

RAPPORT D'ACTIVITE 2016

ACT Savoie



Appartements de Coordination Thérapeutique

INTRODUCTION	p.1
1. LES RÉSIDANTS HÉBERGÉS EN 2016	p.3
1.1. Quelques Chiffres	p.3
1.2. Profils des Résidants hébergés en 2016	p.4
2. LES DEMANDES D'ADMISSION	p.7
2.1. Origine des demandes d'admission	p.8
2.2. Caractéristiques principales des dossiers d'admission	p.9
3. L'ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉ AUPRES DES RÉSIDANTS	p.10
3.1. Ressources Humaines	p.10
3.2. L'accompagnement social	p.11
3.2.1. L'accompagnement assuré par les référentes sociales	p.11
A. Missions	p.11
B. Point statistique	p.12
C. Activités des référentes sociales	p.13
3.2.2. L'accompagnement assuré par la Conseillère en Économie Sociale et Familiale	p.16
A. Missions	p.16
B. Point statistique	p.16
C. Activités de la CESF	p.17
3.3. Prestations extérieures	p.20
3.4. L'accompagnement médical	p.22
3.4.1. L'accompagnement assuré par le médecin coordinateur	p.22
A. Missions	p.22
B. Point statistique	p.22
3.4.2. L'accompagnement assuré par l'infirmière	p.23
A. Missions	p.23
B. Point statistique	p.23
C. Activités de l'infirmière	p.24
3.5. L'accompagnement assuré par la psychologue	p.26
A. Missions	p.26
B. Point statistique	p.26
C. Activités de la psychologue	p.26

4. Les Outils de la Loi 2002-2 dite de rénovation de l'action sociale et médico-sociale	p.28
4.1 Le groupe d'expression	p.28
4.2 L'évaluation externe	p.31
5. LES ACTIVITÉS COLLECTIVES	p.33
5.1. Point Statistique	p.33
5.2. Les activités proposées	p.34
5.2.1. L'atelier Arts Plastiques	p.34
5.2.2. L'atelier Nutrition	p.35
5.2.3. Le projet Salle d'attente	p.37
5.2.4. L'atelier couture	p.38
5.2.5 Journée Nationale des Résidants	p.39
5.2.6. L'accès à la culture	p.40
5.2.7. Colloque « Le secret d l'usager, ce qu'ils en disent »	p.43
6. AUTRES ACTIVITÉS DE L'ÉQUIPE	p.46
6.1. Les réunions	p.46
6.2. L'accueil des stagiaires	p.46
6.3. Les formations	p.47
7. LES ACT SAVOIE ET LA FNH-VIH et autres pathologies	p.48
8. PROMOTION DE LA STRUCTURE	p.49
9. PERSPECTIVES 2017	p.50

INTRODUCTION

« Le changement n'est pas synonyme de « grand soir » ou de révolution. Il peut être humble dans ses objectifs, pragmatique.

Au moyen de petits effets, ponctuels ou durables, il modifie peu à peu les mentalités, les attitudes, les habitudes, qu'elles soient individuelles ou collectives.

Changer, c'est avant tout oser se regarder, élargir le cadre de son expérience, interroger ses certitudes »¹.

2016 a été une belle année, constructive, dynamique, riche en changements pour le service des ACT Savoie.

Une année marquée par des évolutions au niveau des ressources humaines. 3 collaborateurs nous ont quittés pour mener à bien d'autres projets professionnels. Ces départs, nous ont permis de retravailler sur les fiches de postes de chacun, et de faire évoluer l'équipe des ACT Savoie.

Ainsi, une nouvelle Assistante a été recrutée et occupe désormais un poste à temps plein. La psychologue qui bénéficiait d'un contrat de vacataire à 0.20 ETP a été remplacée par une nouvelle professionnelle qui est salariée à 0.40 ETP. Une nouvelle référente sociale a également été embauchée en remplacement d'un départ.

Enfin, dès le début de l'année 2016, le service a recruté un agent logistique à 0.20 ETP afin d'assurer un meilleur entretien des logements et permettre à la conseillère en économie sociale et familiale de se recentrer sur ses missions d'accompagnement des Résidants et son cœur de métier. Tous ces changements accompagnés ont permis de maintenir une prise en charge de qualité pour les Résidants, et une adaptation réussie pour ces nouveaux professionnels.

Nous tenons à saluer la capacité d'adaptation de l'équipe durant toute cette année.

Une année marquée par l'évaluation : notre évaluation externe a été réalisée en Mai 2016 et a permis de confirmer les résultats issus de l'évaluation interne. *« Les constats posés lors de l'évaluation interne sont honnêtes et cohérents ; ils ont permis de mettre en évidence des points d'amélioration dans une démarche participative. Le plan d'amélioration de la qualité pourra s'enrichir de ceux posés par l'évaluation externe pour pouvoir régulièrement mesurer les avancées. Le service des ACT Savoie est bien engagé dans cette démarche qualité ».*

La mise en œuvre de l'Amélioration Continue de la Qualité (ACQ) a permis l'élaboration d'un nouveau plan d'actions avec des missions et des objectifs partagés par l'ensemble de l'équipe des ACT Savoie afin de fournir un accompagnement de qualité aux Résidants. Ce travail engagé se poursuivra en 2017 et permettra de repenser et de réécrire le projet d'établissement à l'horizon 2018.

¹ Manager le changement dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, Presses de l'EHESP, Janvier 2009, Jean Marie MIRAMON, P 29

Enfin une année marquée par la mise en place de partenariats :

- Avec le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) pour permettre un meilleur repérage des besoins mais également une fluidité dans les parcours des Résidents.
- Avec les bailleurs sociaux pour préparer les sorties des Résidents dans les meilleures conditions en tenant compte de leurs besoins.
- Avec l'Association Départementale pour le Développement et la Coordination des Actions auprès des Étrangers de la Savoie (ADDCAES) pour des traductions régulières afin de permettre à chaque Résident d'être acteur de son projet d'accompagnement au sein du service des ACT Savoie.

1. LES RÉSIDANTS HÉBERGÉS EN 2016

1.1 Quelques chiffres

Les ACT Savoie ont hébergé 21 Résidants et 10 accompagnants. Ces 10 accompagnants sont : 3 conjoints, 1 parent d'enfant malade et 6 enfants.

Au total, 31 personnes ont été accueillies au sein des ACT Savoie.

4 Résidants sont sortis des ACT Savoie durant l'année 2016.

2 Résidants ont pu obtenir des logements dans le parc public correspondant à leur situation sociale et professionnelle. Ces deux Résidants étaient restés plus de 5 ans au sein des ACT Savoie. L'accompagnement global dont ils ont pu bénéficier, outre leur permettre de prendre "soins d'eux", leur a également permis de retravailler leur insertion socioprofessionnelle et leur budget.

1 Résidente a pu profiter de sa présence au sein du service pour reprendre contact avec sa famille. L'accompagnement au sein du service lui a permis de prendre conscience de la nécessité de ne pas rester seule et d'être entourée pour elle-même et ses enfants. Ce départ préparé a permis de mettre en place tous les relais nécessaires afin qu'elle s'installe ailleurs dans de bonnes conditions.

Enfin, nous avons déploré le décès d'un Résidant des suites d'une longue maladie durant l'été 2016.

3 sorties doivent être considérées comme des sorties positives.

En effet, 3 Résidants et leur famille ont pu sortir du dispositif des ACT après un travail d'accompagnement global de l'équipe qui leur a permis de reprendre des soins, d'ouvrir des droits, de trouver un emploi et/ou une formation, et d'obtenir un logement correspondant à leur situation familiale et budgétaire.

Il est à noter que ces accompagnements ont demandé une grande adaptabilité de l'équipe ; qui a dû répondre aux problématiques de chacun pour assurer un accompagnement de qualité et permettre une sortie des Résidants dans de bonnes conditions.

Ce travail de l'équipe doit être mis en avant, elle accompagne les Résidants en tenant compte des demandes et des spécificités de chacun tout en assurant un accompagnement global de qualité.

La durée moyenne d'accompagnement en 2016 est de 27 mois pour les Résidants toujours présents au 31/12/2016. La durée moyenne d'accompagnement des Résidants sortis au 31/12/2016 est de 31 mois.

La durée moyenne de séjour commence à diminuer, un travail sur cette durée moyenne de séjour est en cours au sein des ACT Savoie et s'inscrit dans les objectifs du nouveau projet d'établissement. Les plus anciens Résidants sont actuellement tous sur la sortie et devraient quitter l'établissement en 2017 après l'obtention pour la plus part d'un logement dans le parc public et d'une situation médico-psycho-sociale stabilisée.

Ces éléments chiffrés, mettent en lumière toute la complexité du travail d'accompagnement qui nécessite du temps pour créer du lien et accompagner le Résidant à formaliser son projet.

Le travail de l'équipe dans l'élaboration de ce projet consiste à accompagner le Résident à prendre conscience des objectifs prioritaires et réalisables afin de retrouver une autonomie.

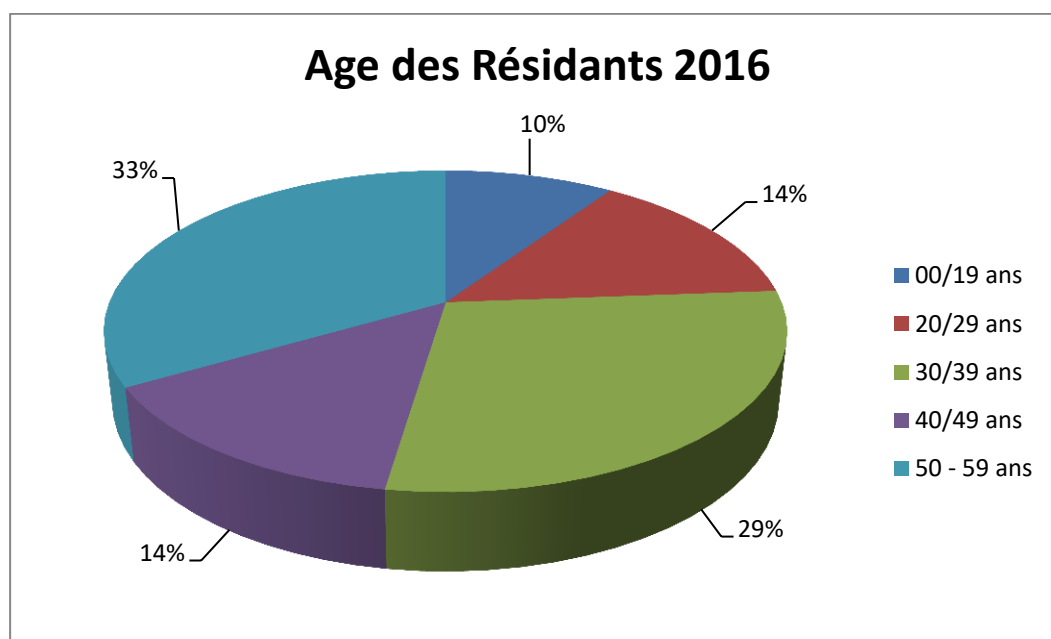
En 2016, le taux d'occupation du service a été de 95% sur les places installées et 106.20% sur les places financées.

Ce chiffre élevé s'explique par :

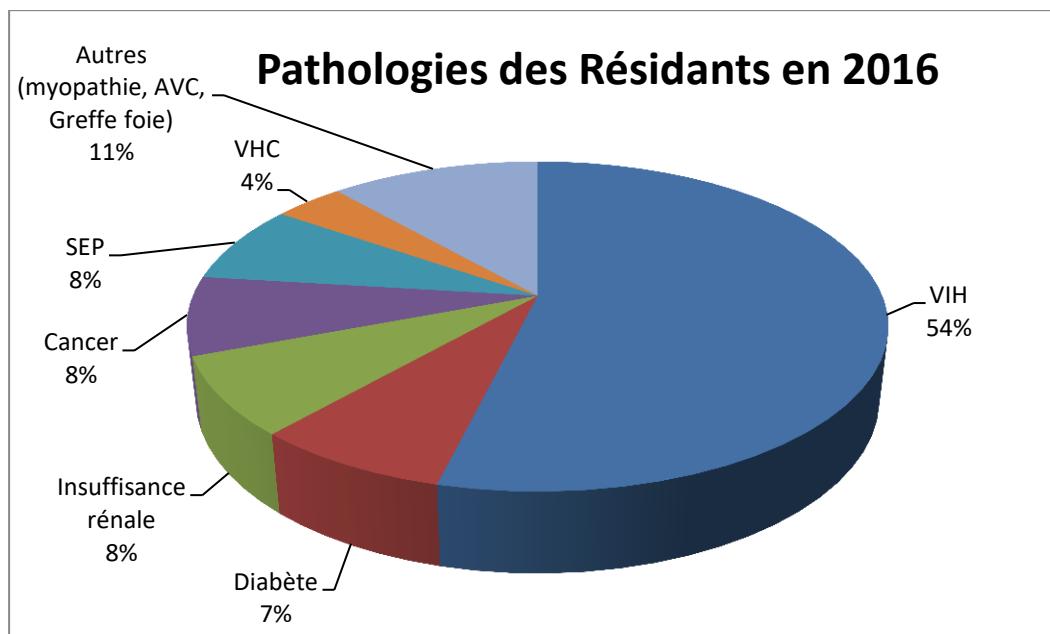
- des demandes d'admission en constant équilibre
- deux départs qui ont eu lieu en fin d'année et qui n'ont pas affecté le taux d'occupation du service.
- enfin en 2016, nous avons loué 21 logements une partie de l'année. Nous avons obtenu du bailleur une mutation pour 2 de nos logements qui n'étaient plus adaptés aux Résidents des ACT (appartements vieillissants et coûteux en maintenance et qui n'étaient pas aux normes PMR). Ces mutations ont été effectives en début d'année 2016 pour le premier logement et en Août 2016 pour le second. En effet, le Résident qui l'occupait attendait une proposition de logement pour sortir des ACT et ne souhaitait pas déménager pour quelques mois. Afin de l'accompagner au mieux dans son projet, jusqu'au bout de sa prise en charge, nous l'avons maintenu dans cet ancien logement.

