ainsi une légitimité dans un éventuel suivi futur.

Concernant, l'entretien et l'équipement des logements, la Conseillère en Economie Sociale et Familiale a un rôle important. Avec le responsable de service elle se rend deux fois par an dans chaque appartement afin d'effectuer un état des lieux et de s'assurer du bon entretien du logement et du matériel. Elle reprend si besoin les gestes d'entretien courant d'un foyer. Elle s'assure aussi de la bonne compréhension pour l'utilisation des produits ménagers ou du mobilier et montre si besoin les gestes à effectuer.

La Conseillère en Economie Sociale et Familiale fait partie intégrante de la vie collective des ACT. Elle participe aux groupes d'expression et anime plusieurs ateliers. Cette année, nous observons une diminution de la participation sur certains ateliers, notamment l'atelier couture. On peut faire l'hypothèse que cette baisse de fréquentation est due aux différentes professionnelles qui n'avaient pas toutes les mêmes compétences, notamment en couture.

Les ateliers collectifs sont un outil de travail pertinent pour la Conseillère en Economie Sociale et Familiale des ACT. Ils permettent de créer du lien en dédramatisant sa fonction et ainsi d'aborder de manière moins formelle, les problèmes du quotidien.

3.1.3. Prestations extérieures

Prestations extérieures				
	Aide au maintien à domicile	Hospitalisation à domicile	Service d'interprétariat	Protection de l'enfance
Nombre de Résidents concernés dans l'année	2		2	1
TOTAL	2	0	2	1

3.2. L'accompagnement médical

3.2.1. L'accompagnement assuré par le médecin coordinateur

A - Missions

Le médecin assure la coordination, le suivi des soins du Résidants et les liens avec les différents intervenants médicaux. Il est un soutien technique à l'équipe.

B. Point statistique

ACTIVITE INDIVIDUELLE						
Nombre d'entretiens individuels						
Logt n°	Gestion du dossier médical, relation avec les médecins à l'extérieur et coordination des soins	Aide à l'observance thérapeutique	Education à la santé et à la prévention, conseils en matière de nutrition	Prise en compte des addictions en lien avec le dispositif spécialisé	Accompagnement lors de déplacements à l'extérieur pour RDV médicaux	Pré-admission
N° 1	4	2	1			1
N° 2	4	2	1			
N° 3	4	2	1			
N° 4	4	2	1			
N° 5	4	2	1			
N° 6	4	2	1			1
N° 7	4	2	1			1
N° 8						
N° 9	4	2	1	4		
N° 10	4	2	1			
N° 11	4	2	1			
N° 12	4	2	1			
N° 13	4	2	1			
N° 14	4	2	1	1		
N° 15	4	2	1			
N° 16	4	2	1			
N° 17	4	2	1			
TOTAL	64	32	16	8		3

Autre : 1 entretien de pré-admission pour une personne qui n'a pas donné suite.

3.2.2. L'accompagnement assuré par l'infirmière

A. Missions

L'infirmière assure la coordination des soins des Résidants en lien avec le médecin. Elle rencontre les Résidants au moins une fois par mois et met en place les différents intervenants médicaux et paramédicaux, dont ils ont besoin. Elle est ensuite l'interlocuteur de ces différents intervenants et partenaires.

B. Point statistique

ACTIVITE INDIVIDUELLE						
Nombre d'entretiens individuels						
Logt n°	Gestion du dossier médical, relation avec les médecins à l'extérieur et coordination des soins	Aide à l'observance thérapeutique	Education à la santé et à la prévention, conseils en matière de nutrition	Prise en compte des addictions en lien avec le dispositif spécialisé	Accompagnement lors de déplacements à l'extérieur pour RDV médicaux	Autres*
N° 1	3	6	5		4	3
N° 2	2	2	7	3		2
N° 3		3	3			1
N° 4	5	12	2		5	3
N° 5		1	4			
N° 6	11	5	4		11	7
N° 7	19	7	3		14	10
N° 8						
N° 9	1	1				3
N° 10	1	1	5			5
N° 11		3	2			1
N° 12			5		2	
N° 13			3			1
N° 14	1	4	5		2	1
N° 15	23	5	1		13	8
N° 16	20		2		10	3
N° 17			3		2	2
TOTAL	86	53	54	3	63	50

