



RAPPORT D'ACTIVITE 2020 ACT SAVOIE

SOMMAIRE

1. Introduction	3
2. Les Résidents hébergés en 2020	4
2.1 Quelques chiffres	5
2.2 Profils des Résidents	7
3. Les demandes d'admission.....	9
3.1 Origine des demandes d'admission	12
3.2 Caractéristiques principales des dossiers d'admission.....	13
4. L'accompagnement effectué auprès des Résidents	14
4.1 L'accompagnement social	15
4.2 L'accompagnement médical.....	22
4.3 L'accompagnement assuré par la psychologue.....	27
5. Points particuliers	30
5.1 La COVID 19	31
5.2 L'évaluation interne	32
6. Les Activités Collectives	34
6.1. Les activités proposées	36
6.2 La « Vie plus facile »	37
6.3 Il était une fois « le collectif convivial ».....	42
6.4 Groupe enfants – résidents.....	49
6.5 Groupes parents d'enfants malades	50
7. Autres Activités de l'Equipe	51
7.1 Les réunions.....	52
7.2 L'accueil des stagiaires	52
7.3 Les formations	53
8. Les ACT Savoie et La Fédération Santé Habitat	54
9. Promotion de la structure	56
10. Perspectives 2021	58

1. Introduction

« Il m'a semblé qu'en ces temps d'incertitude, lorsque le passé se dérobe et que l'avenir est indéterminé, il fallait mobiliser notre mémoire pour essayer de comprendre le présent. »¹

Cette citation de Robert CASTEL datant de 1995, illustre assez bien cette année écoulée et la nécessité de mettre en lumière le travail mené par l'équipe des ACT tout au long de cette année marquée par la crise de la COVID 19. Mettre en lumière son travail et sa créativité permet de se centrer sur l'année et évite de se plonger dans l'incertitude de demain.

Cette année 2020 aura été principalement marquée par la crise de la COVID 19 mais aussi par de nombreuses évolutions législatives qui modifient notre travail au sein des ACT Savoie. Ces changements demandent à l'équipe de développer de nouvelles méthodologies de travail mais surtout sa créativité. Certaines bousculent nos pratiques : réforme de l'Avis Médical d'Etat (AME), qui demande une grande réactivité afin de garantir les droits des personnes d'accueillies, d'autres viennent les renforcer : l'accueil inconditionnel défendu par les ACT depuis leur création, qui est réaffirmé par le décret du 29/12/2020, numéro 2020-1745, paru au Journal Officiel du 30/12/2020.

Cette année 2020 aura permis de développer un accompagnement « virtuel » tant en individuel qu'en collectif et aura permis aux résidents des ACT Savoie de se rencontrer autrement et de faire groupe en dehors de notre présence. Cette utilisation du numérique a permis aux résidents de créer des liens pour se soutenir dans ce contexte d'anxiété.

Cette année 2020 montre également une augmentation significative du nombre d'enfants malades accompagnés par les ACT Savoie et une augmentation du nombre d'accompagnants.

Cette année 2020 aura permis une fois encore de mettre en lumière l'engagement de l'équipe des ACT Savoie, son travail auprès des résidents et des accompagnants. Leurs métiers souvent oubliés et non reconnus car non producteurs de plus-value se sont montrés essentiels durant cette période, nous tenons une fois de plus à remercier tous les membres de l'équipe pour leur travail au quotidien et leur investissement au sein des ACT Savoie et au plus près des résidents.

¹ Les métamorphoses de la question sociale : Robert Castel 1995

2. Les Résidents hébergés en 2020

1. Quelques Chiffres
2. Profils des Résidents



2.1 Quelques chiffres

En 2020, le nombre d'enfants malades accompagnés a encore augmenté. Nous avons accueilli 6 enfants malades et leur famille. Accompagner un enfant malade ne peut s'envisager sans un accompagnement de sa famille. Le statut des parents d'enfants malades complexifie l'accompagnement. Outre l'accompagnement médico-psycho-social, l'équipe doit soutenir la famille dans sa démarche d'insertion. Quelle soit administrative ou juridique, l'équipe a dû se former à ces nouveaux publics aux droits de plus en plus complexes. La personnalisation de l'accompagnement fait partie intégrante des missions de tout ESMS, cependant les ACT de par leurs missions très larges voient aujourd'hui leur champ d'intervention s'étendre et se complexifier. La réforme de l'AME est venue elle aussi bouleverser nos pratiques et ne nous permet plus d'éviter les ruptures de droits. Afin de garantir les non ruptures dans ces entre deux, l'équipe doit anticiper les soins et travailler plus encore en partenariat avec les services de la PASS et les médecins spécialistes.

Le nombre de familles titulaires d'une APS parents d'enfant malades est de 5. Ces Autorisations Provisoires de Séjour (APS) complexifient la sortie des ACT. En effet les titulaires de ces APS ont des autorisations de travail (d'ailleurs 3 travaillent) mais leur statut ne leur permet pas de déposer une demande de logement social, ne leur permet pas de s'inscrire à pole à emploi ni de percevoir une allocation en cas de perte d'emploi ni même de toucher les prestations CAF alors même que des droits au titre du handicap sont ouverts.

Le nombre d'accompagnants est lui aussi en augmentation. Nous avons accueilli en 2020, 31 accompagnants. Cette augmentation s'explique par une modification des compositions familiales des personnes accueillies. Nous accueillons plus d'enfants accompagnés par leurs parents mais également plus d'adultes malades accompagnés de leurs familles. Cette augmentation du nombre de personnes accueillies demande à l'équipe de travailler le parcours global de la famille et donc de prendre en considération le statut et les besoins de l'ensemble de la cellule familiale. Sans cette prise en compte, le travail de sortie des ACT ne peut se mettre en œuvre.

Au total, 55 personnes ont été accueillies au sein des ACT Savoie cette année.

En 2020 encore, les ACT Savoie ont accueilli 14 familles sans ressources à leur admission, au 31/12/2020 ils ne sont plus que 4 à être toujours sans ressources. Certains ont ouvert des droits à l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) tandis que d'autres ont trouvé du travail et perçoivent donc des revenus d'activités.