La singularité de chaque situation conduit à une adaptation constante de l'accompagnement et demande des réajustements réguliers pour permettre au Résident d'être acteur de sa prise en charge.

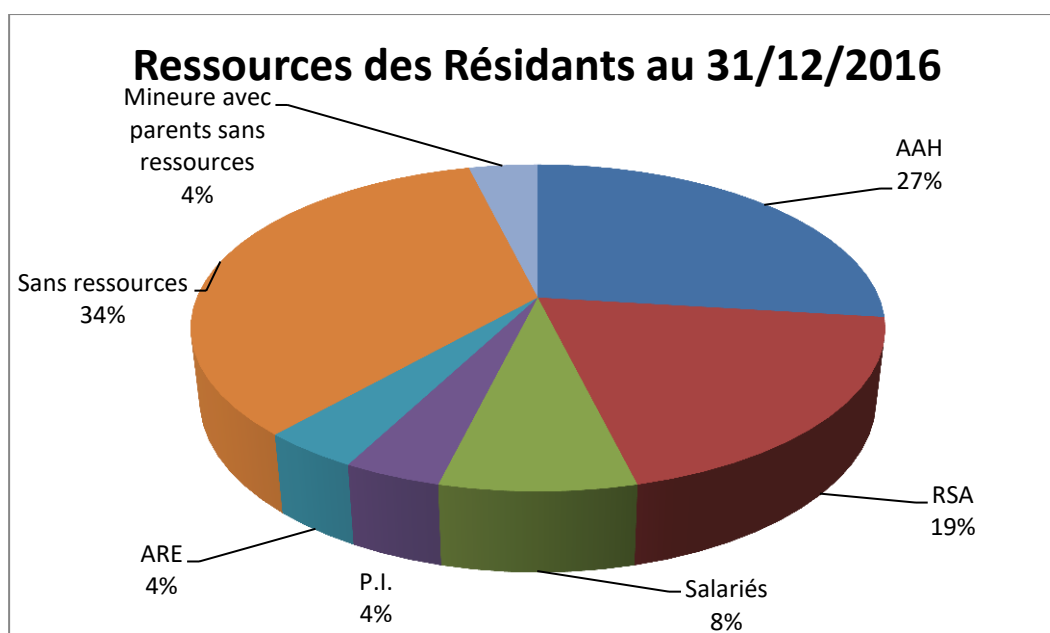
1.2 Profils des Résidents



10 femmes, 9 hommes et 2 enfants



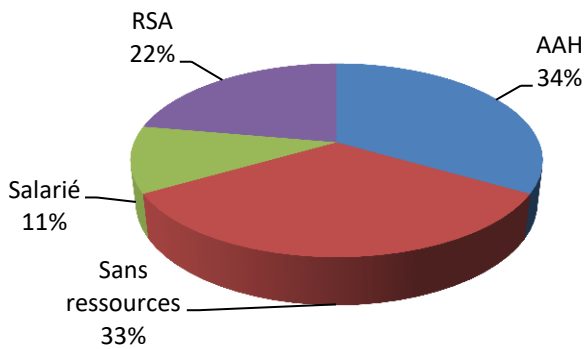
7 Résidents sont concernés par plusieurs pathologies.



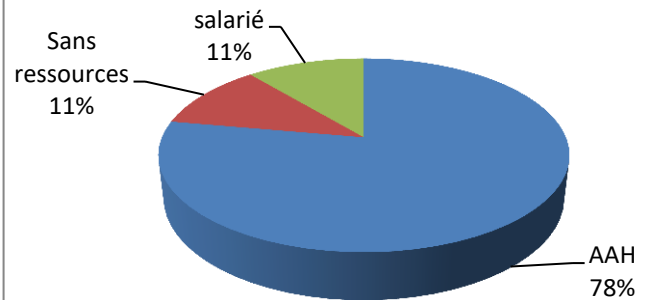
AAH : Allocation Adultes Handicapé - RSA Revenu de Solidarité Actif - IJ Indemnités journalières - PI Pension d'invalidité.

3 Résidents accueillis étaient sans ressources au 31/12/2016. Ils ne remplissaient pas les conditions nécessaires à l'ouverture de droits. Pour ces 3 Résidents, les démarches se révèlent compliquées, notamment en raison de l'absence de 5 années effectives et justifiables de présence en France.

Ressources à l'entrée



Ressources au 31/12/2016



Au 31/12/2016, nous observons une amélioration importante des ressources et une stabilisation des situations administratives des Résidents. L'investissement et les connaissances de l'équipe ont permis d'accompagner ces Résidents vers l'obtention de ressources stables, ce qui a permis leur sortie dans de bonnes conditions.

2. LES DEMANDES D'ADMISSION

La commission d'admission des ACT Savoie est constituée de l'ensemble de l'équipe médico-psycho-sociale, de la Responsable de Service et du Directeur. Elle se réunit une fois par mois lors de la réunion d'équipe pour étudier les dossiers.

Ceux-ci sont préparés par la Responsable de Service, classés par ordre d'arrivée et rangés dans une pochette prévue à cet effet. Ils peuvent être consultés par tous avant la commission.

Ils sont constitués :

- du dossier médical type (sous pli fermé et adressé au médecin coordinateur)
- du dossier social type (proposés par la FNH/VIH et disponible sur le site de RESPECTS 73)
- d'une lettre de motivation écrite ou dictée par la personne
- d'un rapport social rédigé par le travailleur social à l'origine de la demande d'admission.

Les dossiers sont présentés par le Directeur et la partie médicale est lue par le médecin coordinateur.

L'étude des dossiers est collégiale, elle permet de définir si la demande est recevable. Une fois l'ensemble des dossiers étudiés, une liste par priorité est établie selon les besoins des demandeurs et les logements disponibles.

A la suite de la commission d'admission, les personnes sont reçues à des entretiens de pré admission lorsqu'un logement est disponible. Elles rencontrent alors : la Responsable de Service et un référent puis le médecin et enfin la psychologue. Ces entretiens valident ou non l'admission.

Pour les dossiers non recevables, un courrier est envoyé à la personne et aux professionnels ayant fait la demande. Des compléments d'informations peuvent être apportés aux professionnels à l'origine de la demande par la Responsable de Service.

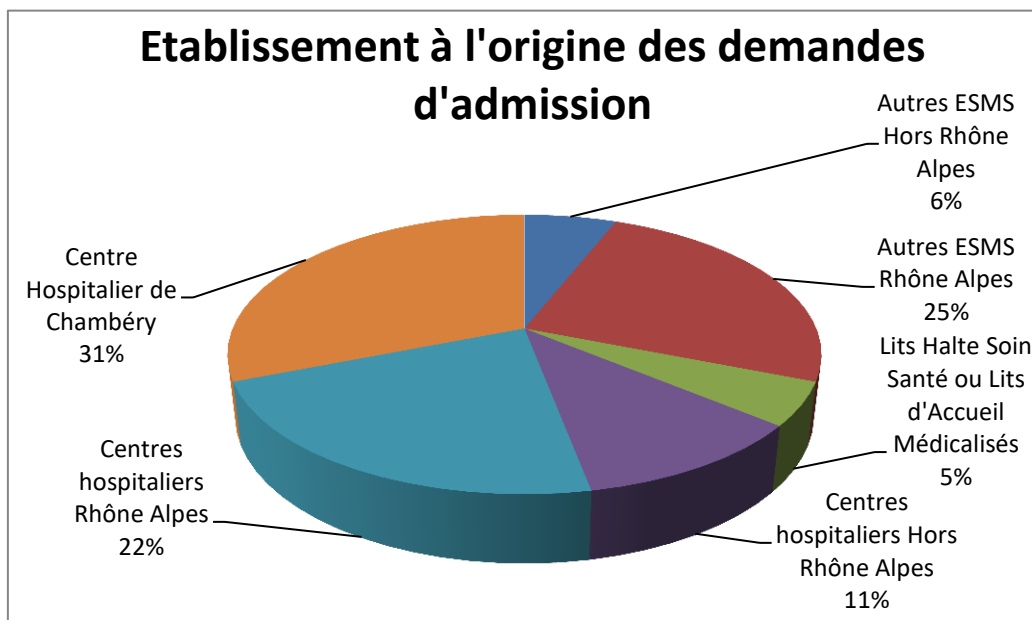
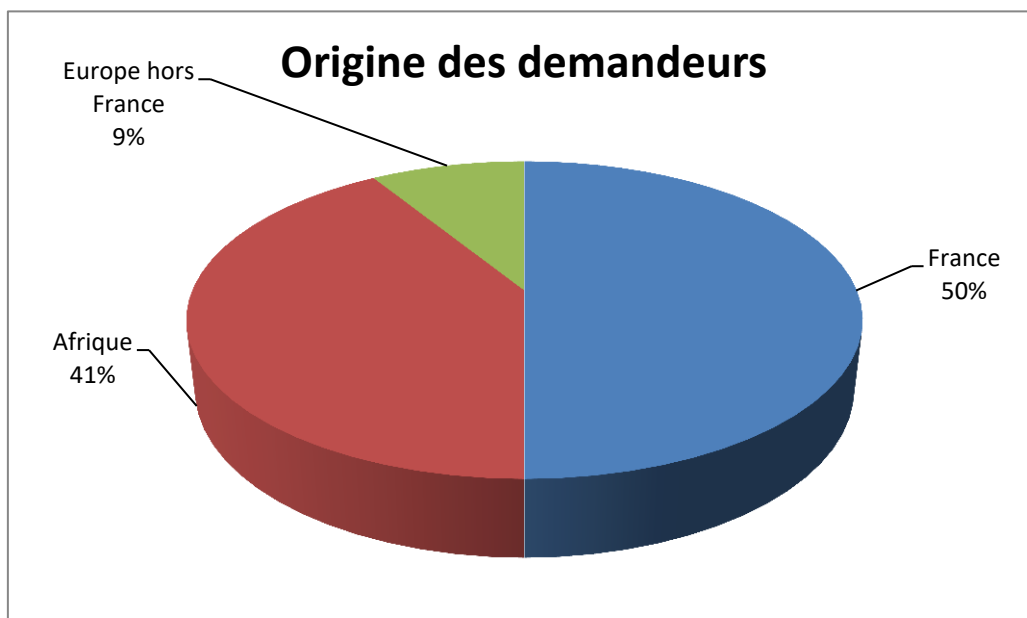
En 2016, les ACT Savoie ont reçu 36 dossiers de demande d'admission. 18 dossiers étaient recevables, 4 admissions ont été effectuées en 2016.

Sur les 14 dossiers restant, 10 candidatures n'ont pu être retenues faute de place et 4 car les personnes ont trouvé d'autres solutions d'hébergement.

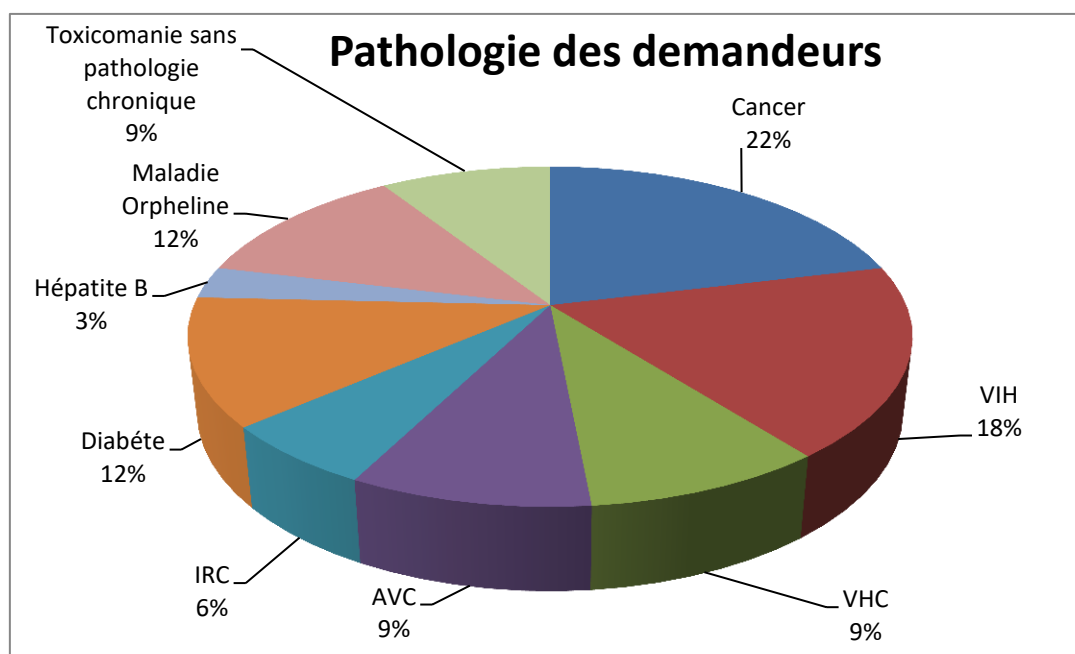
18 dossiers n'étaient pas recevables : 10 relevaient d'un autre dispositif médico-social, 8 ne relevaient pas des ACT (Absence de pathologies chroniques).