Autres*

- 14 entretiens avec le médecin/Observance thérapeutique
- 4 entretiens avec le médecin/Préadmission
- 18 entretiens de soutien psychologique dont 4 avec la psychologue
- 2 entretiens de pré-admission dans autres établissements

2 réunions de synthèse avec équipes autres établissements

2 réunions de coordination avec médecin scolaire puis rédaction de PAI (Plan d'Accompagnement Individuel)

3 réunions préparation Colloque des PASS "l'accès aux soins" avec la psychologue

5 accompagnements : pharmacies hospitalières et autres courses

C. Activités de l'infirmière

Les rencontres avec l'infirmière sont proposées au moins une fois par mois, soit au domicile du résidant, soit au bureau des ACT, et plus si nécessaire, surtout au moment de l'admission et en fonction des besoins liés à l'évolution de la pathologie (mise en place de nouveaux traitements, retours d'hospitalisations...).

Cet accompagnement aide les Résidants à s'inscrire dans le soin et l'observance des traitements.

La gestion du dossier médical, relation avec les médecins à l'extérieur et coordination des soins:

- En 2014 mise en place du dossier unique de suivi des Résidants; tout en conservant séparément un dossier composé que de pièces médicales (courriers, analyses, ordonnances....).

- Pour trois Résidants, recherche et déclaration d'un médecin traitant et accompagnements aux premiers RDV.

- Orientation, coordination et rencontres avec les médecins spécialistes: Au centre hospitalier, en centre de rééducation fonctionnelle, centres médicaux-psychologiques, dentistes, ophtalmologues...

- Aide et soutien à la prise de rendez-vous avec les différents consultants et accompagnements physique si besoin pour soutenir les Résidants vers une reprise d'autonomie dans leur parcours de soins.

- Participation aux réunions de synthèses avec les différents partenaires médicaux.

- Orientation, rencontres et prises de rendez-vous avec des intervenants paramédicaux: infirmières libérales, kinésithérapeutes, diététicienne, biologistes, dentistes...

- Les visites lors d'hospitalisations "réconfortent" les Résidants et renforcent le lien entre hôpital et domicile.

- En 2014, deux RDV avec le médecin scolaire à l'école primaire pour la mise en place du Plan d'Accompagnement Individuel pour une résidante en CP.

Aide à l'observance thérapeutique:

- Les entretiens réguliers avec l'infirmière permettent un suivi proche et individualisé.

- Travail sur l'acceptation de la maladie, du traitement, de son observance et des effets secondaires, soutien psychologique afin d'éviter les périodes de rupture.

- Mise en place d'outils pour éviter les oublis : semainiers, système de couleurs pour reconnaître les différents médicaments, sonneries de téléphone pour les horaires de prises....

- Evaluation de la compréhension et reformulation des explications médicales.

- Participation de l'infirmière aux entretiens de soutien à l'observance thérapeutique avec le médecin coordinateur.

Education à la santé et la prévention, conseils en matière de nutrition :

- Réflexions et conseils sur l'hygiène de vie : Rythmes de sommeil, exercice physique, alimentation. Voir activités collectives: Atelier nutrition.

- Echanges et conseils sur la sexualité et la contraception: Intervention d'une sexologue, une demie journée, pour une conférence/débat sur le thème de la sexualité avec le VIH et /ou VHC: 5 Résidants présents.

- Soutien à la parentalité: Conseils sur l'alimentation et les rythmes de l'enfant. 2 rencontres dans l'année avec l'infirmière de la Protection Maternelle et Infantile chez une résidante ayant deux enfants.

Prise en compte des addictions en lien avec le dispositif spécialisé:

- Tabac, alcool: Trois personnes en 2014.

- Orientation vers un médecin addictologue et groupes de parole.

- Suivi et soutien dans la vie quotidienne à l'arrêt des conduites addictives.

Accompagnement lors de déplacements à l'extérieur pour RDV médicaux:

- L'accompagnement physique est systématiquement proposé, et souvent accepté.

- Rappels et aide aux prises de RDV: SMS, appels téléphoniques...

- Recherche de transports si besoin : VSL, taxis...

- Ces accompagnements sont l'occasion de répondre aux questions, reformuler et expliquer...et permettent moins d'oublis de RDV.