Cette année 2020 a été marquée par la crise de la COVID 19 qui ne nous a permis de faire sortir autant de résidents que prévu. En effet, les sorties et les orientations tant vers le droit commun que vers les structures d'hébergement ont été bouleversées par cette crise et beaucoup d'entre elles ont été décalées ou n'ont pu s'effectuer sur l'année 2020.

4 Résidents sont toutefois sortis des ACT Savoie durant l'année 2020.

Les 4 résidents sortis, dont la situation médico-psycho-sociale était stabilisée, ont tous obtenu un logement dans le parc public. Deux sorties ont été favorisées par la mise en place de mesure d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL).

Toutes ces sorties doivent être considérées comme des sorties positives.

Ces sorties ont été facilitées par les nombreux partenariats entretenus par l'équipe des ACT tant avec les bailleurs qu'avec le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO).

Cette année encore nous observons que sur les 24 résidents accueillis 18 relèvent de la procédure « étrangers malades ». 16 ont eu recours aux procédures d'asile avant de rentrer aux ACT, 1 a obtenu le statut de réfugié.

Ces personnes arrivent aux ACT après un passage dans d'autres établissements ou après des passages à la rue. Leurs statuts souvent précaires sont très angoissants pour les personnes qui attendent des réponses de la préfecture pour se poser. Les situations de santé et administratives des personnes accueillies sont de plus en plus complexes.

La durée moyenne d'accompagnement en 2020 est de 27 mois. Cette augmentation s'explique à la fois par le public accueilli pour lequel les sorties pérennes sont de plus en plus complexes à construire mais également par la crise de la COVID 19 qui a freiné ce travail.

La durée moyenne d'accompagnement des résidents sortis au 31/12/2020 est de 36 mois. Cette moyenne a connu une augmentation cette année avec la crise de la COVID puisque de nombreuses sorties prévues sur le premier semestre de l'année 2020 ont finalement pu être organisées sur le deuxième semestre 2020.

En 2020, le taux d'occupation du service a été de 99% sur les places installées et de 116% sur les places financées. En effet, les ACT Savoie disposent de 20 places installées mais seulement 17 sont financées. Il faut rappeler qu'entre une sortie et une admission, un temps est nécessaire pour effectuer les travaux et la remise en état du logement (ménage, fournitures, etc...)

La structure connaît un très bon taux d'occupation qui s'explique par :

- Des demandes d'admission en constante augmentation
- Une anticipation des sorties et des entrées afin de réduire les périodes de « vide »
- Un travail partenarial qui permet de préparer tant les entrées que les sorties

2.2 Profils des Résidents

Age Des résidents

Tranche d'âge	Nombre de résidents	Femmes	Hommes
0 à 18 ans	6	5	1
19 à 39 ans	6	3	3
40 à 59 ans	11	6	5
60 à 75 ans	1	0	1
Total	24	14	10

Minimum	Maximum	Moyenne
2	61	35

Pathologies des résidents

Pathologies Principales	Nombre de résidents	Femmes	Hommes
Cancer	4	3	1
Diabète	4	3	1
Insuffisance Hépatique	4	4	
Insuffisance Rénale	3	1	2
Mucoviscidose	2	1	1
VIH	3		3
SEP	1	1	
Myopathie	1		1
Autres (Lupus, maladie gastro)	2	1	1
Total	24	14	10

12 Résidents sont concernés par plusieurs pathologies.

Ressource des résidents

Situation à l'entrée	Nombre de résidents
Aucune ressource	16
AAH	3
Indemnités Pôle Emploi	1
RSA	2
Salaire	2

AAH : Allocation Adultes Handicapé - RSA Revenu de Solidarité Actif –

16 Résidents ont été accueillis aux ACT Savoie sans ressources. Leur admission a pour certains eu lieu en 2018 alors que pour d'autres elle a eu lieu en 2019 ou 2020. Au 31/12/2020, ils étaient encore 4 sans ressources.

3. Les demandes d'admission

1. Origine des demandes d'admission
2. Caractéristiques principales des dossiers d'admission

DOSSIER MÉDICAL DE DEMANDE D'ADMISSION
EN APPARTEMENT DE COORDINATION THÉRAPEUTIQUE (ACT)
(À adresser par voie postale sous pli confidentiel à l'attention du médecin coordinateur de l'ACT)

MEDECIN INSTRUISANT LA DEMANDE	TAMPON
NOM :	
TEL :	

Identité du patient	
NOM :	Prénom :
Date de naissance :	Sexe :
Téléphone :	

Après réception des dossiers, le responsable de service se charge de les enregistrer dans le logiciel ACT Résidents et de vérifier leur composition. S'il manque des pièces, il se charge de contacter les professionnels à l'origine de la demande pour recueillir les éléments manquants.

Ensuite, le responsable de service et le médecin les étudient afin d'évaluer la recevabilité du dossier.

Si le dossier est non recevable un courrier est envoyé dans les quinze jours à la personne et aux prescripteurs sociaux et médicaux.

Si le dossier est recevable, le chef de service nomme un binôme médico-social chargé d'évaluer plus précisément la demande. Le binôme reçoit la personne avec un traducteur si nécessaire, afin de mieux cerner ses besoins et ses demandes mais également afin de lui présenter le service. Le binôme est chargé d'effectuer un rapport médico social pour la commission d'admission.

La commission d'admission se réunit une fois par mois et plus régulièrement si nécessaire. Elle est composée de l'ensemble de l'équipe des ACT.

Les dossiers sont présentés par le directeur et le binôme qui a rencontré la personne, la partie médicale est lue par le médecin coordinateur.

L'étude des dossiers est collégiale. Une fois tous les dossiers étudiés, une liste par priorité est établie selon les besoins des demandeurs et les logements disponibles.

Suite à la commission d'admission, les personnes dont le dossier est recevable, sont recues par un membre de l'équipe et le chef de service pour un entretien de pré admission. Cet entretien, 8 jours avant l'admission définitive, permet de présenter le service et de recueillir l'adhésion de la personne. Lors de cet entretien des documents contractuels sont remis aux personnes : Le règlement de fonctionnement, le consentement au partage d'informations, une information CNIL, le livret d'accueil, et le document de désignation de la personne de confiance.