Il faut noter que 8 entretiens de pré admission ont eu lieu cette année. 4 entretiens n'ont pas abouti à une admission, car les personnes relevaient d'autres dispositifs ou n'ont pas souhaité intégrer la structure car elle était trop éloignée de leur famille.

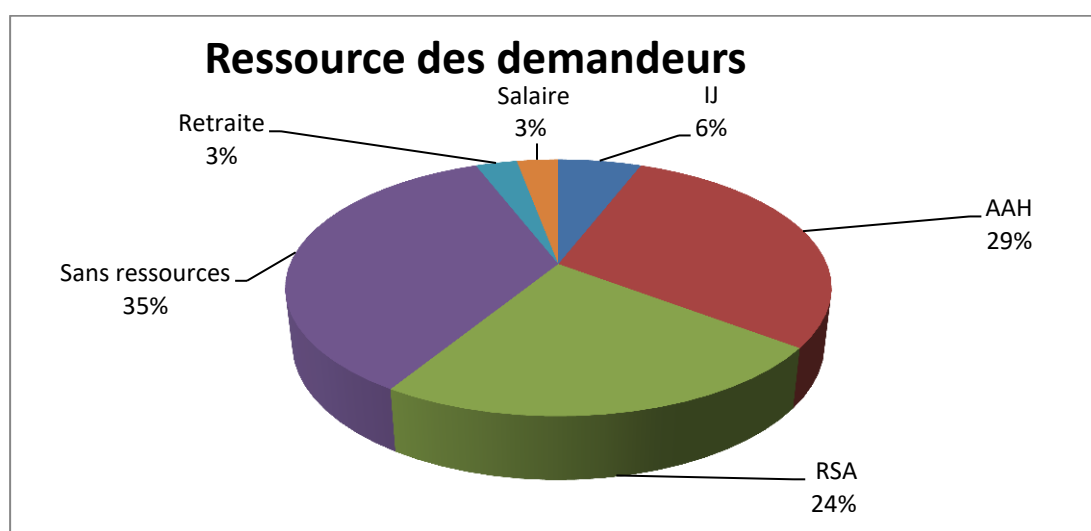
2.1 Origine des demandes d'admission



2.2 Caractéristiques principales des dossiers d'admission



Sur ces 36 demandes d'admission, 14 personnes étaient concernées par plusieurs pathologies



3. L'ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉ AUPRES DES RÉSIDANTS

3.1 Ressources Humaines

➤ Arrivée départ

Départ	Arrivée
➤ Madame MONDOLONI Anne Marie <i>Assistante Administrative</i> ➤ Madame DUCROS JULIEN Magali <i>Psychologue</i> ➤ Madame GRANSARD Elisabeth <i>Référente Sociale</i>	➤ Monsieur JAY Bernard <i>Agent Logistique</i> ➤ Madame HEGNIEVITZKI Angélique <i>Référente Sociale</i> ➤ Madame FAVRE Perrine <i>Assistante Administrative</i> ➤ Madame TONEGHIN Justine <i>Psychologue</i>

➤ Tableau des Effectifs

Nom Prénom	Fonction	Date d'Entrée
CHAVETIAS Isabelle	Référente Sociale	05/03/2009
ESNAULT Eric	Médecin Coordinateur	Vacataire depuis 2009
FAVRE Perrine	Assistante Administrative	26/09/2016
GOSSELIN Grégory	Directeur	Mis à disposition
HEGNIEVITZKI Angélique	Référente Sociale	26/07/2016
JAY Bernard	Agent Logistique	01/03/2016
JOURNOT Christine	Infirmière	04/09/2013
MARTY Adeline	Conseillère en Économie Sociale et Familiale	05/03/2009
MENTHONNEX Eve	Responsable de Service	01/02/2015
TONEGHIN Justine	Psychologue	03/11/2016
UGHETTI Sylvaine	Référente Sociale	01/04/2014

3.2 L'accompagnement social

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

Les référentes sociales assurent l'accompagnement social de proximité des personnes accueillies en ACT en leur permettant d'être acteur de leur prise en charge afin de favoriser leur prise d'autonomie.

3.2.1. L'accompagnement assuré par les référentes sociales :

A. Missions

Les référentes sociales assurent la coordination sociale en lien avec les partenaires médico-sociaux et les différents organismes (CAF, CPAM, CARSAT, MDPH etc.).

Elles mettent en place des entretiens individuels à domicile et au bureau, ainsi que l'accompagnement physique des Résidents, quand cela est nécessaire.

Elles sont garantes du suivi du dossier unique du Résident.

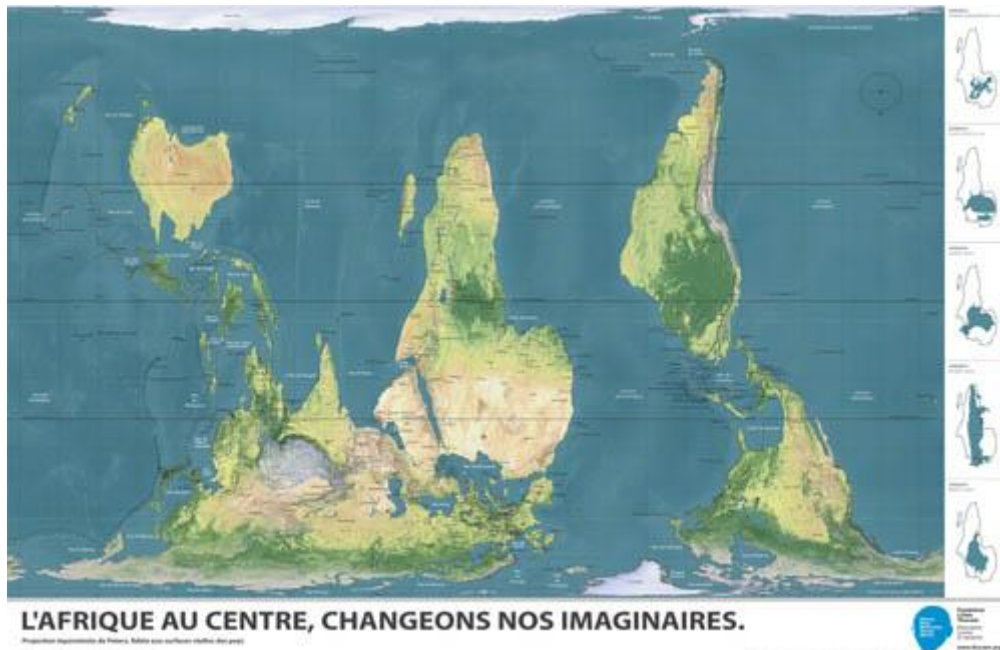
Enfin, elles animent des ateliers et des sorties à partir de projets étayés en favorisant la participation des Résidents.

B. Point statistique

ACTIVITE DES REFERENTES SOCIALES POUR L'ANNEE 2016

Logements	Accès aux droits et facilitation des démarches administratives	Insertion sociale (vie sociale, loisirs, cultures)	Insertion Professionnelle	Accès au logement	Visites, Liens téléphonique, Ecoute, soutien	Accompagnement vers l'extérieur
N°1	5	1	9	2	11	6
N°2	4	8		2	17	4
N°3	13	3	2		15	1
N°4	4	1		1	18	2
N°5	12	3	5	1	19	1
N°6	15	1	2	3	19	9
N°6bis	11	2	4		11	11
N°7	25	7	9		20	25
N°8	13	11	2	1	18	17
N°9			27	4	4	
N°10	9			4	15	
N°11	12	3	2	2	14	1
N°12	2	3			15	3
N°13	21	5	1		25	10
N°14	4	7			18	3
N°15	23	1			13	1
N°16	28		13		18	9
N°17	9			1	6	1
N°18	17		20	1	32	7
N°19	13		6	6	11	
TOTAUX	240	56	102	28	319	111

C. Activités des référentes



Cette année nous souhaitons porter l'attention sur les problématiques liées à l'interculturalité.

En effet, au sein des ACT en 2016 nous avons accueilli 11 Résidants et 9 accompagnants dont 6 mineurs, originaires du continent africain, des pays de l'espace Schengen et hors CEE.

Les origines diverses de ces personnes nous amènent à appréhender des cultures, des croyances, des religions et des représentations différentes des nôtres.

En effet, le fait d'être confrontés à des symboliques, des codes, des langues autres nous obligent à adapter notre intervention en tenant compte de toutes les appartenances culturelles.

L'accompagnement global et singulier nous conduit à prendre en considération les problématiques sous tendues par le traumatisme de l'exil et ses conséquences en termes d'effraction psychique qui provoquent incompréhensions, malentendus, complexifiant la prise en charge.

L'accueil et la prise en charge de ces personnes et de leur famille sont l'occasion pour l'équipe des ACT d'interroger le sens et les outils de nos pratiques, afin de proposer des accompagnements qui prennent en compte la spécificité culturelle et de réfléchir sur la pertinence de ces écarts.

Dans un premier temps, il s'agit de répondre aux difficultés liées au statut administratif (régularité du séjour, protection sociale, réponse aux besoins du quotidien, transport) qui provoquent de longs périples en lien avec une politique peu encline à considérer les étrangers comme une force pour le pays d'accueil.

Néanmoins, une fois une certaine stabilité installée nous constatons l'accentuation des symptômes post-traumatiques liés à l'exil se traduisant la plupart du temps par des plaintes somatiques (migraines, douleurs dorsales, insomnies, fatigue, dépression, angoisse) et de la violence dans la cellule familiale faisant écran au trauma du réel.

« Outre la tristesse, le refus de s'alimenter et de se désaltérer, l'inquiétude, les battements de cœur, les soupirs fréquents, des fièvres opiniâtres, le sujet ne réagissant vraiment qu'à l'évocation de sa terre perdue. Cela rappelle la représentation de la mélancolie à l'âge baroque »²

Il nous a donc paru nécessaire de développer nos connaissances autour des questions de la culture, de l'immigration et des origines. Mr YAHYAOUÏ, docteur en psychologie clinique et psychopathologie, spécialiste de ces questions est venu nous éclairer lors de 3 journées de formation proposées par la direction de RESPECTS73 dans le cadre de son plan de formation.

En quoi l'exil et le déracinement viennent attaquer le cadre interne et provoquer des désordres psychiques dans la vie des migrants et de leur famille ?

« L'exil a commencé par dire le bannissement, puis le tourment et le malheur, enfin l'éloignement et le déplacement, non seulement local, mais aussi temporel puisque l'exilé, en changeant de lieu, s'éloigne non seulement de son pays natal, mais de son origine, de sa domiciliation existentielle. C'est donc une crise subjectivée de l'espace-temps. »³

Le mouvement lié au déplacement extra - territorial engendre pertes de repères, stress acculturatifs, séparation et sentiment d'abandon ravivant parfois des conflits internes relatifs à leur histoire (perte des parents, violences infantiles, mariage forcé, mutilations sexuelles féminines, contexte politique persécutant).

Par ailleurs les violences subis sur le chemin les menant au pays d'accueil s'ajoutent au traumatisme (prostitution, naufrage, syndrome du survivant).

« L'expérience de l'exil vient révéler d'autres expériences : changer c'est s'éloigner, s'éloigner c'est abandonner » Citation de **Mr YAHYAOUÏ A** lors de la formation suivie par l'équipe à l'automne 2016.

Comment prenons nous en compte lors de notre accompagnement toutes ces données cliniques ?

Chaque parcours, histoire, personne, nous conduit à considérer chaque sujet dans sa singularité, fondements d'une certaine éthique tenant compte des blessures narcissiques propre à chacun.

Aller chercher de l'information sur les données géopolitique, le projet migratoire, la situation familiale, nous permet d'éclairer la situation de chaque personne et d'envisager des hypothèses relatives aux symptômes post-traumatiques en équipe pluridisciplinaire.

Cet accompagnement est effectué avec le Résident tenant compte du lien créé à travers la rencontre et de la temporalité psychique de chacun.

Les référentes s'appuient sur l'ensemble de l'équipe avec la spécificité de chaque professionnel (CESF, infirmière, psychologue, médecin).

Nous travaillons en collaboration avec des partenaires qui nous amènent un autre regard et des éléments nécessaires à la compréhension et l'analyse de la situation.

² « Le corps de l'exilé à l'épreuve de la psychanalyse » Ecart d'identité N°124 /125 Paul-Laurent ASSOUN

³ « Le corps de l'exilé à l'épreuve de la psychanalyse » Ecart d'identité N°124 /125 Paul-Laurent ASSOUN

Nous accompagnons également des résidents à des entretiens de psychologie clinique interculturels à l'ADDCAES dont le but est d'entendre leurs représentations et de trouver des alternatives à l'entre-deux (être là sans être là, être là-bas sans être là-bas) afin de rendre leur projet viable.