3.3. L'accompagnement assuré par la psychologue

A. Mission

La psychologue assure des entretiens de soutien psychologique auprès des Résidants. Elle entretient les liens avec les partenaires psychologues. Elle apporte un éclairage clinique à l'équipe.

B. Point statistique

ACTIVITE INDIVIDUELLE : Nombre d'entretiens individuels des Résidants avec la psychologue				
Logements	Soutien psychologique	Autres		
		Appels téléphoniques	Visites à domicile	
N° 1	10	1	2	→ Concerne 2 Résidants
N° 2	8	4	1	
N° 3	0			
N° 4	15	1	1	
N° 5	2	1	1	

N° 6	1	3		→ Concerne 2 Résidents
N° 7	24	1	3 + 1 RDV CMP	
N° 8	0			
N° 9	1	2		
N° 10	3	1	2	→ Concerne 2 Résidents
N° 11	1	2		
N° 12	3	1		
N° 13	0	1		
N° 14	7	1		
N° 15	8	1	3	
N° 16	9	1	7	
N° 17	1			
TOTAL	93	21	20 VAD + 1 RDV CMP	

Nombre de réunions, ateliers collectifs ou groupes organisés par les ACT auxquels la psychologue a participé

	Groupe de paroles	Ciné débat	participation petit déjeuner temps collectif	Projet d'Ets	Colloque PASS	Information sexualité et VIH	Repas Noel
Nombre de séances		1	1	1	5	1	1
Nombre de participants		5	1	5	2	6	14
Nombre de Résidents concerné		17	17	17	17	17	17

C. Activités de la psychologue

- 8 VAD (visite à domicile)
- 18 entretiens téléphoniques
- 9 entretiens à l'extérieur lors d'hospitalisation
- 0 groupes de paroles
- 1 ciné débat
- 2 participations à des temps collectifs

90 RDV pris avec des Résidents dont 20 furent annulés, soit 70 RDV effectifs

Notons les données des années précédentes :

En 2012, il y a eu 153 RDV dont 107 furent honorés et 46 RDV furent non honorés.

En 2013, il y a eu 151 RDV dont 99 furent honorés et 52 furent non honorés.

Au cours de l'année 2014, la psychologue a rencontré 17 Résidants sur 20.

Seule une personne a souhaité bénéficier d'un suivi régulier tout au long de l'année. Pour cette personne, il y a eu 25 RDV en 2014, soit un RDV tous les 15 jours environ

Pour à peu près la moitié des autres Résidants, on remarque qu'ils ont été reçus en RDV une dizaine de fois dans l'année. Pour les uns, dans un suivi épisodique et irrégulier. Pour les autres, dans un suivi plus régulier mais sur une plus courte durée.

Notons que, de septembre à décembre 2014, six jours de travail sur 16 ont été consacrés au nécessaire travail sur l'évaluation interne. Cela a eu des conséquences sur le nombre d'entretiens individuels cet automne et sur l'instauration ou la poursuite de l'accompagnement individuel.

Courant 2014, pour favoriser une possible reprise du travail psychologique, il a été décidé que les nouveaux entrants rencontreraient la psychologue avant chaque renouvellement de Projet d'Accompagnement Personnalisé. Nous évaluerons en 2015 l'impact de cette résolution.

En outre, avec l'infirmière, nous avons mis en place des entretiens en binôme. Cela s'est avéré utile et efficient.

Si les groupes de paroles furent interrompus, pour cause d'une trop faible participation, ils seront remis en place pour 2015.

En revanche, la psychologue a animé un Ciné Débat, a participé à l'intervention collective sur la sexualité et les IST (Infections Sexuellement Transmissibles). Elle a aussi co animé la préparation du colloque sur les PASS (Permanence d'Accès aux Soins et à la Santé) et l'accès au soin.

Signalons enfin que c'est en novembre 2014 qu'a débuté l'instauration du Dossier Unique du Résident. Avec cet outil de travail, chaque RDV fait l'objet d'un compte rendu succinct.

Autres activités

A ces entretiens et ces temps collectifs, s'ajoutent des entretiens de pré admission.

Ainsi que des temps de :

- Formations (traumatisme et risque vicariant)
- Réunions équipe, réunions résidents, analyse des pratiques
- Intervisions avec une autre professionnelle de la psyché, dans le cadre de la coordination régionale des ACT.