En 2020, les ACT Savoie ont reçu 50 dossiers de demande d'admission. 36 dossiers étaient recevables. Nous avons connu une baisse du nombre de dossiers d'admission qui est principalement liée à la crise de la COVID 19 (aucun dossier reçu durant toute la période de confinement). 5 admissions ont été effectuées en 2020 (2 dossiers avaient été étudiés en 2019). Seul 3 dossiers de l'année 2020 sont entrés aux ACT Savoie ; Il faut noter que l'équipe a réalisé 14 entretiens d'évaluation cette année.

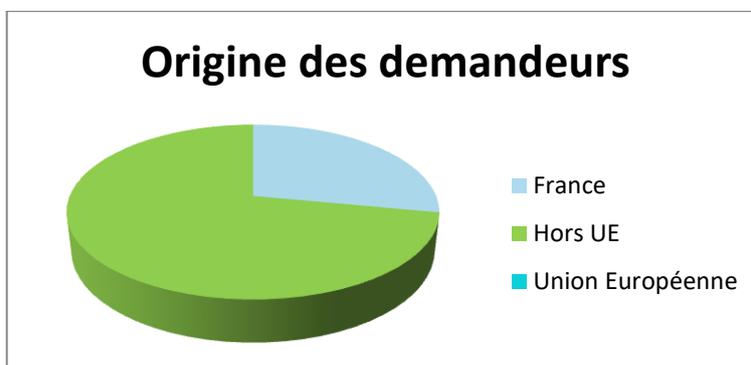
Cette année 32 dossiers n'ont pas pu accéder aux ACT faute de place. 2 dossiers recevables ne sont pas entrés dans les ACT Savoie mais dans d'autres ACT de la région ARA. 1 dossier d'une enfant malade fera partie des admissions du début d'année 2021.

12 dossiers n'étaient pas recevables, ils relevaient d'un autre dispositif médico-social.

3.1 Origine des demandes d'admission

Origine des demandeurs

Origine des demandeurs	Nombre de dossiers
France	14
Hors UE	36
Union Européenne	
Total	50



Établissement à l'origine des demandes

Origine des demandes	Nombre de dossiers
CADA	26
CD 73	5
Centre Hospitalier Métropole Savoie	6
Centre Hospitalier ARA	6
ESMS 73	3
ESMS ARA	3
SIAO 73	1
Total	50

3.2 Caractéristiques principales des dossiers d'admission

Pathologies des demandeurs

Pathologie ayant motivé la demande	Nombre de dossiers
Diabète	10
Mucoviscidose	1
Cancer	4
VIH	5
VHC	2
SEP	3
Insuffisance Rénale	9
Insuffisance Hépatique	5
Insuffisance Cardiaque	3
Greffe	1
Psychiatrie	3
Autres	4
Total	50

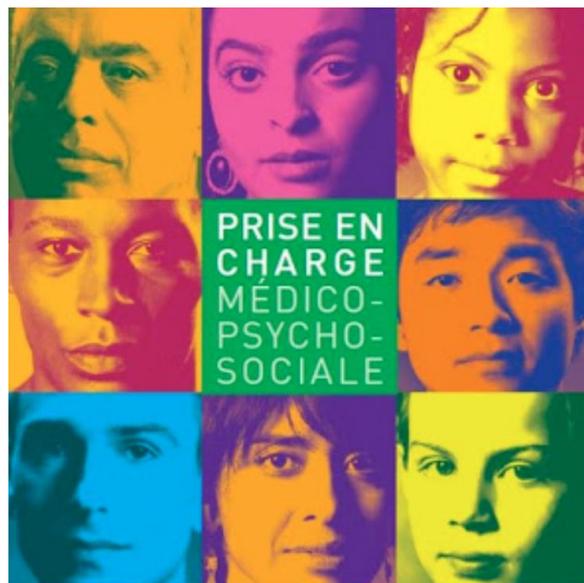
Sur ces 50 demandes d'admission, 30 personnes étaient concernées par plusieurs pathologies.

Ressource des demandeurs

Ressource des demandeurs	Nombre de dossiers
AAH	5
ADA	1
Aucune Ressource	32
Indemnités journalières	5
RSA	3
Salaire	4
Total	50

4. L'accompagnement effectué auprès des Résidents

- 1 . L'accompagnement social
- 2 . L'accompagnement médical
- 3 . L'accompagnement assuré par la psychologue



4.1 L'accompagnement social

L'accompagnement social est assuré par trois travailleurs sociaux : deux éducateurs spécialisés et une assistante de service social, en lien avec l'équipe pluridisciplinaire et les partenaires.

Il s'agit d'un accompagnement dans la dimension globale de la personne, qui s'appuie sur ses compétences et l'identification de ses besoins, et lui permet d'être acteur de sa prise en charge.

L'accompagnement s'étend aussi à la cellule familiale : travail autour de la parentalité, de la scolarité, regroupement familial ...

L'accompagnement se décline sous plusieurs formes :

Des entretiens individuels, en dualité avec la personne mais aussi en pluridisciplinarité avec l'infirmière ou la psychologue du service.

Ces entretiens sont des espaces de parole, d'échanges et de projection autour de sa pathologie, de son quotidien et de son avenir.

Des accompagnements vers l'extérieur, en appui et/ou en médiation avec des partenaires, des administrations tels la CAF, la CPAM, la MDPH, le Conseil Départemental, ...

Cette possibilité est ajustée en fonction des demandes, des besoins et du degré d'autonomie de la personne.

Des séances collectives avec les autres résidents des ACT : ateliers, repas partagés, sorties conviviales, le Conseil de la Vie Sociale (CVS).

Le travail en collectif permet au travailleur social de se décaler et d'être plus neutre dans l'accompagnement. Le groupe permet également un cheminement individuel, sans l'intervention des professionnels.

4.1.1. L'accompagnement assure par les travailleurs sociaux

Missions

L'accompagnement social, d'après l'article 1 de la Loi de Lutte contre les Exclusions du 29 juillet 1998, se définit par « l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux dans les domaines de l'emploi, du logement, de la protection, de la santé, de la justice, de l'éducation ».

Le Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS) explique que *le travail social a pour mission l'aide aux personnes en difficultés* :

- *Pour qu'ils retrouvent une place dans la société*
- *Pour contribuer à leur insertion dans le tissu social*
- *Pour qu'ils accroissent leur autonomie de vie*
- *Pour qu'ils améliorent leur situation et retrouvent un dynamisme et un équilibre personnel*
- *Pour améliorer les rapports entre les personnes et leur environnement*

Les missions des travailleurs sociaux au sein des ACT peuvent se regrouper en trois catégories :

L'accès aux droits

Une place prioritaire est accordée aux questions de droits et d'autonomie, l'objectif étant de permettre à la personne de retrouver une autonomie dans ses démarches administratives.