Nous faisons aussi appel à d'autres interlocuteurs : interprète, juriste, équipe mobile psychiatrie précarité (EMPP) et les infirmières du service d'infectiologie de l'hôpital général.

En conclusion, compte tenu des difficultés de ces personnes en terme d'identité, de repères, de projections, de sentiment de ruptures intérieurs pouvant dériver vers une difficulté à être, il nous paraît primordial que l'équipe continue à questionner, à penser, à se former, à s'appuyer sur des professionnels compétents afin d'être au plus juste dans l'accompagnement.

Nous devons aussi sans cesse nous interroger sur la pertinence ou la non pertinence des normes du pays d'accueil qui peuvent teinter malgré nous nos représentations et notre travail de façon négative à l'encontre de l'autre.

Cependant : « *Jusqu'où tolérer ces différences pour ne pas porter atteinte aux valeurs fondamentales de notre société tout en respectant celles de l'autre ?* »⁴

⁴ Pour une approche interculturelle en travail social : théories et pratiques, Presses de l'EHESP, 2011, Margalit Cohen-Emerique

3.2.2 L'accompagnement assuré par la Conseillère en Économie Sociale et Familiale

A. Missions

La Conseillère en Economie Sociale et Familiale intervient auprès des Résidants ayant 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 de la CESF en 2016								
Logements	Accès aux droits Facilitation des démarches administratives	Insertion sociale (vie sociale, loisirs, cultures)	Tri papiers et Budget	Accès au logement Préparatio n sortie	Visites semestrielles Etat des Lieux	Accompagnement vers l'extérieur	Déménagement Aménagement Courses et Entretien du logement	PAP
N°1	1		4	2	1			
N°2		1	8	1	2	2		2
N°3			1		2			
N°4	3		1		1			1
N°5	3		4		2	1	1	2
N°6	4		9		2	4	1	2
N°6bis					1			
N°7	1		4		2	4		2
N°8	4		4		2	2	2	1
N°9	2			2	3		1	
N°10		1	1		2			
N°11	1		1		2		2	1
N°12	2		2	4	5	2	6	2
N°13			9	2	3		5	4
N°14		5			2	1	2	1
N°15			6		2	1		2
N°16					2	1		
N°17			3		1		4	
N°18	15		4		2	3	1	3
N°19		1			2		2	
Totaux	36	8	61	11	41	21	27	23

C. Activités de la Conseillère en Economie Sociale et Familiale

Aux ACT, le cœur de métier de la CESF est toujours le quotidien. En 2016, l'essentiel de son travail a été axé majoritairement sur la logistique des appartements en lien avec l'ensemble de l'équipe, le tri des papiers familiaux et l'accompagnement à la gestion du budget.

La CESF a pu recentrer son activité sur l'accompagnement social des Résidants suite à l'embauche d'un agent logistique. Les tâches de pré-diagnostic des pannes et les dépannages simples (changement d'ampoules, vidanges de siphons, changement de flexible de douches, etc...) ont été confiées à l'agent logistique. Cependant, une part importante de son activité, en lien avec les référentes et l'agent logistique, reste centrée sur l'aménagement des logements et l'organisation matérielle des entrées et sorties des Résidants.

Elle continue d'effectuer avec la responsable de service les visites semestrielles des logements qui permettent un travail éducatif sur l'entretien des logements, les consommations d'énergie et la prévention des dégradations dans les appartements.

Un travail en partenariat avec l'équipe de « l'Eco-Appart » de Chambéry le Haut a été entamé à la fin de l'année. Il s'agit d'aborder les problématiques du logement d'une manière plus ludique dans un appartement pédagogique. Nous préparons plusieurs séances collectives sur les thèmes des économies d'énergie et des droits et devoirs des locataires.

Cette année, la CESF a encore effectué beaucoup de « tri de papiers familiaux ».

12 Résidants ont été accompagnés pour ce travail qui n'est pas qu'une simple organisation des papiers.

Il est une étape essentielle à l'instauration d'un lien de confiance avec la CESF.

Il permet aux Résidants de remettre de l'ordre dans leur parcours administratif. Se déroulant sur plusieurs séances, nous abordons le fonctionnement et l'utilité des différentes institutions de notre société.

Avec une meilleure compréhension, et une méthode de classement adapté, même les Résidants qui ne savent pas lire, peuvent ranger et garder uniquement les documents utiles.

Ce travail éducatif leur permet ensuite de poursuivre ce classement afin de suivre leur situation administrative et faire appel aux travailleurs sociaux quand ils se trouvent confrontés à des difficultés de compréhension du contenu des courriers.

Plusieurs accompagnements réguliers à la gestion de budget ont émergé suite à des séances de tri de papiers.

En 2016, 2 Résidants ont été suivis de manière quasi mensuelle et 4 ont pu bénéficier d'un suivi plus léger (environ 1 fois par trimestre).

Ce travail budgétaire peut se mettre en place lorsque le Résidant a des difficultés financières, qu'il ne règle pas sa participation à l'hébergement ou encore en prévision de sa sortie (pour épargner et/ou se projeter dans un budget avec des charges locatives plus importantes).

Pour travailler le sujet sensible de la gestion du budget, la CESF doit établir avec le Résidant, un lien de confiance fort, empreint de bienveillance et de non-jugement pour faciliter sa parole.

Confier ses dépenses et donner à voir son fonctionnement face à l'argent reste difficile pour tous.

Le suivi du budget n'est pas qu'un plan comptable qui permet d'avoir une photographie de la situation financière. Il permet au Résidant de mieux connaître ses dépenses et ses besoins et de redéfinir ses priorités.

De par sa formation technico-pratique, la CESF met en lien ses connaissances techniques, le contexte économique dans lequel évolue la personne et ses habitudes.

Afin d'apporter un peu d'air à un budget serré, nous commençons par évoquer avec le Résidant ces habitudes de consommations, qu'elles soient alimentaires, vestimentaires, de loisirs, de téléphonie...

La CESF vérifie ensuite si le Résidant dispose des réponses adaptées à sa situation.

Par exemple : la personne a-t-elle un forfait téléphonie adapté à ses besoins ? A-t-elle un abonnement de bus pour ses trajets ? Est-ce que la personne cuisine ? Où achète-t-elle ses vêtements ?...

Une fois cet état des lieux établi, il s'agit ensuite d'apporter des réponses les plus adaptées aux besoins.

Par le biais de conseils, la CESF propose des solutions simples pour changer les habitudes de consommation inadaptée au budget : par exemple, optimiser le stock des denrées, établir une liste de courses, payer en liquide pour (re)prendre conscience des montants, acheter d'occasion, prendre contact avec l'assistante sociale de secteur, dossier de surendettement...etc.

Pour la CESF, tous les gestes posés dans les différents domaines de l'alimentation, de la santé, du logement, de l'habillement, de la vie sociale et familiale sont significatifs et ont un impact direct sur le budget.

En prenant en compte le fonctionnement du groupe familial, la CESF aide le Résidant à mieux connaître son contexte de vie, à adapter ses comportements, à prioriser ses dépenses et, ainsi, à mieux gérer sa vie quotidienne.

Cette intervention au long cours nécessite la grande adhésion et la participation active du Résidant. Elle favorise l'émergence de leurs potentialités à rester acteurs de leur budget, même si ce dernier est serré, et à accéder à une meilleure autonomie financière.

Enfin ce travail ne peut être efficace, qu'en travaillant étroitement avec toute l'équipe et avec les partenaires du secteur et les associations caritatives.

Les questions du budget, des dettes, du « reste à vivre », des charges, des aides financières ont été au cœur d'une réflexion menée sur les besoins fondamentaux avec les membres du Conseil d'Administration.

Pour garantir une plus grande équité, les conclusions de l'évaluation interne préconisaient de s'interroger sur les aides dont pouvaient bénéficier les Résidants ainsi que sur leurs conditions d'attribution.

Un long travail d'état des lieux de ces aides a été nécessaire. Cela nous a amené à nous interroger sur la pertinence de maintenir ou non certaines aides. Nous nous sommes aussi questionné sur l'effet de dépendance à l'institution que nous pouvions engendrer auprès des Résidants, et surtout comment le limiter.

Nous avons travaillé sur les participations financières, les cautions, les critères d'attributions des aides mensuelles, etc... Ceci a permis aux Administrateurs de se plonger dans le quotidien de nos Résidants et de connaître plus concrètement notre travail dans les ACT.

Ce groupe de travail verra la mise en place de nouvelles pratiques en 2017.

En 2016, en plus de ces missions principales, la CESF a pris la « référence » d'un accompagnant.

En effet, nous nous sommes rendus compte avec l'accueil de familles et de couples, que l'avancement de la situation du Résidant était liée à l'évolution de son environnement familial.

Il faut trouver un espace qui permette aux personnes accompagnantes de progresser aussi et d'améliorer leur situation (administrative, sociale, médicale...).

Il faut savoir que le temps d'accompagnement des accompagnants n'est pas financé par nos tutelles. Mais dans une perspective d'évolution positive des Résidants et d'une sortie plus rapide des ACT, il nous paraît donc essentiel d'accompagner les accompagnants.

Il s'agit d'un suivi allégé puisque nous voyons la personne 1 à 2 fois par mois alors qu'un Résidant est vu au minimum 1 fois par semaine. Des objectifs précis sont contractualisés afin de favoriser l'autonomie de la personne. Cette référence a contribué pour la CESF à renforcer le travail en lien étroit avec les partenaires extérieurs et les référents des ACT.

Cette année a été marquée par une réédition des fonctions de la CESF au sein des ACT en lien avec l'équipe afin de lui permettre de se recentrer sur sa mission première : l'accompagnement des Résidants et de leur famille.

2017 sera l'occasion de poursuivre ce travail et de mettre en place des ateliers autour de la sortie des ACT afin de permettre à chaque Résidant de les aborder plus sereinement.

3.3 Prestations extérieures

Prestations extérieures				
	Aide au maintien à domicile	Hospitalisation à domicile	Service d'interprétariat	Protection de l'enfance
Nombre de Résidants concernés dans l'année	4		8	4

Cette année, l'équipe a fait appel à des services d'aide à domicile pour deux Résidants afin de favoriser leur maintien à domicile et l'entretien du logement tout en les rendant acteurs de leur accompagnement.

Nous avons eu recours aux services d'interprètes pour les Projets d'Accompagnement Personnalisé et l'accompagnement global des Résidants afin de leur permettre d'être acteurs de leur prise en charge.

La présence d'interprètes est nécessaire et nous renvoie à la complexité d'accueillir des personnes venant de culture, de pays, d'horizons différents. L'interprétariat pose tout de même ces limites, le traducteur traduit les propos des professionnels et des Résidants mais pas toujours les subtilités de la langue. Là, peuvent naître des malentendus, des incompréhensions...

L'emploi d'un médiateur culturel dans certaines situations pourraient s'avérer bénéfique pour accompagner au mieux les Résidants en tenant compte de leur singularité.

Un travail de réflexion à ce sujet a été engagé.

Cette année encore, nous avons travaillé en proximité avec les services de protection de l'enfance du Conseil Départemental. Nous avons, en lien avec les services Enfance Jeunesse Famille du département, mis en place des interventions d'aide-ménagère et/ou de technicienne de l'intervention sociale et familiale (TISF) pour travailler avec les familles au plus près de leurs problématiques éducatives.

Ce travail de réseau avec les services du département devrait se renforcer dans les années à venir afin de favoriser la prévention. Comme le souligne l'ONED (Observatoire National de l'Enfant en Danger) « *la prévention doit s'adapter aux différents besoins des parents et des enfants. Elle est nécessairement multidimensionnelle et globale. Elle doit être pensée à tous les moments de la vie de l'enfant et en fonction du contexte. Tous les acteurs doivent être complémentaires afin de la rendre opérante* ».

Enfin, l'accueil d'une enfant malade avec sa famille (mère, sœur et frère) nous a conduit à développer un travail de proximité avec les services de PMI et le relai d'assistantes maternelles afin de trouver des solutions de garde de nuit pour la fratrie en cas d'hospitalisation de l'enfant mineure.

Ce travail de réseau a été nécessaire pour garantir à la famille une prise en charge adaptée à sa situation, d'autant que nous ne pouvions pas faire appel aux services EJF du département au regard de leur droit au séjour.

En effet, concernant les familles bénéficiant d'une Autorisation Provisoire de Séjour (APS), le Conseil Départemental semble ne pas pouvoir intervenir pour organiser des Accueils Provisaires et du soutien à la parentalité.

L'équipe de direction de RESPECTS 73 doit courant 2017 rencontrer les services EIJ du département afin d'envisager avec eux des modalités de travail permettant une meilleure prise en charge des familles dans cette situation administrative.

3.4. L'accompagnement médical

3.4.1. L'accompagnement assuré par le médecin coordinateur

A. Missions

Le médecin assure la coordination médicale de proximité des personnes accueillies en ACT en leur permettant d'être acteur de leur prise en charge afin de favoriser leur prise d'autonomie.

Il aide les Résidants à établir ou rétablir une relation de confiance avec le corps médical en évitant notamment le nomadisme.