Le restant de son activité étant consacré à : appels, compte rendus entretiens, entretiens avec l'équipe, préparation et compte rendus groupes, partenariat.

4. LES ACTIVITES COLLECTIVES

4.1. Point statistique

Les activités collectives organisées par les ACT

	Art Plastiques	Repas partagés, pique-nique.	Journée Nationale Résidents	Accès à la culture	Groupe d'expression	Atelier Couture	Atelier Nutrition
Nombre de séances/Sorties	19	4	5	4	5	9	4
Nombre de participants	59	33	25	22	25	28	32
Nombre de Résidents concernés	17	17	17	17	17	17	17

4.2. Les activités proposées

4.2.1. L'atelier arts plastiques

Cette année 19 séances ont été proposées à raison d'une séance tous les quinze jours. Elles ont concernées 6 Résidents et 2 accompagnants avec une moyenne de 3 Résidents par séance. 1 séance a été annulée faute de participant.

Une sortie culturelle a été organisée sur la visite des trompes l'œil dans la ville de Chambéry. 4 Résidents ont participé à cette sortie.

On peut noter que la participation à cet atelier reste constante d'année en année.

Les objectifs de cet atelier vont au-delà de l'aspect occupationnel puisqu'il s'agit pour les Résidents d'accéder à l'expression en aiguisant leur sens créatif.

Cette année, l'encadrante se formera à l'art thérapie afin de faire évoluer sa pratique et celle des Résidents.

4.2.2. L'atelier nutrition

Cette année, cinq séances ont été mises en place, en dehors des périodes d'été où nous privilégions les piques niques, les sorties plein air et les repas partagés.

Cette activité est basée sur des échanges autour des pratiques individuelles ayant pour objectifs de sensibiliser les Résidents à l'équilibre alimentaire et à retrouver le gout et la motivation à se préparer des repas simples et équilibrés à moindre coût.

Retrouver du plaisir à manger : faire du bien à son corps; d'où le nom donné à cet atelier par les Résidents lors de la première séance: "**Atelier du Bon manger, Bien manger**".

Les Résidents participent aux achats des denrées qui se font de préférence sur les marchés locaux ou auprès des bouchers pour favoriser l'achat de produits frais, de qualité et à moindre coût. Ils préparent le repas et nous le dégustons ensemble. Nous avons un budget de 40 € à 50 € maximum pour le repas.

L'augmentation du nombre de participants: 4 personnes au premier atelier puis 10 au cinquième, nous a amené à limiter ce nombre à 6 afin d'avoir une approche plus personnalisée.

Il est prévu l'intervention d'une diététicienne une à deux fois dans l'année aux ateliers nutrition pour une approche et des conseils plus personnalisés afin d'aborder sereinement les questions d'alimentation sans frustration ni culpabilité; et que chacun puisse s'approprier de nouveaux comportements et bonnes attitudes pour préserver sa santé.

4.2.3. Les repas partagés, sorties et pique niques

Les "sorties nature" et pique niques permettent de renforcer la relation de confiance dans des contextes "hors soins".

Les repas collectifs se distinguent des ateliers nutrition puisqu'ils privilégient convivialité et plaisir.

Nous avons pu organiser 4 pique-niques cet été. Nous avons choisi des lieux proches de l'agglomération chambérienne (plan d'eau du Forezan à Cognin, lac de Saint-André...) pour que les Résidants découvrent ces endroits et puissent s'y rendre seuls par la suite (moyens de transport communs).

Lors de ces journées, nous prenons en charge le repas de midi. Nous demandons à une ou deux personnes de nous accompagner faire les courses et préparer le pique-nique avec nous. Pendant ces journées, certains apprécient simplement de se reposer au calme, dans la nature. D'autres préfèrent jouer à la pétanque, de la guitare, chanter ou se promener.

Certains Résidants ont beaucoup de mal à sortir de chez eux et à se rendre dans des endroits agréables pour se promener ou juste profiter de la nature. Ils apprécient d'autant plus ces journées.

Ces sorties permettent à l'équipe de rencontrer les personnes dans un cadre différent, de créer ou de consolider une relation de confiance, d'échanger autrement.

Ces journées sont très positives et très appréciées de tous. Ce sont des occasions pour les Résidants de se rencontrer, d'échanger. Plusieurs d'entre eux se voient en dehors de ces temps collectifs, s'invitent chez eux ou font des sorties ensemble.