Les professionnels accompagnent le résident autour de l'ouverture de ses droits sociaux auprès des différents organismes (CPAM, CAF, MDPH, Pôle Emploi, Conseil Départemental, ...) et de sa compréhension des dispositifs afin qu'il puisse le faire seul.

L'insertion sociale et professionnelle

L'accompagnement social proposé cherche à impliquer le résident dans une citoyenneté et une vie sociale qui correspondent à ses aspirations. Cela se traduit par la mise en œuvre d'activités bénévoles, de culture et loisir, de cours de français ou de formation, avant d'accéder à un emploi quand c'est possible.

L'objectif est de construire un projet de vie lui permettant d'envisager une insertion sociale et professionnelle en tenant compte de sa pathologie.

L'accompagnement dans la vie quotidienne et notamment dans le logement

L'équipe propose également un accompagnement axé sur le quotidien, notamment l'investissement du logement, le budget (gestion des charges liées au logement), l'entretien de l'équipement et de l'appartement, l'alimentation.

L'objectif est de valoriser et de développer les compétences de la personne, ainsi que d'amener à une prise de conscience des besoins si nécessaire.

Point statistique

Accès aux droits	Insertion sociale/professionnelle/logement	Visite liens téléphonique-écoute soutien	Accompagnement extérieur	PAP/CS
106	124	574	189	48

Activités des travailleurs sociaux

L'année 2020 aura été marquée, entre autres, par des refus de séjour assortis d'Obligation de Quitter le Territoire Français (OQTF) pour trois résidents des ACT.

Si pour une personne, déclarée en rémission par les médecins qui la suivent, cette décision paraît justifiable, pour deux autres, en revanche, le refus de séjour est incompréhensible au regard de la loi en vigueur et de leur situation médicale, familiale et juridique.

Nous avons proposé à ces trois résidents de les accompagner dans un recours, avec l'assistance d'une avocate spécialisée en droit des étrangers à Grenoble. Nous sommes encore dans l'attente de deux jugements.

Avant toute chose, il est important de définir ce que sont une OQTF et un recours. Voici donc les définitions données par La Cimade, association loi de 1901 de solidarité active et de soutien politique aux migrants, aux réfugiés et aux déplacés, aux demandeurs d'asile et aux étrangers en situation irrégulière.

- *Obligation de quitter le territoire français* : mesure administrative d'éloignement du territoire prononcée par le préfet. Elle accorde ou non un délai de départ volontaire à la personne étrangère pour quitter le territoire français. Dans certains cas, elle est assortie obligatoirement d'une interdiction de retour sur le territoire (IRTF) d'un à cinq

ans. Elle peut faire l'objet d'un recours dans un délai de 48 heures, quinze jours ou 30 jours selon les situations.

- *Recours* : recours contentieux qui empêche l'exécution d'une décision administrative tant que le juge n'a pas statué.

Quel impact ont ces refus de séjour et ces OQTF sur les résidents et sur les professionnels qui les accompagnent ?

Du point de vue des résidents : l'incertitude au quotidien liée à la précarité juridique

La précarité juridique est une forme de précarité spécifique aux migrants. Elle est vécue particulièrement à l'approche du renouvellement des titres de séjour mais pas seulement.

« La précarité découle non seulement de la durée de validité limitée du titre qui autorise à séjourner en France et dont le renouvellement n'est pas de droit, mais aussi des sanctions encourues pour séjour irrégulier et de la menace d'une mesure d'éloignement. »²

Recevoir un refus de séjour et déposer un recours est aussi le début d'une très longue et incertaine attente. « Ne pas pouvoir travailler, avoir le sentiment de perdre son temps, s'ennuyer, « tourner en rond » et se sentir inutile, ressasser des pensées négatives » : ce sont les retours que nous font les résidents...

Vient s'ajouter la peur des contrôles, de la délation, de l'incarcération ou de la rétention, et de l'expulsion, pour soi et pour ses proches : aller dans un lieu public est vécu comme un danger.

Tout cela n'est pas sans répercussions sur la santé, aussi bien physique que psychique : somatisations, états dépressifs, symptômes divers, notamment douleurs et insomnies.

Du point de vue des travailleurs sociaux : agir en situation d'impuissance

Les travailleurs sociaux se retrouvent dans une position inconfortable et inhabituelle, où la dimension politique de leur action apparaît, bien malgré eux, exacerbée par rapport à la dimension d'accompagnement social. Cette question touche à la défense des droits humains face aux politiques migratoires françaises, et va donc au-delà des enjeux de la sortie de la précarité et de l'émancipation des plus démunis, plus familiers aux travailleurs sociaux.

² Bolzman Claudio, *Analyser les migrations pour comprendre les processus contemporains de précarisation*, Migrations Société, février 2016.

Dans le cas d'une perte de droit au séjour, l'action des travailleurs sociaux est quasiment impossible. La question du titre de séjour représente en effet un obstacle incontournable, toutes les autres dimensions de l'insertion (travail, formation, revenus, logement) lui étant soumises.

Didier Maille, assistant social et responsable social et juridique du Comède (« Comité pour la santé des exilés », association française de soutien aux migrants créée en 1979), explique que pour accompagner des personnes étrangères vers leurs droits, les travailleurs sociaux doivent s'appuyer sur un savoir juridique : « L'outil juridique doit être assumé, revendiqué, pratiqué comme un outil indispensable de l'arsenal du travail social. »³

Il est essentiel de rappeler que l'engagement des travailleurs sociaux pour soutenir des contentieux intentés par les étrangers contre l'administration dépend du degré d'indépendance de leur institution employeur vis-à-vis du pouvoir exécutif.

Entre l'assistante sociale du Conseil départemental et l'intervenante sociale d'une association, il n'est pas de pratique commune possible pour l'accès aux droits au-delà des fondamentaux de principe et des impératifs éthiques. L'usage de l'outil juridique, indispensable en droit des étrangers, est donc borné par le positionnement institutionnel de notre employeur ; ce qui s'avère aujourd'hui une grande force pour les professionnels engagés au sein de l'association Respects 73, qui a un positionnement éthique affirmé.