Il soutient le Résidant dans l'acceptation de la maladie en se rendant disponible pour les recevoir et répondre à leurs questions au moins une fois par an.

Il conseille l'équipe pluri-professionnelle à laquelle il apporte des éléments de compréhension des différentes situations.

B. Point statistique

ACTIVITE INDIVIDUELLE DU MEDECIN COORDINATEUR EN 2016

Logements	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	2					
N° 2	2		1			
N° 3	2	1				
N° 4	3	2	1			
N° 5	2		1			
N° 6	2	1	2			
N° 7	2					
N° 8	2		1			
N° 9	1					
N° 10	2	2				
N° 11	1	2	1			1
N° 12	2					1
N° 13	2					1
N° 14						
N° 15	2	2	2			
N° 16	1		1			
N°17	1					1
N°18	2	1				
N°19	2					
Totaux	33	11	10			4

3.4.2. L'accompagnement assuré par l'infirmière

A. Missions

L'infirmière assure la coordination des soins des Résidents en lien étroit avec le médecin coordinateur et l'équipe des ACT.

Elle rencontre les Résidents très régulièrement au moins une fois par mois afin de les soutenir dans leur parcours de soins : accompagnement à des RDV, soutien à l'observance, conseils durant les périodes d'hospitalisation ou de rééducation.

Elle veille à l'observance thérapeutique en lien avec les autres professionnels du service, les services hospitaliers et les réseaux.

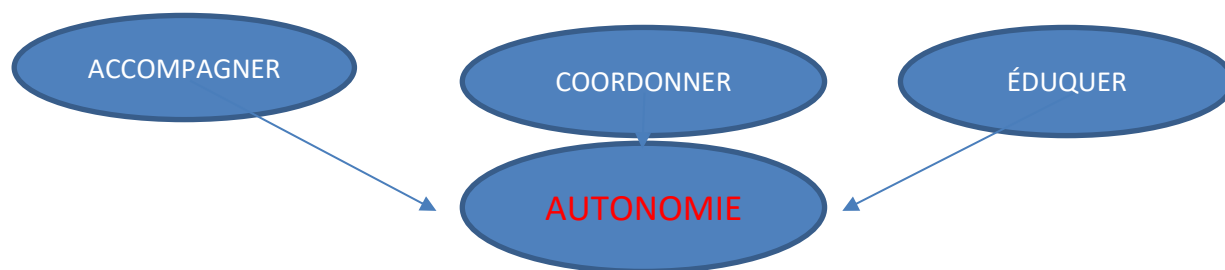
Elle prend en compte d'éventuelles pratiques addictives en lien avec les dispositifs spécialisés. Elle met également en place les différents intervenants médicaux et paramédicaux nécessaires aux soins.

Elle est ensuite l'interlocutrice de ces différents intervenants et partenaires.

B. Point statistique

ACTIVITE INDIVIDUELLE DE L'INFIRMIERE EN 2016						
Logements	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	1	2	1		1	
N° 2	4	1	5	1	4	4
N° 3	1					1
N° 4	8	2	4		3	3
N° 5	3		2		2	1
N° 6	2	1	2			1
N° 6 bis	9		7		7	7
N° 7	5		6		7	
N° 8	21	4	4		14	17
N° 9		1	1			
N° 10	9	4	4	1	9	3
N° 11	1	3	1	1	5	
N° 12	16	4	3	3	3	5
N° 13	8	2	4	2	8	4
N° 14	3	3	5		1	
N° 15	10		9		2	3
N° 16	4	9	1		4	4
N° 17	1		1		1	2
N° 18	2		5			4
N° 19	2	1	4			
Totaux	110	37	69	8	71	59

C. Activités de l'infirmière



L'infirmière des ACT s'assure de la mise en œuvre, de la continuité et de la cohérence du parcours de santé des Résidents.

Des objectifs progressifs et atteignables sont fixés avec la personne lors des Projets d'Accompagnement Personnalisé pour permettre un accompagnement vers l'autonomie.

L'infirmière met en place et organise le suivi des soins en concertation avec le médecin coordinateur, le médecin traitant et les spécialistes hospitaliers.

Elle évalue la régularité du suivi médical.

Des entretiens individuels au bureau, à domicile ou par téléphone ainsi que des accompagnements physiques sont proposés pour « rassurer » la personne, évaluer ses difficultés, identifier et valoriser ses ressources pour favoriser la compréhension de la maladie et l'observance aux traitements.

Chaque progrès, même minime, est valorisé afin de renforcer la personne dans sa démarche vers l'autonomie. Exemple : prendre seul un rendez-vous et s'y rendre peut-être difficile pour ceux ne parlant pas bien le français ou angoissant pour certains n'ayant pas bien compris ou accepté la maladie.

Le travail de l'infirmière concernant l'éducation à la santé et la prévention nécessite la mise en place d'un suivi régulier autour des questions d'alimentation, des rythmes de sommeil, des vaccinations, de la contraception, de l'hygiène de vie. Ce travail participe à retrouver un équilibre physique et psychique.

L'observance thérapeutique n'est pas une fin en soi, mais elle permet ensuite d'élaborer un projet de vie social, professionnel et familial ; l'infirmière travaille donc en étroite collaboration avec l'équipe sociale pour permettre ce processus.

Les accompagnants :

En 2016, il y a eu une diminution du nombre d'accompagnants mais ces derniers ont eu des besoins en termes d'accompagnement médical en hausse. L'infirmière a dû organiser 38 rendez-vous médicaux pour les accompagnants des Résidents des ACT Savoie.

Elle a d'ailleurs soutenu une Résidente et une accompagnante dans leur fonction parentale en prenant des rendez-vous et en les accompagnant vers les médecins pour des examens ou certificats médicaux pour l'école et le sport.

Elle a également assuré un suivi pour une accompagnante souffrant d'un diabète gestationnel. L'infirmière a coordonné ces différentes interventions et accompagné cette maman à de nombreux rendez-vous pour l'aider à comprendre et s'approprier les soins.

Les difficultés à obtenir du lait maternisé et des couches, des vêtements et du matériel de puériculture, ont obligé à des recours réguliers auprès des puéricultrices des centres de PMI et associations humanitaires.

Le soutien à la parentalité et l'éducation, dans des contextes d'interculturalités, a mobilisé l'ensemble de l'équipe médico-sociale, avec des questionnements et réflexions sur la notion de maltraitance, au vu des recours aux punitions corporelles.

La maltraitance de ces enfants issue de l'immigration peut être envisagée comme le résultat d'une interaction difficile entre la culture d'origine des parents, le projet socio-éducatif de la société d'accueil et la construction de la personnalité de l'enfant.

Le choc traumatique lié à l'exil, l'annonce de la maladie chronique et la précarité sociale provoquent de l'angoisse par rapport à l'avenir ; l'enfant est l'otage des conditions socio-économiques de ses parents, que toutes ces tensions excèdent et peuvent rendre violents.

L'éducation des enfants commence par l'éducation des parents tout en tenant compte de leur identité culturelle, en valorisant leurs compétences et leurs responsabilités éducatives.

3.5. L'accompagnement assuré par la psychologue

A. Mission

La psychologue prend en charge individuellement et/ou collectivement les Résidants en y associant si nécessaire l'accompagnant et les autres membres de l'équipe.

Elle conduit des entretiens cliniques et soutient l'élaboration psychique des Résidants.

Elle organise le travail en liaison avec ses pairs et les professionnels de la Santé.

Elle peut soutenir les personnes dans leurs démarches de soin et d'insertion sociale, culturelle, professionnelle, en s'appuyant sur l'équipe et les réseaux et structures existants.

B. Point statistique

Rencontres	Au service	A domicile	Structures extérieures (hôpitaux)	Préadmission	Accompagner d'autres professionnels du service	Avec Interprète	Points sur des situations avec des collègues du service
	16	5	1	2	8	2	10

C. Activités de la psychologue

La psychologue intervient auprès des Résidants afin d'assurer un accompagnement psychologique tout au long de leur prise en charge en ACT. Ces entretiens ont pour objectif de leur apporter un lieu d'écoute et de parole en soutenant leur élaboration psychique que ce soit à domicile ou au sein du service. Elle joue également un rôle de mise en lien et d'éclairage clinique avec l'équipe professionnelle lorsque des situations le nécessitent.

L'année 2016 a été marquée par le départ de la psychologue vacataire du service qui travaillait 0.20 ETP et son remplacement par une psychologue salariée 0.40 ETP. Un choix institutionnel a été pensé et effectué afin de renforcer ce poste.

En effet, les Résidants que nous accueillons, outre leur parcours, sont confrontés à la maladie qui nécessite un accompagnement psychologique spécifique et régulier.

D'autre part, l'acceptation de la maladie, ses répercussions et ses effets, dans le cadre d'un accompagnement aux ACT, doivent être travaillé de manière globale et le versant psychologique doit y prendre sa place.

Le choix d'augmenter le temps de travail de la psychologue a été opéré afin de lui permettre d'accompagner l'ensemble des 19 Résidants dans les meilleures conditions.

A son arrivée en novembre 2016, la nouvelle psychologue a pris le temps pour comprendre le fonctionnement institutionnel, rencontrer l'équipe pluridisciplinaire ainsi que les Résidants en lien avec leurs référents sociaux.

Ces premières rencontres lui ont permis de faire connaissance et d'engager, pour un grand nombre, une prise en charge psychologique régulière qui se poursuivra sur l'année 2017.

La psychologue, a pu faire part de ses observations et projets à venir dans sa prise de poste.

Elle note que :

- la culture est omniprésente pour au moins six des Résidants, les entretiens psychologiques nécessitent de se décentrer dans certaines des situations et amènent à réfléchir à différents moyens à mettre en place afin de s'adapter à chacun d'entre eux. Elle a déjà pu faire appel à un interprète albanais afin de faciliter la compréhension et l'expression du Résidant.
- La problématique de la douleur est présente de manière récurrente pour plusieurs Résidants compte tenu de leur maladie et de leur parcours. De ce fait, la psychologue a pu prendre un temps pour se documenter autour des différentes pathologies, de leurs conséquences et des différents stades d'acceptation de la maladie. Elle a ainsi pu s'appuyer sur de nouveaux supports pour leur offrir un accompagnement au plus proche de leurs besoins.
- Elle a pu également repérer que les Résidants attribuent différentes causes à leurs symptômes ce qui a un rôle dans la compréhension et l'acceptation de leur maladie et lui permet de les accompagner dans leur individualité.

La psychologue note une diversité des prises en charge notamment par les personnalités de chacun des Résidants et leurs objectifs dans l'accompagnement aux ACT de la Savoie.

De ce fait, le cadre des entretiens mérite d'être sans cesse discuté en équipe quant à nos interventions auprès des Résidants.

Ces temps d'échanges en équipe, tant lors de réunions Résidants, des APP que des temps informels permettent d'ajuster l'accompagnement aux problématiques de chacun, en respectant une temporalité, un espace et des objectifs concertés.

La psychologue fait partie intégrante de l'équipe pluridisciplinaire. Elle a pu proposer des entretiens avec d'autres professionnels afin d'avoir des regards croisés et une compréhension plus fine des situations.

Dans ces temps, la psychologue peut apporter un éclairage clinique et de la distance sur certaines des situations.

Enfin, les activités de groupe ont été suspendues en cette fin d'année 2016. La psychologue participera avec l'équipe à revoir les objectifs et la création de nouveaux groupes thérapeutiques en 2017.

Elle note déjà la nécessité de repenser ces activités dans un espace temps défini avec des objectifs et une évaluation afin de permettre aux Résidants de s'engager dans ce travail de groupe et aux professionnels de mieux appréhender leurs interventions.

L'année 2017, sera donc riche en évolution et en mouvement, concernant la redéfinition de ce poste et de cette fonction.

4. Les outils de la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002

4.1 Le groupe d'expression

En 2016, 7 groupes d'expression ont eu lieu tous les 2 mois, le mardi de 17h30 à 19h, dans les locaux de Respects 73. Ces groupes sont ouverts à tous les Résidants et accompagnants. Ils ont été animés par la responsable de service, Eve MENTHONNEX et une travailleuse sociale, Sylvaine UGHETTI.

Durant cette année, plusieurs points ont pu être abordés et travaillés. Nous vous faisons part de certains points évoqués en groupe d'expression, débattus ensemble, professionnels et Résidants, et les décisions prises ainsi que les mesures mises en place :

Mise en place d'un CVS

Cette année, nous avons présenté aux résidants les formes de participations dans les établissements sociaux et médico-sociaux :

- Groupe d'expression
- Conseil de la Vie Sociale
- Boîte à Idées
- Questionnaires de satisfactions
- Entretiens après la sortie

Nous leur avons proposé de mettre en place d'un Conseil de la Vie Sociale à la place du groupe d'expression.

Les Résidants ont pu se prononcer sur le fait qu'ils ne souhaitaient pas la mise en place d'un Conseil de la Vie Sociale avec élection d'un président et préféraient maintenir le fonctionnement actuel.

Travail sur les documents remis à l'admission

Nous avons pu relire, retravailler et réécrire certains documents contractuels comme le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil, le projet d'accompagnement personnalisé, le contrat de séjour. Le règlement de fonctionnement revu a pu être soumis au conseil d'administration qui a validé la nouvelle version.