Ces moments collectifs, autour de l'alimentation, sont essentiels pour les Résidants, ils permettent à chacun de se réapproprier des techniques culinaires simples et de les refaire chez eux, de susciter la curiosité gustative (repas africain, chinois...), de se rencontrer autour d'un moment agréable et surtout de se faire plaisir.

4.2.4. L'atelier couture

Les objectifs de l'atelier couture sont de permettre aux Résidants de s'essayer à différentes activités (couture, tricot, broderie, crochet...), de créer du lien social, de les valoriser et d'acquérir un savoir-faire.

La fréquentation de l'atelier couture reste satisfaisante puisque 12 séances de couture ont été organisées avec une moyenne de 3 participants (soit 9 Résidants touchés au total.), une seule séance a été annulée faute de participants. Les Résidants cousent essentiellement des choses pour eux ou leur famille (par ex : déguisement, housse de coussin...).

Les fournitures proviennent essentiellement de dons et de récupération (jeans usés, vieux rideaux...).

4.2.5. Groupe d'expression

En 2014, 5 groupes d'expression ont eu lieu avec 25 participants.

Thèmes abordés : Journée Nationale des Résidants, (organisation et bilan), préparation des sorties collectives et des pique-niques, préparation de la fête de Noël, fonctionnement des ateliers et des sorties culturelles.

Le projet d'un jardin partagé a été évoqué mais n'a pas abouti faute de motivation des Résidants.

La démarche d'évaluation interne au sein des ACT a été présentée lors d'un groupe d'expression où les Résidants ont demandé l'anonymat des enquêtes lors de cette évaluation.

Le compte-rendu des groupes d'expression est effectué par un résidant et un salarié.

Globalement, cette année le bilan est plus positif en terme de participation des Résidants, que l'année dernière. Nous pouvons noter que de nouveaux Résidants y participent et ainsi une nouvelle dynamique a pu se créer.

4.2.6. La Journée Nationale des Résidants

Cette année, 4 réunions de préparation rassemblant les ACT d'Hestia (Lyon), de Basiliade (Lyon) Le Thianty (Annecy), le Diaconat (Valence), et ACT Savoie (Chambéry) ont été nécessaires pour préparer cette journée. 6 Résidants ont participé à ces réunions.

La thématique retenue portait sur "la notion de préjugés et idées reçues". Nous avons décidé d'un commun accord de la présenter sous forme de conte ou de sketches. Les ACT Savoie ont choisi une présentation sous forme de sketch, 5 Résidants ont participé à l'écriture de cette scénette qui faisait appel à des situations vécues en lien avec le thème, 3 ont accepté de la jouer avec un salarié.

6 Résidants et 4 accompagnants étaient présents à la journée qui s'est déroulée à Annecy le 11 juin. La matinée a été consacrée aux scénettes préparées par les différents ACT présents, suivi d'un repas pique-nique, l'après-midi étant consacré à des activités plus ludiques au lac d'Annecy (baignade, jeux de ballon....).

Nous avons effectué un bilan de cette journée à Lyon avec tous les ACT concernés le 10 octobre 2014, 2 Résidants de Chambéry ont participé. Le bilan est globalement positif puisque le pique-nique (sandwich Subway) a été très apprécié et la matinée riche et bien remplie avec les différents sketches. Cependant, un petit bémol a été évoqué concernant l'après-midi au lac dont l'accès a été compliqué (embouteillage, stationnement). Cela a engendré une perte de temps et une dispersion du groupe ; ce qui n'a pas favorisé les échanges inter-ACT.

Le groupe, au moment du bilan, s'est interrogé sur les questions de participation. Certains Résidants pensent que ces réunions devraient être obligatoires car ils considèrent qu'elles ont "une valeur thérapeutique". Il est rappelé que la loi n'exige pas une participation obligatoire, chacun étant libre de ses choix.

Néanmoins, des rencontres sous forme de sorties, en amont de la Journée Nationale des Résidants ont été proposées afin de favoriser les temps d'échanges informels et de motiver ceux qui ne viennent pas à la Journée Nationale des Résidants.

Dans ce cadre, une sortie a été effectuée le mardi 9 décembre à Grenoble pour une visite de la ville et du marché de Noël. 3 Résidants des ACT Savoie se sont joints à cette journée.