Sur le plan psychologique, Jean Furtos, psychiatre spécialisé dans la clinique de la précarité, expose la souffrance qui peut être ressentie par le personnel médico-social face à de telles situations. Il décrit « *des affects d'impuissance et de culpabilité térébrants, par identification et par empathie massive, avec assez souvent le souhait (provisoire) d'arrêter ou de limiter ce type de travail pour se protéger.* »⁴ Pour le professionnel, il s'agit « *d'élaborer ces situations, sans les désinvestir, d'avoir un cadre sain et une hiérarchie qui protège ce travail subjectivement très difficile* ». ⁵

L'engagement humain et éthique de l'association Respects 73, soutenu et mis en œuvre par l'équipe de management, les temps d'analyse de la pratique et de supervision réguliers, les formations juridiques sont autant de soutien et de rempart sur lesquels peuvent s'appuyer les

³ Maille Didier, *Le droit, socle du social*, Lien social n° 1000-1001, janvier 2001, p.17.

⁴ Furtos Jean, « Quelques aspects inhabituels de l'habiter chez les migrants précaires », Rhizome N° 48, Juillet 2013, p.14

⁵ Ibid

professionnels pour accompagner les résidents dans ces situations de précarité juridique angoissantes.

4.1.2. Prestations extérieures

Prestations Extérieures	Aide à Domicile	Hospitalisation à domicile	Service d'interprétariat	Protection de l'enfance	Infirmiers libéraux
Nombres de résidents concernés		1	13	1	16

En continuité avec les années précédentes, nous avons régulièrement fait appel aux services d'interprétariat de l'ADDCAES et d'ISM Corum pour des rendez-vous physiques et téléphoniques. Cette année, du fait de la crise sanitaire, ces rendez-vous ont également eu lieu en Visio grâce aux outils Whats App et Zoom. Il faut noter que sans l'adaptation dont a su faire preuve l'ADDCAES dans le déploiement de ses missions d'interprétariat à distance, nous aurions rencontré de grandes difficultés pour accompagner les résidents durant la période de confinement.

Cette prestation est très importante dans l'accompagnement médico-social proposé par les ACT et l'équipe peut la solliciter « sans limite » en fonction des besoins. Elle permet de dépasser les barrières de la langue, ce qui est primordial pour aborder de façon sensible les problématiques de santé mais aussi la compréhension du système administratif français. Il s'agit d'un élément important qui contribue à intégrer les résidents dans leur environnement (médical, social) et à les rendre acteur.

Contrairement aux années précédentes malgré la nécessité pour les résidents de s'inscrire à des cours de français ils n'ont pas pu le faire. Un grand nombre de cours ont été annulés du fait de la crise sanitaire et le sont toujours. De plus le port du masque se révèle contraignant dans l'apprentissage d'une langue.

Nous avons également sollicité l'Association Départementale pour le Développement et la Coordination des Actions Auprès des Etrangers de la Savoie (ADDCAES) dans le cadre des dispositifs « Écoute Femme en Situation d'Interculturalité » (EFSI) et « Appui à la Parentalité en Situation Interculturelle » (APSI). Ces services sont à la disposition à la fois des résidents mais

aussi en appui aux professionnels. Il s'agit d'un lieu d'écoute et de construction face aux difficultés identitaires, face à des situations d'interculturalité, face aux changements que produit l'arrivée dans un nouveau pays. Ces services sont animés par deux psychologues.

Durant l'année 2020, une famille a pu en bénéficier ainsi que l'équipe des ACT. Suite au décès d'une résidente en 2019, nous avons pu organiser une rencontre avec les professionnels du dispositif afin d'échanger avec eux sur la fin de cet accompagnement et notre travail.

Nous accueillons et accompagnons des familles et comme pour les années précédentes, les services Enfance Jeunesse Famille du conseil départemental ont été sollicités à plusieurs reprises tant sur le volet de la prévention et que celui de la protection. En effet, les parents d'enfants malades qui n'accèdent pas à l'emploi sont sans ressources. Malgré le pécule que nous leur remettons chaque mois, nous sollicitons en lien avec les assistantes sociales de la Maison Sociale du Département (MSD) des aides financières tous les trimestres afin qu'ils obtiennent des ressources supplémentaires.

Les mesures de prévention avec l'intervention de TISF qui avaient été mises en place en 2019 ont été suspendues. Les objectifs d'intervention avec les parents et les enfants ont été atteints et ces familles ne relèvent plus de ces dispositifs. Ces familles connaissent aujourd'hui ces interventions et savent qu'en cas de besoins elles peuvent les solliciter à nouveau.

Nous avons également dû établir un lien étroit avec les crèches et écoles de l'agglomération de Chambéry. Nous avons participé et soutenu la construction de Projet d'Accueil Individualisé (PAI) pour plusieurs enfants accueillis au ACT Savoie. En effet, les enfants malades accueillis en ACT ont parfois de nombreux soins y compris durant les horaires scolaires et il est nécessaire de créer un lien avec les établissements de l'éducation nationale afin de les rassurer, leur présenter la maladie et permettre une inclusion de l'enfant.

Une mise en relation avec des associations de malades telles que La ligue Contre le Cancer ou Vaincre La Mucoviscidose a pu être établie afin de bénéficier d'accompagnement et/ou d'aide spécifique.

Cette année encore nous avons pu interpeller la Maison des Réseaux de Santé de Savoie (MRSS) afin de proposer un accompagnement aux résidents autour de la diététique et du sport. Les professionnels de la MRSS ont également pu être en appui aux professionnels des

ACT dans des situations complexes. Différents rendez-vous ont pu être organisés avec l'éducateur APA et la diététicienne de la MRSS.

Les nombreux liens avec les services extérieurs permettent d'assurer un accompagnement global auprès des résidents.

4.2 L'accompagnement médical

4.2.1. L'accompagnement assuré par le médecin coordinateur

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 résidents à établir ou rétablir une relation de confiance avec le corps médical en évitant notamment le nomadisme.

Il soutient le résident 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.

Point statistique

Gestion du dossier	Aide à l'observance thérapeutique	Éducation à la santé et à la prévention	Prise en compte des addictions
48	30	24	

4.2.2. L'accompagnement assuré par l'infirmière

Missions

L'équipe est constituée de deux infirmières.