Ce travail sur les documents contractuels est permanent et nous poursuivons la réécriture de ces documents suite aux préconisations de l'évaluation externe. Ils seront ensuite représentés aux Résidants pour une étude critique de leur part avant validation par le Conseil d'Administration.

Réflexion autour des activités collectives

Un questionnaire a été élaboré en groupe d'expression et distribué à l'ensemble des Résidants, l'objectif étant de questionner les ateliers mis en place et de voir si de nouvelles perspectives sont possibles.

Nous avons ensuite dépouillé ces questionnaires et les avons analysés avec eux. Ce travail sur le collectif aboutira en 2017 à une nouvelle organisation des activités collectives pour répondre à leurs attentes (développer des temps de rencontres notamment autour de repas partagés afin de leur permettre de se rencontrer).

- Elaboration d'une charte Internet

Des box internet/téléphone ont été installées dans les appartements. Il nous a semblé important de construire avec les Résidents une charte Internet, expliquant les tenants et les aboutissants de l'utilisation d'internet par chacun. Cette charte doit être signée par chaque Résident à son entrée aux ACT.

**Charte Internet au sein des Appartements de Coordination
Thérapeutique**

Préambule : La Charte Internet est un document définissant tous les usages liés à internet au sein des Appartements de Coordination Thérapeutique de l'Association RESPECT 73 (Navigation, courriers électronique).

Cette Charte recense les droits et les obligations des Résidents, et de toutes les personnes ayant accès à cette prestation, tout en soulignant leurs responsabilités.

Sa mise en place permet d'éviter toute forme d'abus dans l'usage des outils informatiques et fournit une référence en cas de litige. Elle permet de faire prendre conscience aux Résidents des risques qu'ils peuvent encourir et des conséquences de ces risques.

Titre I : Les Droits

Les ACT Savoie ont équipé les Appartements de Coordination Thérapeutique d'une ligne téléphone, internet et Tv. Cet équipement comprend un boîtier internet, une télévision et un téléphone qui restent la propriété de l'Association. L'Association finance le coût de l'abonnement et de l'installation de cette ligne. L'Association est de fait le titulaire de la ligne dont les Résidents ont l'usage. L'association prend à sa charge l'installation et les réparations techniques liées à cette ligne. En cas de problème sur la ligne le Résident prévient le responsable de service qui s'occupera d'organiser les interventions nécessaires.

Titre II : Les Devoirs

Article 1 :

Chaque utilisateur s'engage à prendre soin du matériel mis à sa disposition et à ne pas interrompre le fonctionnement du réseau.

Article 2 :

Chaque utilisateur s'engage à respecter les lois en vigueur à savoir :

- Propriété intellectuelle
- Respect des autres et de la vie en société

Il est donc interdit d'envoyer, accéder, visualiser et ou télécharger des documents à caractère diffamatoire, injurieux, obscène, raciste, à caractère pédopornographique et pédophile incitant aux crimes, aux délits et à la haine.

En cas de non-respect de l'une de ces règles, l'utilisateur s'expose aux sanctions disciplinaires et pénales prévues par les textes législatifs et réglementaires en vigueur :

- **Loi n° 92-597 du 01/07/1992 (Code de la propriété intellectuelle)**
- **Loi n° 82-652 du 30/09/1986 (Communication audiovisuelle)**
- **Loi Hadopi du 12/05/2009**
- **Loi n°78-17 du 06/01/1978 (Informatique et Libertés)**

Article 3 :

Il est interdit d'effectuer des achats via la télévision (films, musiques, jeux).

Si des achats étaient effectués, les ACT Savoie serait dans l'obligation de les refacturer au Résident titulaire du contrat de séjour.

Titre 4 : Sanctions

En cas d'infraction au présent règlement, l'association RESPECTS 73 se réserve le droit de suspendre la ligne internet et TV et de transmettre les coordonnées de l'utilisateur aux personnes compétentes.

Je soussigné(e),....., reconnais avoir pris connaissance de la Charte informatique des ACT Savoie et m'engage à la respecter sous peine de voir appliquer les sanctions prévues dans le présent document.

Fait à,

le

Le directeur

Le Résident

Ces groupes d'expression sont des lieux de libre-échange autour du fonctionnement du service des ACT.

Cette année, beaucoup de points ont pu être abordés. Les Résidants présents ont toujours pu faire des critiques et apporter leurs questionnements sur le fonctionnement du service, sur les documents contractuels, sur la vie du collectif. L'équipe a tenté de tenir compte de leurs remarques pour faire évoluer le service des ACT.

Cependant, les résidants rencontrent encore des difficultés à proposer des sujets lors de ce groupe d'expression. Nous avons tenté d'élaborer les ordres du jour avec eux afin que le groupe puisse traiter les sujets qui les préoccupent au quotidien.

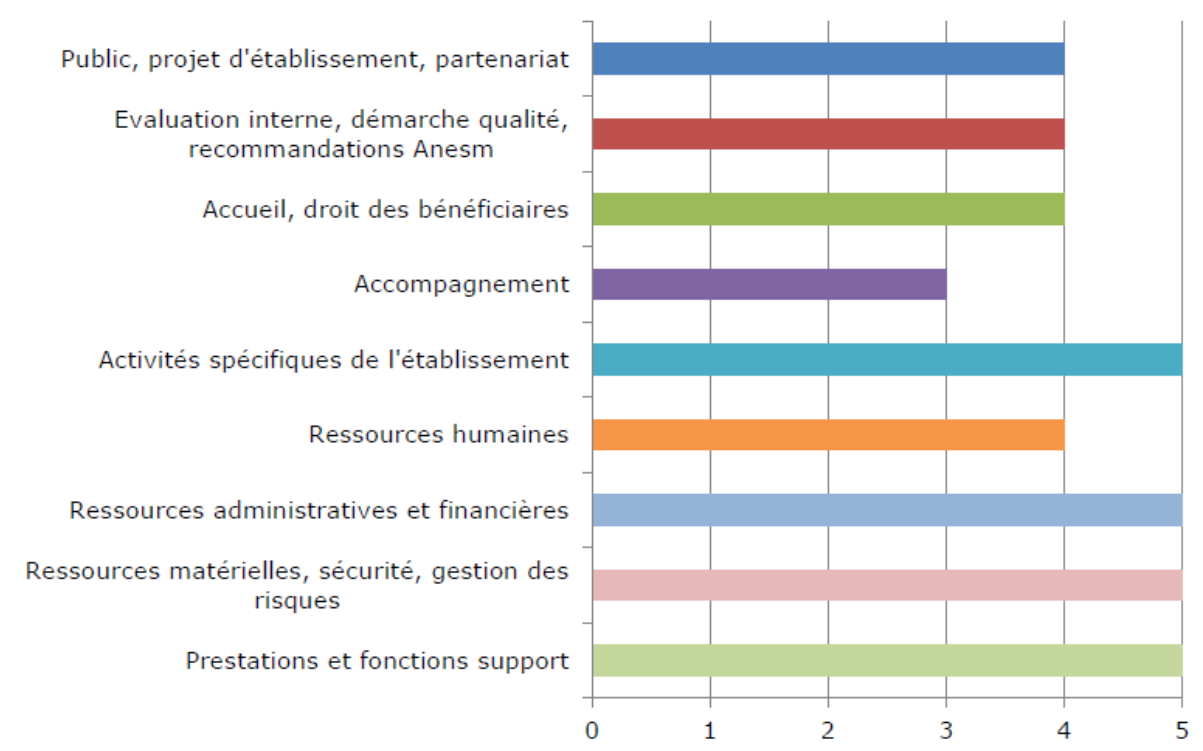
Enfin, nous constatons que l'engagement est malgré tout difficile et que les participants sont souvent les mêmes. Nous avons des difficultés à mobiliser plus de résidants sur ce temps.

Ce travail autour de la participation doit se poursuivre afin de permettre à ce groupe de jouer tout son rôle.

4.2 Evaluation Externe

L'évaluation externe a été introduite par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. « *Portant sur les activités et la qualité des prestations des établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles (CASF), l'évaluation externe porte de manière privilégiée sur la pertinence, l'impact et la cohérence des actions déployées par les établissements et services, au regard d'une part, des missions imparties et d'autre part des besoins et attentes des populations accueillies* ».

Le cabinet DHCM a réalisé la première évaluation externe des ACT Savoie les 12 et 13 Mai 2016. Cette évaluation externe a été l'occasion de pointer la qualité du travail accompli au sein des ACT Savoie.



Les conclusions de l'évaluation externe ont permis de mettre en avant les améliorations que le service devait encore mettre en œuvre et qui sont d'ores et déjà au travail dans le cadre du plan d'amélioration continue de la qualité.

Extrait du rapport d'évaluation externe – cabinet DHCM

Implantés sur la ville de Chambéry depuis de nombreuses années, les appartements de coordination thérapeutique ont vu leurs missions et activités évoluer régulièrement : changement de gestionnaire, capacité d'accueil, profils des publics accueillis et bénéficient d'un solide partenariat.

Le projet d'établissement constitué pour 5 ans rend bien compte de ces évolutions et des perspectives à venir et de la capacité du service à adapter ses interventions.

Les publics accueillis et les actions conduites sont conformes à celles attendus par la spécificité de la structure comme stipulé dans la circulaire DGS du 30 octobre 2002. Admission et sortie du dispositif sont encadrées, cette dernière phase d'accompagnement doit prochainement faire l'objet d'un travail de réflexion pertinent.

Les activités médicales et sociales sont assurées par des professionnels aux compétences diverses et adaptées, celles relatives à l'accompagnement sont adaptées aux besoins des personnes.

L'approche conduite dans les divers ateliers collectifs gagnerait en lisibilité par une évaluation plus précise des effets produits sur les personnes. Le PAP (projet personnalisé) devra s'étayer dans une démarche de co-construction avec l'usager, d'une approche des professionnels plus affirmée de leurs propres analyses. Le document doit également afficher quelle évaluation est faite des objectifs d'accompagnement retenus avec le bénéficiaire.

Les droits des usagers sont en place, la structure affiche une réelle volonté de favoriser la participation et l'expression. Celles-ci trouveront naturellement un développement et une accentuation en structurant des modalités d'adaptation aux Résidants accueillis. Ces derniers expriment un bon niveau de satisfaction dans les prestations fournies par les professionnels.

Les ressources humaines font l'objet d'une attention particulière par l'association et l'encadrement au sein d'une petite équipe.

Les professionnels bénéficient d'outils et de temps pour encadrer leurs pratiques. Certains éléments doivent faire l'objet d'une formalisation à brèves échéances en particulier la constitution du DUERP.

Les moyens financiers et matériels dont dispose le service lui permettent de mener à bien ses missions avec un bon niveau de qualité.

Les constats posés lors de la très récente évaluation interne sont honnêtes et cohérents ; ils ont permis de mettre en évidence des points d'amélioration dans une démarche participative et déjà certaines réalisations sont actées ou en cours.

Le PACQ constitué pourra s'enrichir de ceux posés dans cette évaluation externe sur un support plus étayé pour pouvoir régulièrement mesurer les avancées.

Le service des ACT Savoie est bien engagé dans une démarche qualité.

5. LES ACTIVITES COLLECTIVES

Le service des ACT Savoie a proposé aux résidents des activités collectives autour de différentes thématiques à un rythme hebdomadaire.

La participation était libre et les groupes étaient ouverts. Chaque résident pouvait participer sans que la notion d'engagement et d'objectifs de travail ne soient définis.

Ces ateliers collectifs ont connu une baisse de participation cette année 2016.

Nous faisons l'hypothèse que cette baisse de participation est due au fonctionnement du collectif au sein des ACT Savoie. En effet, comme le démontre Kurt LEWIN, un groupe est une association d'individus entrant en interaction dans un contexte donné et poursuivant des buts communs. Les individus vont se doter de rôles, se soumettre à des normes, partager des valeurs et réaliser des actions dans le cadre du groupe auquel ils appartiennent. Or l'absence de cadre et d'objectifs ne permettaient pas aux Résidents de s'investir dans le collectif.

Nous avons donc décidé pour 2017 de modifier le fonctionnement des ateliers afin qu'ils reprennent une fonction thérapeutique dans l'accompagnement des Résidents.

Les groupes vont évoluer, les résidents devront s'engager sur des cycles. Des objectifs seront définis avec les Résidents et les référents professionnels du groupe afin de donner du sens à cet accompagnement.

Ainsi, les activités collectives permettront d'aider chaque membre, mis en relation en son sein, à développer un système d'aide mutuelle pour faire face à ses propres besoins et à ses problèmes.

5.1. Point statistique

Les activités collectives organisées par les ACT

	Art Plastiques	Repas partagés, pique-nique Noël.	Journée Nationale Résidents	Accès à la culture	Groupe d'expression	Atelier Couture	Atelier Nutrition	Autres : Salle d'attente sophrologie
Nombre de séances/Sorties	9	6	7	6	7	8	3	9
Nombre de participants	27	81	16	27	42	16	15	35
Nombre de Résidents concernés	8	26	9	14	16	4	10	9

5.2. Les activités proposées

5.2.1. L'atelier arts plastiques



L'objet de cet atelier est de proposer aux Résidents un lieu d'expression collectif en utilisant un support qui peut agir comme un tiers, dans un temps et une fréquence clairement définis. L'idée est également de pouvoir y cultiver une ambiance conviviale.