En conclusion, un bilan positif où la question de la démocratie participative commence à prendre du sens... avec des réunions animés, de plus en plus dynamique et une participation globalement satisfaisante.

Objectifs 2015 : continuer de mobiliser les Résidants sur la préparation de la Journée Nationale des Résidants. Cette année la réflexion devrait porter sur le droit à l'expression et l'intérêt de

développer un sens critique afin de pouvoir argumenter. Des groupes de travail se mettront en place dans chaque ACT avant une mise en commun.

4.2.7. L'accès à la culture

Chaque année, nous proposons aux Résidants des ACT des places pour des spectacles en lien avec l'espace Malraux (scène nationale de Chambéry) et le groupe "*Pour Tous l'accès au spectacle*", groupe de bénévoles et d'associations qui permet à des personnes en situation difficile d'assister à des spectacles (groupe qui existe depuis 19 ans).

En juin, nous assistons à la présentation de la saison et nous sélectionnons les spectacles qui nous intéressent (5 ou 6 pour l'année). Un résidant est investi dans cette présentation et ce choix. Nous réservons 6 places par spectacle.

Nous tenons compte des envies des personnes. L'année dernière, ils ont assisté à plusieurs pièces de théâtre. Cette année, ils ont exprimé leurs envies de spectacles de danse, de concerts.

En 2014, les Résidants ont pu assister à 4 spectacles (théâtre, acrobaties, concert). Une participation de 1,50 euros est demandée pour les personnes avec ressources. 4 euros sont financés par les dons des adhérents de l'espace Malraux (scène Nationale de Chambéry) et 1,50 euros par les ACT Savoie. Les ACT financent la place des personnes sans ressources.

Un travailleur social accompagne le groupe à chaque sortie et participe également aux réunions dans l'année du groupe "*Pour Tous l'accès au spectacle*". A chaque spectacle, une personne bénévole adhérente accueille le groupe, assiste au spectacle avec lui et prend le temps d'échanger à la fin.

Certains Résidants participent régulièrement à ces sorties culturelles. Cela a permis à certaines personnes de se rendre d'elles-mêmes à des événements culturels. Certains s'intéressent aux différentes animations culturelles proposées dans leur quartier mais ne franchissent pas encore le pas de s'y rendre seuls.

Les ACT Savoie adhèrent également à "*Cultures du Cœur*", qui propose des places gratuites pour des événements culturels dans différents domaines : sport, théâtre, concert, exposition...

Une résidante a demandé plusieurs fois dans l'année des places pour des spectacles pour son fils et elle. Elle a pu l'accompagner et exprimer le plaisir de partager ces moments ensemble.

Pour 2015, nous avons comme projet de développer ce partenariat avec Cultures du Cœur et ainsi de proposer plus d'accès à la culture. Cela n'est pas évident dans une structure comme les ACT. En effet, les Résidants ont parfois du mal à respecter leur engagement, à se rendre seuls à des sorties. S'ajoute à cela, des difficultés de transport. Mais nous pouvons toutefois constater que cet accès à la culture reste important pour eux et ils apprécient réellement de pouvoir assister à un spectacle, d'échanger sur celui-ci.

L'accès à la culture participe à l'insertion sociale, à l'ouverture sur la cité, nous souhaitons développer davantage cet outil afin d'accompagner les Résidants dans cette démarche. De nouveaux projets culturels seront pensés en 2015 dans cette optique.

4.2.8. Colloque National des Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

L'association RESPECTS 73, en partenariat avec le Centre Hospitalier Métropole Savoie et l'APASSRA, a co-organisé le troisième colloque national des Permanences d'Accès aux Soins de Santé le vendredi 16 mai 2014.

« SOIGNONS ENSEMBLE, SOYONS ENSEMBLE »

Le titre du 3ème colloque national des PASS à Chambéry avait été proposé par un patient fréquentant une PASS. Il résumait bien les objectifs de cette journée : croiser les connaissances universitaires, professionnelles et celles issues de l'expérience vécue à travers de graves difficultés sociales.

Les priorités exprimées par les personnes en grandes difficultés étaient au cœur du programme : comment nous interroger-elles dans nos pratiques ?