Elles accompagnent les résidents dans leur parcours de santé et de soins. En leur permettant d'être acteur de leur prise en charge, elles les accompagnent également vers l'autonomisation.

Formée, comme les autres professionnels des ACT, à l'Éducation Thérapeutique du Patient, l'infirmière prend en considération la personne dans sa globalité (médicale mais aussi psychologique et sociale). Cette approche holistique permet un accompagnement personnalisé et apporte une qualité significative dans sa prise en charge.

Le travail est réalisé en binôme avec une travailleuse sociale et en étroite collaboration avec le reste de l'équipe : le médecin coordonnateur, la psychologue, la référente du résident, la responsable du service, l'assistante administrative.

Le travail en binôme permet un accompagnement plus efficace grâce aux compétences complémentaires.

La plupart des résidents ne parlant pas le français, l'infirmière fait régulièrement appel à des interprètes, soit en présentiel, soit par téléphone. Leurs connaissances du pays d'origine, du mode de vie ou des traditions des résidents permettent de mieux comprendre leurs comportements, interprétations et réactions.

Les infirmières des ACT :

- Contribuent à l'évaluation de l'admissibilité des candidatures.
- Font une évaluation des attentes et des besoins du résident, par rapport à sa situation sanitaire, ses connaissances de la pathologie, son observance au traitement, son rapport à la maladie chronique, les suivis médicaux et paramédicaux existants ou à mettre en place.
- Définissent, avec le patient et ses accompagnants, le cadre et les objectifs de travail, grâce au Projet d'Accompagnement Personnalisé, élaboré par le référent et en accord avec la responsable du service.
- Suivent le résident dans son parcours de soins et de santé en organisant des rendez-vous au bureau, à domicile ou à l'hôpital en cas d'hospitalisation.
- Coordonnent les soins, mettent en relation le patient avec les différents partenaires médico-psycho-sociaux.

- Accompagnent si besoin le résident aux consultations médicales ou aux examens.
- Aident à une meilleure compréhension du système de santé français.
- Participent à l'animation du collectif avec les autres professionnels : repas collectifs, sorties, ateliers sur le thème de la « vie plus facile » (exemples : l'entretien des appareils électroménagers, les accidents domestiques, les punaises de lit, la signalétique en ville, l'alimentation...)
- Participent à la formation et l'information de l'équipe sur les sujets liés à la santé.
- Participent aux différentes réunions de l'établissement (réunions de suivi des résidents, réunions de l'équipe pluridisciplinaire, analyse des pratiques professionnelles...)

Lors de cette année 2020, la crise sanitaire liée au Covid 19 a apporté des modifications dans notre accompagnement sans en changer les objectifs. Nous avons dû nous adapter aux recommandations nationales et au protocole du service, définir une nouvelle organisation pour assurer le suivi à distance : utilisation du téléphone en Visio, d'applications comme WhatsApp ou Zoom, organiser des consultations médicales en Visio (ce qui n'avait jamais été fait jusqu'à présent). Les entretiens, qui étaient principalement faits au bureau, ont été réalisés à domicile ou bien en Visio.

Point statistique

Gestion du dossier	Aide à l'observance thérapeutique	Éducation à la santé et à la prévention	Prise en compte des addictions	Accompagnement lors de RDV Médicaux	Autres
250	395	380	1	136	16

Activités des infirmières

Cette année, le COVID 19 s'est ajouté aux activités des infirmières auprès des résidents.

Atteints de pathologies chroniques, les résidents des ACT sont considérés comme une population extrêmement à risques de contacter une forme grave du virus.

Les infirmières des ACT Savoie ont donc multiplié les actions de prévention dans le double objectif que les personnes déjà atteintes de pathologies puissent continuer leurs soins et qu'elles puissent limiter les risques de contamination au Covid 19.

Distancielle, présentielle, collective ou individuelle, la forme des activités a souvent été dictée par les mesures sanitaires en cours (confinement, jauges dans les espaces clos, possibilité d'accueillir ou non les résidents dans les locaux...). Les outils numériques tels que Zoom, WhatsApp ont permis de compenser la nécessité de la distanciation physique.

Une partie du travail de prévention s'est déroulée de manière individuelle. Les infirmières ont veillé à l'accès aux masques des résidents (notamment des personnes sans ressources) en lien avec les médecins traitants et les pharmaciens (prise en charge CPAM pour certaines ALD). Elles ont veillé au renouvellement des traitements en pharmacie. En travaillant l'anticipation avec les résidents (se présenter en pharmacie une dizaine de jours avant la fin du traitement, anticiper les consultations de renouvellement 15 jours avant la fin de l'ordonnance).

Elles ont participé à la réorganisation des consultations (exemple pour une résidente au mois d'avril : annulation d'un hôpital de jour programmé dans le cadre de son suivi à l'Hôpital Femme Mère Enfant (HFME) et organisation des examens nécessaires.

Afin d'éviter les retards de diagnostic ou de suivi en consultation (suite aux reports de rendez-vous) les infirmières ont aussi participé à la réorganisation des rendez-vous médicaux en lien avec les résidents, les médecins et les secrétariats médicaux.

Elles ont aussi participé à l'organisation de téléconsultations avec les équipes médicales qui suivent les résidents.

Elles ont relayé avec l'équipe les nombreux messages de prévention parfois mal compris ou insuffisamment (avec l'aide d'interprètes auprès des personnes allophones). Après avoir revu avec les résidents, les symptômes de la maladie et la conduite à tenir en cas de symptômes, l'équipe a fourni un thermomètre à chaque résident pour permettre l'auto-surveillance.

En lien avec l'équipe, elles ont été attentives aux souffrances psychiques des personnes en luttant contre leur isolement et en tentant de maintenir le lien social.

Elles ont, pendant la période du confinement, organisé la récupération des traitements auprès de l'officine de l'hôpital. En effet, durant cette période de restriction et afin d'éviter aux résidents des risques supplémentaires, elles ont géré avec les services de l'hôpital le renouvellement des ordonnances et la récupération des traitements.