Cet atelier est ouvert à tous les Résidents des ACT sans condition de durée, avec un fonctionnement souple qui permet de sortir lorsqu'on le souhaite, et une notion d'engagement qui est celle d'aller au terme d'un travail commencé.

Les objectifs de cet atelier sont nombreux, il permet notamment :

- D'accompagner les personnes vers la créativité en regardant, en dialoguant, en proposant des thèmes de référence qui vont agir comme des points de repère.
- De mettre les personnes en situation de « faire » et de « voir faire » pour que chacune puisse trouver sa place et prenne le temps d'être en confiance (proposer des lectures de magazines artistiques pour trouver des idées, élargir son champ de connaissance).
- De permettre l'échange de savoir-faire et de compétences détenues par les Résidents.
- De se sentir utile tout en palliant sur un temps donné au sentiment de solitude

Cette atelier a lieu 1 fois tous les 15 jours en 2016 et a concerné 7 Résidents dont 3 de façon régulière.

11 séances ont été proposées, et 2 annulées faute de participant.

Les séances ont eu lieu jusqu'en juillet. La référente en charge de cet atelier a dû suspendre cette activité ensuite en raison de la formation qu'elle a entreprise (formation d'art-thérapeute).

5.2.2. L'atelier nutrition



- **L'atelier nutrition** est animé par la conseillère en économie sociale et familiale et l'infirmière. Il a été baptisé par les Résidants : Atelier « Bon manger, Bien manger »

L'atelier a pour objectif notamment de :

- Sensibiliser les Résidants à l'équilibre alimentaire
- Retrouver la motivation à se préparer des repas simples et équilibrés
- Favoriser les achats de proximité, de qualité et de saison (marchés et producteurs locaux)
- Travail sur la notion "qualité/prix"
- Découvrir de nouvelles saveurs
- Apprendre les techniques de conservation
- Favoriser la cohésion de groupe et le lien social

En 2016, il y a eu 3 séances. Comme l'ensemble des activités collectives des ACT qui ont connu une baisse de fréquentation, l'atelier nutrition n'a pas été épargné. Les deux dernières séances de l'année ont été annulées faute de participants.

Lors de la première séance, les Résidants ont pu cuisiner des fruits de mer frais (repas moules/potatoes maison). Ce qui a été une découverte pour certains qui n'en avait jamais vu, jamais préparé, ni même goûté.

Nous avons préparé des pommes de terre façon « potatoes » au four pour limiter l'apport en matières grasses et démontrer les multiples usages de cet aliment de base peu coûteux.

Nous avons pu aborder l'intérêt nutritionnel des produits de la mer (protéines de bonne qualité, apport en iode, oméga 3...).

Lors de la deuxième séance, nous avons travaillé sur les tartes salées et sucrées. Nous avons choisi de tester une pâte brisée maison et une pâte industrielle.

Nous avons comparé les compositions des différentes pâtes commercialisées, nous avons échangé encore et toujours sur les matières grasses végétales ou animales et leurs intérêts nutritionnels.

Il y a eu un débat autour de l'usage de l'huile de palme fortement utilisée dans certaines cultures culinaires.

Nous avons pu tester l'ail des ours que nous avons incorporé dans notre tarte salée. Nous avons longuement parlé de cet aliment puisqu'il est simple à utiliser, que nous pouvons le trouver gratuitement dans la nature au hasard de promenades.

Pour la troisième séance, nous avons choisi de préparer le « repas de la flemme ». C'est un repas simple, facile, rapide à préparer, accessible à tous quelques-soient les compétences culinaires, végétarien, peu onéreux mais cependant équilibré.

Il se compose d'une omelette, d'une salade verte ou de légumes crus râpés, de pommes de terre au micro-ondes, d'un produit laitier et d'un gâteau au yaourt. Nous avons goûté du beurre frais, plusieurs ont été surpris par le « vrai goût » du beurre.

Nous avons étudié les délais de consommation et péremption (conserves, congélation/ surgélation...) et l'étiquetage des œufs (code qualité).

Nous avons pu parler de la « flemme » de se faire à manger, des difficultés à préparer un repas et à le manger seul et de la place de la convivialité autour des repas.

Nous avons constaté que les Résidants se désinvestissent peu à peu de l'étape « courses » qui pour nous fait partie intégrante de cet atelier. Nous y abordons le choix, le coût, la saisonnalité des produits, mais aussi le plaisir simple d'aller faire ses courses au milieu d'étals colorés.

5.2.3. Le projet Salle D'attente

Afin de continuer à garantir la confidentialité des rendez-vous, l'équipe a décidé de déplacer la salle d'attente qui était face au secrétariat à la grande salle commune à la MRSS en face de l'entrée.

Nous avons proposé aux Résidants de travailler à son réaménagement et à sa décoration.

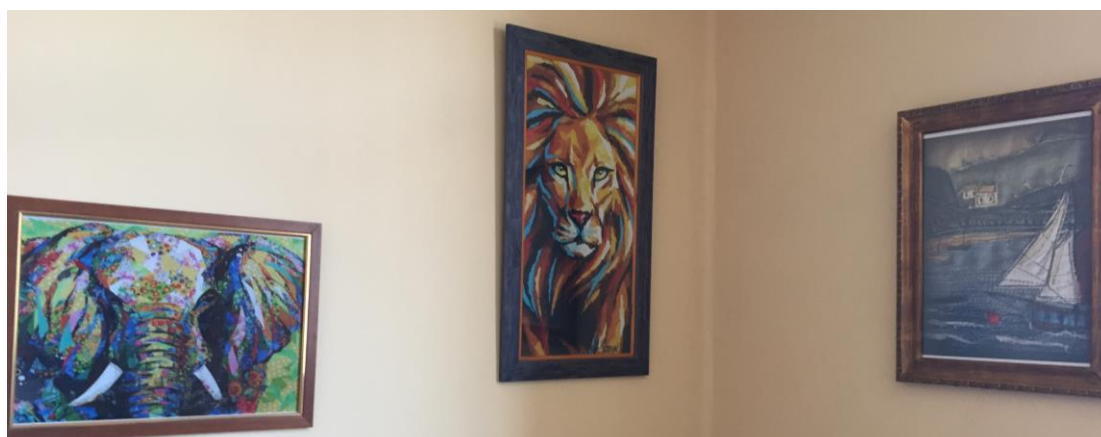
Nous pensions pouvoir réunir l'atelier couture et arts plastiques en élaborant une production mêlant les savoirs faire des participants des deux ateliers. Les Résidants ont eu du mal à se projeter autour de cette production commune qui était plutôt une envie de l'équipe.

A grand renfort de moments conviviaux (goûter, repas...) préalables à nos réunions, ils ont pu choisir de belles reproductions et du mobilier contemporain pour égayer cette grande pièce.

Une boîte à idées a été mise en place pour recueillir de manière anonyme les suggestions des Résidants. Un tableau de communication sur lequel les Résidants peuvent afficher des infos, des idées sorties... a été mis à leur disposition.

Cet aménagement a permis d'améliorer l'accueil des visiteurs des ACT et de la MRSS.

Après quelques mois de mise en service, nous avons pu constater que les Résidants ont pu s'approprier cette nouvelle salle d'attente plus conviviale, qu'ils s'en servent quotidiennement et qu'ils apprécient son confort.



5.2.4. L'atelier couture



Cet atelier a vu le jour suite au diagnostic de l'équipe qui avait remarqué que les Résidents ont peu de moyen pour se vêtir et globalement peu de vêtements.

Il était apparu également, qu'il était difficile pour certains Résidents de s'approprier les vêtements de l'aide vestimentaire.

Cet atelier a pour but de leur permettre de se familiariser avec la couture. Il permet de pouvoir retoucher, créer, réparer des vêtements.

Par le biais, de techniques simples, les Résidents vont pouvoir se réapproprier, réutiliser et personnaliser des vêtements abîmés ou déjà portés.

Cet atelier a plusieurs objectifs tels que favoriser :

- La valorisation de chacun par l'échange de savoirs et l'amélioration de l'estime de soi
- La mise en mouvement et rompre l'isolement au quotidien
- L'appropriation des vêtements déjà portés ou de se réapproprier ses propres vêtements (mise à la taille, réparations, customisation...)
- L'apprentissage des techniques simples de réparation et d'entretien courant du linge

Cette année, l'atelier couture a connu une forte diminution de fréquentation. Compte tenu de baisse de participation, le nombre de séances a été divisé par 2.

Cette baisse s'inscrit dans la tendance générale de la participation aux ateliers en 2016 dans les ACT. Pour autant, le contenu des séances ne perd pas en qualité. L'atelier est toujours placé sous le signe de la convivialité, des échanges de savoirs et du lien entre les Résidents. Les participantes continuent d'être assidues et de progresser.

Une Résidente a produit plusieurs vêtements pour son petit-fils. Une autre est désormais capable de réparer ses vêtements seule, d'un changement de fermeture éclair à une retouche pour mettre le vêtement à sa taille.

Pour 2017, la CESF réfléchit en lien avec les Résidents, à une nouvelle formule sous forme de cycles avec « des productions » prédéfinies accessibles à tous pour redynamiser la participation.

5.2.5. La Journée Nationale des Résidents



Cette année, la journée nationale des Résidents s'est déroulée le mardi 28 juin à Saint Antoine de l'Abbaye sur le thème « vivre ensemble », elle a mobilisé 5 Résidents des ACT de Chambéry.

Nous nous sommes rencontrés lors de 6 réunions en 2016 pour la préparation. Cela a concerné 7 ACT de la région Rhône Alpes, sachant que les ACT de Bourgoin-Jallieu nous ont rejoints cette année.

La journée s'est déroulée autour de 3 ateliers ludiques :

- Un Photo langage créé par les ACT Annecy et Chambéry.
- Un Photomontage initié par les ACT de Bourgoin et Valence.
- Un power point suivi d'un débat conçu par les ACT Hestia et Basiliade.

Ensuite, nous avons partagé un repas convivial suivi d'une visite de l'abbaye.

Les Résidents ont été particulièrement actifs sur cette journée, un Résident d'Hestia a composé une chanson sur le « vivre ensemble » qui a été chantée par l'ensemble du groupe et a permis de souder les liens.

Lors du bilan qui s'est déroulé le 30 septembre à Basiliade, les Résidents ont évoqué leur satisfaction, cependant ils ont réitéré leur souhait d'organiser une JNR sur 2 jours afin d'avoir plus de temps pour les rencontres.

L'ensemble des ACT s'est positionné pour une préparation sur 2 jours pour la prochaine édition 2017.

5.2.6. L'accès à la culture

En 2016, nous avons pu effectuer plusieurs sorties avec Cultures du cœur :

- **Visite de l'atelier de l'eau à Cognin** : lors de cette visite, nous avons pu découvrir également une exposition sur un logement économe au niveau énergétique : eau, électricité, recyclage...



- **Visite du musée de l'ours à Saint-Pierre-d'Entremont** : suite à cette visite, nous avons piqué au bord de l'eau. Le musée s'est révélé un peu compliqué pour les Résidents ayant des difficultés avec la langue française : beaucoup de lectures et d'explications scientifiques.



- **Sortie au cirque de Saint-Petersbourg** : sortie très réussie, les personnes présentes (adultes comme enfants) ont beaucoup apprécié ce moment.



Nous avons pu recréer du lien avec Cultures du Cœur, en nous rendant au café culturel qu'ils proposent. « Depuis près de 20 ans, Cultures du Cœur, spécialiste et experte de la médiation culturelle dans le champ social, permet aux plus démunis, notamment dans les quartiers prioritaires, d'accéder aux sorties culturelles et aux pratiques artistiques.

Cultures du Cœur est **un réseau d'associations territoriales mobilisées** pour faire vivre l'action dans 48 territoires, en France et au Québec. Ce dispositif s'appuie sur un réseau fidèle de partenaires culturels et de structures sociales.

Chaque année, 250 000 sorties (accès au spectacle vivant, aux concerts, aux musées ...) sont rendues possibles par le biais de notre dispositif en faveur des publics en situation d'exclusion. » (Site internet de Cultures du Cœur).



Par le biais du groupe **«Pour tous l'accès aux spectacles»**, nous avons participé à plusieurs spectacles à l'espace Malraux :

- Un concert du groupe « Grupo Compay Segundo »,
- Un spectacle de danse, « Dancing Grandmothers » ; le spectacle s'est terminé par un moment d'échanges dansants sur la scène avec les artistes et les spectateurs.
- Et du hip-hop avec « Opus 14 », ce spectacle a beaucoup touché les Résidents présents.



Nous poursuivons les rencontres avec le groupe et les différents adhérents. Pour rappel, le groupe « Pour tous l'accès aux spectacles » est un groupe de bénévoles adhérents de l'espace Malraux et d'associations partenaires qui permettent à des personnes en situation de fragilité sociale, économique ou culturelle d'assister aux spectacles (environ 1000 personnes chaque saison).

Chaque groupe est accueilli par un bénévole au début du spectacle et nous assistons ensemble au spectacle.

La nouvelle salle d'attente a pu être mise en place en 2016 et des panneaux ont été installés.

Cela permet aux Résidants d'avoir les informations et le planning des événements culturels. Nous verrons dans l'année 2017 si cela est utilisé et utile.