La participation de deux Résidants sous forme de témoignages a demandé trois séances de préparation avec la collaboration de la psychologue et a permis à ces Résidants d'exprimer leurs points de vue sur les relations soignants – soignés.

4.2.9 Evaluation Interne

Pour réaliser la démarche d'évaluation interne, le périmètre défini porte sur les quatre grands domaines recommandés par la circulaire DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les Etablissements et Services Sociaux et Médicosociaux, à savoir :

- La promotion de la qualité de vie, de l'autonomie, de la santé et de la participation sociale
- La personnalisation de l'accompagnement
- La protection et la prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers
- La garantie des droits et la participation des usagers

A travers ces quatre domaines, une appréciation a également été portée sur :

- L'insertion et l'ouverture du service sur son environnement, l'intégration des différentes ressources internes et externes
- Son organisation interne, ses ressources humaines et financières, son système d'information

D'autre part, la conduite de l'évaluation interne s'est appuyée sur le référentiel d'évaluation interne de la Fédération Nationale des Hébergements VIH et autres pathologies de mars 2013.

Enfin, la démarche a été accompagnée par Monsieur Bruno LE GOUIS, de la société ORG'INTEGRA, organisme habilité par l'ANESM sous le numéro H 2009-11-151.

L'instance d'évaluation est composée de l'ensemble des salariés et vacataires de l'équipe des ACT Savoie et de deux Administrateurs de l'association RESPECTS 73.

L'animation de l'instance d'évaluation a été confiée à la société ORG'INTEGRA, en la personne de Monsieur Bruno LE GOUIS.

Elle s'est réunie :

- Jeudi 11 septembre 2014 : présentation de la démarche
- Jeudi 25 septembre 2014 : finalisation du référentiel et organisation de la démarche
- Jeudi 02 octobre 2014 : finalisation du référentiel
- Jeudi 06 novembre 2014 : recueil des données
- Jeudi 04 décembre 2014 : partage des constats
- Jeudi 15 janvier 2015 : définition du plan d'actions

Les Résidants ont pris une part active dans la démarche d'évaluation interne. Leur implication s'est traduite par :

- Leur participation à un questionnaire administré en face à face par une stagiaire Conseillère en Economie Sociale et Familiale. Ce choix de confier l'administration du questionnaire à une stagiaire a été dicté par l'exigence de neutralité envers les Résidants, les résultats pouvant être biaisés si un membre permanent de l'équipe s'était chargé de cette mission.
- Leur participation à la réunion de présentation de la démarche, le jeudi 11 septembre 2014, ainsi qu'à des temps de travail animé par Monsieur LE GOUIS et un Administrateur, les 06 et 14 novembre 2014.

Conformément à la réglementation, le rapport d'évaluation interne des ACT Savoie sera remis au mois de mai 2015 aux autorités de tutelle.

4.2.10 Perspectives 2015

Une rencontre avec le Planning Familial pour une information sur les différents moyens de contraception et les relations sexuelles protégées.

La formation en Education Thérapeutique du Patient permettra à l'infirmière de développer des compétences pour mieux accompagner les Résidants dans leur processus d'adhésion aux traitements et leur autonomie pour améliorer leur qualité de vie.

Envisager un atelier APA: activité physique adaptée, avec des partenaires.

En 2015, la Conseillère en Economie Sociale et Familiale envisage plusieurs perspectives: la participation régulière d'une diététicienne à l'atelier nutrition pour apporter des réponses plus pointues en matière d'alimentation, la mise en place d'un projet collectif autour de la couture et une réflexion sur des outils d'accompagnement à la sortie des Résidants.

5. AUTRES ACTIVITES DE L'EQUIPE

5.1. Les réunions

Les professionnels ont participé à différents temps de réunions institutionnelles :

- 11 réunions d'équipe,
- 14 réunions Résidants,
- 11 séances d'analyse des pratiques professionnelles,
- 2 séances d'aide à la pratique professionnelle,
- 5 journées dédiées à l'évaluation interne.

Les séances d'aide à la pratique professionnelle ont été mises en place au troisième trimestre. Elles sont animées par un infirmier de l'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité.

A cela s'ajoute différentes réunions auxquelles participent les professionnels : réunions de synthèses, de concertation et d'évaluation.