Les infirmières ont aussi mené des actions collectives. Dès le mois de février, répondant à un besoin d'information exprimé lors d'échanges individuels, l'équipe a invité les résidents à un temps d'information au sujet du Covid. Les personnes ont pu venir poser leurs questions par exemple « Qu'est-ce qu'un virus ? Que sont les Coronavirus? Le COVID 19 ? Quels sont les symptômes ? Comment bien porter un masque ? Quelle conduite à tenir en cas de symptômes ? Quand, comment et pourquoi utiliser du savon, de la solution hydro alcoolique ? » etc.

Au mois de septembre, le médecin et l'infirmière ont animé un temps d'échanges sur le COVID19. Chaque résident a pu venir poser ses questions.

Au mois d'octobre, en visioconférence, les infirmières ont animé un « Atelier vie plus facile » sur le thème des vaccins. Toujours sur le principe de l'échange avec et entre les résidents, un certain nombre de questions ont été amenées « Un vaccin : qu'est-ce que c'est ? Comment ça marche ? Pourquoi les rendre obligatoires ? En connaissez-vous ? Contre quelle maladie ? Le carnet de vaccination enfant/ adulte ? A quoi sert-il ? Ou l'obtenir ? le vaccin anti-grippal... ? le vaccin co-vid, Où en est-on ? »

De manière individuelle ou collective, toute l'équipe des ACT Savoie et les infirmières à fortiori ont tenté de :

- -développer les connaissances sur l'épidémie, le virus, sa transmission ; les symptômes et la conduite à tenir (Test, Tracing et isolement)
- Comprendre la situation et les mesures mises en place pour lutter contre la pandémie (confinement, couvre-feu, modification des accueils de publics...
- Favoriser l'adoption des gestes barrières pour se protéger et protéger les autres.
- Permettre la mise en mots des conséquences de l'épidémie sur la vie quotidienne des personnes (stress, angoisse, isolement...)

Paradoxalement, en cette année où le Covid n'a cessé de faire s'éloigner les personnes (confinements, maintien des distances sociales, gestes barrières...) il s'est agi de renforcer l'accompagnement et donc la proximité avec les résidents.

4.3 L'accompagnement assuré par la psychologue

Mission

L'accompagnement psychologique aux ACT vise un accompagnement global et individualisé en inscrivant le résident dans un parcours médico-psycho-social adapté à ses besoins.

La psychologue des ACT de la Savoie a pour mission principale la prise en charge individuelle et collective des résidents et leurs accompagnants en proposant un temps d'écoute et de parole en lien avec l'équipe pluridisciplinaire et les réseaux extérieurs. Dès l'arrivée du résident, 3 entretiens avec la psychologue sont proposés afin d'évaluer leurs besoins et prendre en compte l'aspect psychique dans l'accompagnement de la personne. Elle utilise différents outils en entretiens psychologiques selon les problématiques des résidents.

La psychologue participe également au fonctionnement général de l'établissement en prenant part aux différentes réunions institutionnelles de service mais aussi aux Réunions d'Accompagnement Personnalisé (RAP) permettant une implication dans la réflexion des projets d'accompagnement conjointement avec l'équipe.

Point statistique

Rencontres	Individuelles/ou en binôme	Soutien à l'équipe
	276	158

Activités de la psychologue

Tout comme le reste de l'équipe, le bilan d'activité 2020 de la psychologue est marqué par la crise sanitaire et les deux confinements.

En effet, le cadre de travail a été bousculé par l'impossibilité de maintenir des rendez-vous en présentiel sur la période du premier confinement. Afin de s'adapter aux besoins des résidents et pour permettre une continuité de service, la psychologue a proposé des rendez-vous par téléphone par l'intermédiaire de la Visio conférence.

Ces rendez-vous ont doublé par rapport à l'année précédente compte tenu d'un accroissement de l'activité. Les résidents se sont tout d'abord montrés préoccupés par le

contexte actuel, le but a été de rassurer, pour apporter un soutien face aux inquiétudes et angoisses de chacun.

Après avoir recueilli les souhaits des résidents, des appels hebdomadaires ont eu lieu pour certains, notamment avec des familles où l'importance de conserver des rituels quotidiens étaient primordiaux (levers, repas, activités, école, différenciation jour/nuit...).

Ces états d'anxiété ont été, certaines fois, majorés par l'arrêt des activités (cours de français, bénévolat...) et la minorité des contacts sociaux en dehors des ACT. C'est de cette manière, en lien avec l'équipe pluridisciplinaire des ACT, qu'un travail a été enclenché pour maintenir un projet d'accompagnement pour chacun des résidents.

Pour exemple, un suivi psychologique individuel avec deux mamans célibataires s'est mis en place. Leur vécu de femme, mère et professeure des écoles dans un même espace spatio-temporel et sur plusieurs semaines a été mis à rude épreuve. Ces temps de parole ont été bénéfiques pour s'exprimer et comprendre la période que chacune vivait et ainsi s'adapter dans leur quotidien en conséquence. Pour d'autres résidents, le vécu de l'épidémie en France est venu renforcer les différences en matière de prise en charge et de soins qu'ils avaient déjà pu connaître et que leurs familles pouvaient toujours vivre dans leur pays. Au fur et à mesure, un apaisement et un sentiment de résilience ont pu être observé face au contexte malgré un public vulnérable sur le plan psychologique.

Les consultations psychologiques ont repris peu à peu en présentiel au cours de l'année mais essentiellement au domicile des résidents. Nous continuons d'avoir les interprètes par téléphone ou par vidéo.

Ces changements de cadre de travail ont demandé certains ajustements dans la pratique psychologique. Lors d'un rendez-vous téléphonique ou à domicile, la notion « d'aller vers » le patient a été beaucoup plus marquée. En effet, cela a eu pour conséquence peu de rendez-vous annulés. Que ce soit par téléphone ou à domicile, nous nous invitons au sein de leur foyer, touchant à leur vie intime, davantage prise en compte à la vue du domicile. Par ailleurs, une récurrence plus régulière des rendez-vous et paradoxalement une proximité accrue malgré l'éloignement physique, a créé pour certains résidents, un renforcement dans l'alliance thérapeutique et une réciprocité dans la relation thérapeutique (offrir quelque chose à boire ou à manger à domicile, prendre des nouvelles respectives).