Nous avons innové en 2016, en proposant au sein des ACT, **un café culturel**, une fois tous les 2 mois. L'objectif est d'informer les Résidants sur les futurs événements culturels (Cultures du cœur et Malraux) et également d'échanger sur ce qu'il se passe aux ACT et de planifier cela ensemble : JNR, ateliers collectifs, repas partagés...

Au même titre que les Résidants, chaque professionnel peut participer à ce café et proposer de nouvelles actions.

Il y a eu un café en septembre et un en novembre.

Nous allons poursuivre en 2017 en espérant un nombre important de participants !!!

5.2.7. Colloque « Le secret d l'usager, ce qu'ils en disent »

L'association RESPECTS 73 s'est saisie de la question du droit de chacun de disposer de ses informations personnelles et d'être libre de les communiquer à des tiers médicaux ou sociaux en organisant le 17 mai 2016 un colloque intitulé « le secret de l'usager, ce qu'ils en disent ».⁵

En complément des interventions d'Universitaires et de spécialistes de la question, des Résidents des ACT Savoie et de l'association La Sasson ont été sollicités pour participer à l'élaboration du contenu du colloque.

Les groupes respectifs des deux établissements ont été accompagnés dans cette démarche par des professionnels ne relevant pas de leur structure d'accueil afin de garantir la liberté de parole.

L'infirmière des ACT Savoie s'est investie dans l'organisation avec la psychologue des ACT Savoie et un groupe d'usagers de l'association La Sasson, gestionnaire d'un service de Lits Halte Soins Santé et de Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale.

Les objectifs des rencontres avec le groupe étaient que chacun puisse s'exprimer sur les difficultés rencontrées lors de l'évocation de leurs secrets et l'usage des informations qu'ils donnent aux professionnels.

Le travail d'élaboration a commencé en décembre 2015 par trois rencontres:

Cette préparation a nécessité cinq séances de travail en 2016 avec les usagers pour la rédaction d'une «Charte du secret de l'usager» entre janvier et mai 2016.

Les participants étaient intéressés par le thème du secret et nous avons pu apprécier leur implication et leur suivi des temps préparatoires.

Plusieurs titres furent proposés:

«Moi et ma santé», «La vérité du pauvre», «La vérité du malade»

Ils ont retenu: «La vérité du malade. Les révélations personnelles, laissez-nous le choix de décider!»

S'ils admettent la nécessité de parler d'éléments privés pour être mieux accompagnés, ils ont le sentiment que tout est répété. Ils ont donc proposé pour traiter cette question du secret et « pour faire avancer les mentalités » de rédiger un contrat moral entre l'usager et le soignant qui serait la base d'une relation de confiance.

Ce contrat a pris la forme d'une charte « médicale contrôlée » qui fixe en 10 points comment ils autorisent les professionnels à lever le secret.

⁵ Les actes du colloque sont disponibles sur www.respects73.fr

Charte Médicale Contrôlée

- 1) Réaliser un contrat moral, de confiance, entre l'usager et le travailleur social. Ce contrat moral a une durée de 2 mois et il se présente sous format papier.
- 2) Les informations concernant le patient sont limitées aux référents qui s'occupent de lui.
- 3) Le **patient** définit avec le référent ce qu'il considère comme étant secret afin que celui-ci ne divulgue pas d'informations « secrètes ».
- 4) Le **référent** (ou personne de confiance) ne divulgue que des informations que l'usager considère comme étant nécessaires aux professionnels.
- 5) Lorsque le référent ou que des professionnels parlent de la maladie du patient, celui-ci devra être présent.
- 6) Le patient doit être informé de tout ce qui se dit à son propos lors des réunions d'équipe ainsi que des solutions possibles évoquées.
- 7) Le patient a le droit de consulter son dossier médical.
- 8) Ce dossier médical doit être facile d'accès et doit être compréhensible pour le patient.
- 9) Le référent s'engage à connaître le dossier médical du patient afin de pouvoir communiquer les informations pertinentes et éviter à la personne de devoir répéter le récit de son parcours.
- 10) L'usager s'engage à donner certaines informations "secrètes" à son référent pour être bien orienté.

Ce travail a mis en lumière les attentes des usagers concernant les secrets et fixe les engagements qu'ils souhaiteraient que les professionnels prennent envers eux.

Cette charte soulève de nombreuses questions sur la circulation des informations confidentielles entre les professionnels du médical et du social. Elle vient questionner les lois et les habitudes en vigueur sur la place de l'usager et le partage de ses secrets.

Les Résidents des ACT Savoie ont quant à eux été sollicités et accompagnés par l'Infirmière de l'association La Sasson pour participer à ce colloque.

Le format retenu pour qu'ils puissent donner leur avis sur la question a été la réalisation d'un court métrage présentant 2 patients dans une chambre d'hôpital au moment de la visite du Médecin et de l'Infirmière.

Les Résidants ont écrit le scénario, penser la mise en scène, les décors, costumes, afin de rendre ce court métrage le plus réaliste possible.

Ils ont pu s'appuyer pour la réalisation sur un caméraman professionnel.

La scène réalisée a été projetée en fond d'écran pendant qu'ils se produisaient sur scène le jour du colloque.

Ils ont montré au travers de ce témoignage le manque de discrétion lors de ces visites en chambre double.

L'intitulé de ce court métrage est « la chambre des secrets ». Les Résidants et les professionnels ont pu tourner ce court métrage au sein du Centre Hospitalier Métropole Savoie, à qui nous adressons nos remerciements.



A l'issue du colloque, ce travail s'est conclu par une soirée de présentation des actes à l'ensemble des usagers participants; qui ont pu apprécier l'usage fait de leur parole.

6. AUTRES ACTIVITES DE L'EQUIPE

6.1. Les réunions

Les professionnels ont participé à différents temps institutionnels

12 réunions d'équipe

18 temps de travail autour des situations des Résidants

11 séances d'analyse des pratiques professionnelles

5 séances avec un infirmier de l'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP)

2 réunions de travail sur l'élaboration du plan d'action de l'évaluation interne en présence d'un administrateur de l'association RESPECTS73

2 temps forts lors de l'évaluation externe (réunions de démarrage et de clôture) et des entretiens collectifs pour chaque professionnel.

1 temps de travail collectif pour l'élaboration du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) et un temps pour restitution avant la rédaction du document.

A cela s'ajoute différents temps de travail auxquels participent les professionnels, tant avec les partenaires extérieurs qu'en interne autour de l'organisation du service.

6.2. L'accueil des stagiaires

Le service est reconnu site qualifiant par les différents établissements de formation professionnelle en travail social.

Cette année, l'équipe a accueilli 2 stagiaires :

- une étudiante 3ème année se préparant au Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social dont le stage s'est déroulé entre septembre 2015 et février 2016. Cette étudiante a pu, durant son stage, travaillé sur son intervention social d'intérêt collectif conformément aux exigences du diplôme d'état mais a également élaboré avec l'aide de sa référente de stage son Intervention Sociale d'Aide à la Personne (ISAP).
- Un stagiaire en Evaluation en Milieu de Travail (EMT) durant 2 mois afin qu'il réfléchisse à son projet professionnel : rentrer en formation de CESF.

6.3. Les formations

L'équipe des ACT a pu cette année participer à de nombreuses formations afin de leur permettre de gagner en compétence et répondre à leurs questionnements :

- L'ensemble de l'équipe a participé à une formation de 3 jours au sein du service animé par Monsieur YAYAOUHI intitulé : santé, migration et interculturalité. Cette formation a été pensée par la direction afin d'apporter un éclairage théorique mais également pratique (échanges autour de situations) à l'ensemble de l'équipe. Les Résidents des ACT ont pour certains un parcours migratoire qu'il est important de penser afin de tenter de leur proposer un accompagnement au plus près de leurs problématiques.
- Deux professionnelles ont participé au colloque du Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale (MAIS) : début et fin de l'accompagnement si on prenait le temps d'en parler.
- Une professionnelle a pu participer au colloque de la Fédération Nationale des Hébergements VIH et autres pathologies sur les mutations du travail social.
- 2 professionnels ont pu participer à une formation UNIFAF d'une demi-journée sur la construction des plans de formation.
- 1 professionnelle poursuit actuellement la formation pour aboutir à une certification en art-thérapie

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

4 rencontres des Directeurs / Chef de service des ACT de la Coordination Rhône Alpes ont eu lieu. Cette année le travail a porté principalement sur la JNR, l'articulation avec la FNH-VIH, les instances de représentations des Résidents et des adhérents au conseil d'administration de la FNH-VIH, les appels à projet, et différents sujets d'actualité lors des rencontres.

Le directeur et la responsable de service ont participé à une réunion de la coordination de l'encadrement des ACT à Paris.

Cette journée nous a permis de travailler sur :

- Les SIAO, interface d'admission pour les personnes en difficulté d'hébergement
- Les groupements hospitaliers de territoires, socle de la coopération territoriale
- La loi de modernisation de notre système de santé
- Les nouvelles dispositions législatives en matière d'addiction

La chef de service a également participé à une journée sur le Plan d'action en faveur du travail social et du développement social : Réussir le 1^{er} accueil social inconditionnel.

8. PROMOTION DE LA STRUCTURE

Cette année a été principalement marquée par un travail autour du logement :

Le directeur et la chef de service ont rencontré les responsables des trois agences de Cristal Habitat. Ces rencontres avaient pour objectif :

- De faire un point sur les appartements occupés et envisager avec eux les travaux que nous pouvions effectuer pour améliorer les appartements (mise en place de chaises de douches, de barre de douche, de crédences, etc)
- De trouver une nouvelle organisation concernant les difficultés récurrentes dans les appartements (fuites, problèmes de voisinage, etc...)
- De convenir des modalités de partenariat.

Suite à la signature de la convention avec le SIAO, l'ensemble des logements des ACT Savoie ont été saisis dans le logiciel SI-SIAO afin de donner à voir les places disponibles.

Cette convention qui nous lie avec le SIAO prévoit :

- que nous puissions orienter les Résidants sortant via le logiciel lorsqu'une autre solution d'hébergement semble être la solution la plus adaptée au Résidants,
- que nous puissions recevoir des demandes d'admission en ACT via le logiciel. A la réception du dossier, la chef service se charge de rappeler les différents partenaires afin d'obtenir les informations manquantes afin de faire passer le dossier en commission d'admission.

Enfin cette année, le directeur et la chef de service ont participé à tour de rôle aux Commissions des Cas Complexes (3 C) une fois par mois. Ces temps de rencontres avec l'ensemble des associations ou administrations en charge de l'hébergement et du logement en Savoie.

Outre l'examen des situations relevant des logements d'urgence et d'insertion et des cas complexes, cette instance est un espace d'échange des pratiques, un espace d'informations entre partenaires. Elle tend à devenir progressivement le lieu de coordination pour la recherche d'une solution lorsque le SIAO seul, ne peut procéder à une orientation.

Elle est aussi, le lieu d'échange d'une culture commune du fonctionnement du SIAO de la Savoie.

9. PERSPECTIVES 2017

2017 sera l'année des Projets !

Comme l'écrit Roland JANVIER « *C'est le projet qui est à l'épicentre du mouvement permanent de construction / déconstruction, formation / déformation des formes instituées d'organisation. Le projet [...] concentre toutes les tensions qui organisent l'institution.* »⁶

Un projet vient forcément questionner, modifier, créer de nouveaux espaces de travail, de réflexion.

2017 sera l'année de la réécriture du projet d'établissement.

- Ce travail sera pensé en tenant compte des préconisations faites durant les évaluations interne et externe. Nous allons nous attaché à associer davantage les partenaires et les Résidants à ce travail d'élaboration du projet d'établissement.
- Ce projet d'établissement prendra également en compte la réflexion actuelle du service sur l'organisation du collectif qui tend à proposer des cycles d'atelier ou la notion d'engagement des Résidants et sera recueilli afin de créer une autre dynamique de groupe.
- Ce projet d'établissement s'attachera à réfléchir la place de l'institution dans l'accompagnement des Résidants sans ressources. Un groupe de travail entre professionnels et Administrateurs est en cours afin d'apporter une réflexion propre à l'institution sur la question des besoins fondamentaux.
- Ce projet d'établissement intégrera les nouveaux outils de la loi 2002-2 qui sont en cours de réécriture afin de les rendre plus opérationnelle notamment le PAP et le règlement de fonctionnement.
- Enfin le projet d'établissement apportera un éclairage sur la notion de bientraitance au sein des ACT Savoie. Ce concept de bientraitance est actuellement travaillé par des professionnels et des Administrateurs qui s'appuient sur les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'A.N.E.S.M pour les repenser au sein des ACT Savoie.

Nous serons attentifs aux appels à projets concernant l'évolution des ACT en particulier ceux conduisant au développement de nouvelles formes d'accompagnement.

Nous nous attacherons à étudier avec nos services de tutelle notre volonté d'augmenter notre capacité d'accueil, conformément aux propositions transmises dans le cadre de la procédure budgétaire.

Formidable outil au service des Résidants, les ACT continueront en 2017 à être force de propositions afin de démontrer et de reconsidérer régulièrement l'utilité de l'établissement et la logique de service rendu aux Résidants.

⁶ Ethique de direction en institution sociale et médico sociale ESF édition 2011, Rolland JANVIER, P45