5.2. L'accueil des stagiaires

Une stagiaire a passé deux semaines au secrétariat dans le cadre d'une évaluation en milieu de travail.

Une apprenante éducatrice spécialisée en première année a fait un stage de découverte de 8 semaines. Enfin, une élève en deuxième année de BTS économie sociale et familiale a été accueillie 7 semaines.

5.3. Les formations

Conférence débat : "**Approches éthique et politique de la fin de vie.**" 7ème colloque Alpin de soins palliatifs. 2 participants

Journée d'étude : "**Les soins palliatifs en arc alpin : éthique et soins palliatifs.**" 7ème colloque Alpin de soins palliatifs. 1 participant.

Participation avec des Résidants à une demi-journée du COREVIH : "**Femmes et du VIH.**"

Journée d'étude : "**Les cadres entre efficience des dispositifs, accompagnement d'équipe et émancipation des usagers.**" IFTS d'Echirrolles. 1 participant.

Rencontre sur la prise en charge du VIH. "**Projet de démocratie sanitaire**" organisé par l'association AIDES. 2 participants et 2 Résidants.

Colloque des PASS : "**Soyons ensemble, soignons ensemble**" 2 Résidants, la psychologue et l'infirmière ont pris part au Colloque. 5 professionnels et 2 Résidants ont assisté.

Colloque FNH VIH : "**Le parcours de santé de la personne : quelle est la place du médico-social et du social ?**" 5 participants à une journée.

Formation : "**L'accompagnement des femmes et des jeunes filles en situation interculturelle.**" ADDCAESS. 1 participant.

Formation : **"La lutte contre les mutilations sexuelles féminines"**. Association Départementale Développement Et Coordination Des Actions Des Etrangers De Savoie (ADDCAES) - 2 participants.

Cycle de formation : Droit des étrangers, Association Départementale Développement Et Coordination Des Actions Des Etrangers De Savoie (ADDCAES) :

"Le séjour en France des ressortissants européens et des étrangers titulaires de titres de séjour "européens" ". 1 participant.

"L'accès aux droits sociaux au regard du droit au séjour."1 participant.

6. LES ACT SAVOIE ET LA FNH/VIH ET AUTRES PATHOLOGIES

4 rencontres des Directeur/ Chef de service des ACT de la coordination Rhône Alpes ont eu lieux.

Les principaux thèmes abordés ont été : la formation inter établissements, la journée nationale des Résidents, la charte, l'articulation avec la FNH-VIH, les outils de la Loi 2002-2 et différents sujets d'actualité lors des rencontres.

L'infirmière a participé à une réunion de coordination médicale à Paris.

7. PROMOTION DE LA STRUCTURE

Le Directeur et la responsable de service ont rencontré les bailleurs sociaux pour évoquer les modalités de partenariat afin d'éviter le dépôt de recours Droit aux Logements Opposables (DALO) par manque de solution de sortie émanant des bailleurs de droit commun.

8. CONCLUSION ET PERSPECTIVES 2015

La Mise en œuvre de l'extension de 2 places sera effective avec la recherche de logements et aménagement. Dans cette même dynamique, l'appartement d'Aix les Bains qui devait être transféré sur Chambéry en 2014 afin de regrouper les lieux d'interventions le sera en 2015.

La réflexion sur l'installation Internet dans les appartements pour répondre aux exigences actuelles qui nécessitent dans toute démarche l'utilisation de cet outil qui sera facilitateur et intégrateur pour les Résidants (cf. article Actualités Sociales Hebdomadaires ASH).

La mobilisation des professionnels autour d'une actualisation ou de la création des fiches de postes

La formalisation des outils autour des activités collectives afin d'avoir une meilleure lisibilité de l'implication de la structure dans ces démarches mais aussi de la participation des Résidants à ces espaces qui leur sont proposés.

Un travail débutera cette même année pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction à destination de l'ensemble des Résidants. L'équipe se mobilisera pour la construction de questionnaires avec des Résidants. Ceci, afin que nous puissions réaliser un outil adapté qui permette de recueillir des données exploitables, sur lesquelles nous appuyer par la suite afin d'adapter et d'améliorer nos pratiques et le service proposé.

Favoriser la poursuite de la dynamique d'amélioration continue dans la continuité de la démarche initiée et des perspectives offertes par les conclusions de l'évaluation interne seront également au centre de la démarche du service.