En dehors du contexte sanitaire, les suivis psychologiques ont été par ailleurs marqués par une augmentation de réponses négatives au séjour sur le territoire français pour les résidents et leurs accompagnants. Cela s'est traduit par la prise en compte et la mise en travail durant les entretiens des états subjectifs de la souffrance et d'un sentiment d'avenir bouché se juxtaposant à la précarité sociale et aux problématiques médicales déjà vécues. L'enjeu clinique de l'objet de ces rencontres participe à penser la bienveillance dans ce contexte au niveau d'un accompagnement individuel mais aussi familial aux ACT.

Enfin, la psychologue a accueilli 2 stagiaires en dernière année de psychologie, à deux périodes différentes en 2020. Toutes deux ont été intégrées et ont participé à l'intégralité des activités de la professionnelle au sein de l'institution, notamment durant les entretiens individuels.

Lorsque des accompagnements psychologiques étaient en place depuis quelques mois, cela a permis à certains résidents de « se narrer » une nouvelle fois au regard de l'intégration d'une nouvelle personne dans la relation thérapeutique. Ce travail d'historicisation a été intéressant car il était différent des premières rencontres à l'entrée des résidents en ACT. En se saisissant de cet espace de parole, certains sont venus témoigner de leur reconstruction de soi en dehors de leur parcours de santé et ainsi choisir, par exemple, de mettre l'accent sur une nouvelle problématique apportant un changement ou un élément de compréhension supplémentaire dans le travail thérapeutique.

5. Points particuliers

1 : La COVID 19

2 : L'évaluation Interne



5.1 La COVID 19

La crise de la COVID 19 a amené de nombreuses modifications de l'activité. En février nous avons organisé un temps collectif avec les résidents (médecin- infirmières) afin de leur expliquer ce que nous savions du virus et les mesures à prendre pour éviter le risque de contamination.

Suite à l'annonce de la fermeture des écoles, nous avons préparé les résidents à un confinement plus généralisé. L'équipe s'est rendu chez tous les résidents ou les a contacté par téléphone afin de s'assurer qu'ils avaient tous des traitements pour au moins un mois. Si tel n'était pas le cas, les professionnels ont accompagné les résidents dans la récupération des traitements. Nous nous sommes également assurés qu'ils avaient tous de la nourriture en quantité suffisante afin de ne pas se retrouver en difficulté au moment du confinement.

Nous avons doublé les aides financières du mois d'avril et les avons données la veille du confinement.

Rapidement nous avons pu leur distribuer les masques fournis par l'ARS afin qu'ils puissent se déplacer en utilisant les mesures barrières.

Nous avons ensuite réorganisé l'accompagnement. En nous appuyant sur les recommandations de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS), nous avons organisé des rendez-vous téléphoniques quasi quotidiens avec certains et au moins deux fois par semaine pour les autres. Nous avons dû travailler avec les résidents sur les ouvertures de droits. En effet les mesures liées à la COVID ont entraîné des prolongations de certains droits, cependant les résidents restaient très inquiets de ne pas avoir de documents confirmant les annonces. D'autre part, certains résidents ont vu leur prise en charge médicale impactée par le confinement et nous avons dû travailler en proximité avec les médecins généralistes et spécialistes afin de maintenir les accompagnements essentiels. Nous avons pu grâce aux partenariats avec les services du Centre Hospitalier Métropole Savoie (CHMS) reprogrammer un certain nombre de rendez-vous avant le déconfinement définitif.

Nous avons mis en place un groupe WhatsApp avec les résidents qui le souhaitaient afin qu'ils restent en contact les uns avec les autres. Enfin, nous avons organisé deux ateliers collectifs composés de plusieurs séances. Le premier, animé par un travailleur social,

concernait les droits et devoirs du locataire, le second animé par la psychologue traitait des émotions des enfants malades. Il vous sera présenté dans la suite du document.

5.2 L'évaluation interne

L'évaluation des activités et de la qualité des prestations des Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux prévue à l'article L.312-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles est introduite dans ce code par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. L'évaluation contribue à la mise en œuvre effective du droit de l'utilisateur à une prise en charge et à un accompagnement de qualité, adaptés à ses besoins (article L. 311-3, 3° du CASF). Les prestations engagées par les structures relèvent des principaux objectifs d'intervention impartis au secteur social et médico-social.

Ces objectifs sont définis dans la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et les critères d'appréciation sont énoncés dans le décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 :

AXE 1 Garantie des droits et participation des usagers

AXE 2 Protection, gestion et prévention des risques

AXE 3 Personnalisation de l'accompagnement

AXE 4 Promotion de l'autonomie et qualité de vie des usagers

De par son objet - les activités centrées sur les usagers et leurs conditions de réalisation - l'évaluation interne permet aux professionnels de réfléchir à leurs pratiques et de donner (ou retrouver) du sens à leur engagement dans l'accompagnement des usagers.

De par ses modalités - démarche participative et collective - elle est à la fois un outil de management des équipes et un moyen d'implication des usagers, des familles, voire d'autres partenaires dans les mesures d'amélioration mise en œuvre.

Les ACT Savoie avaient démarré en fin d'année 2019 la deuxième évaluation interne de l'établissement.

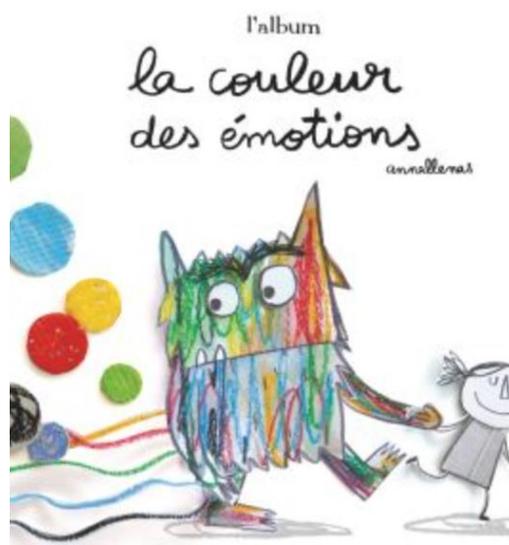
L'ensemble des groupes internes à l'établissement avait terminé son travail au moment du confinement.

La stagiaire psychologue qui était présente pendant le confinement a pu s'entretenir avec les résidents volontaires (12 sur 20) pour répondre aux questionnaires qui les concernent. Elle a eu des entretiens en Visio avec chaque résident individuellement et a remis ces grilles d'entretien à la responsable de service afin qu'elle les traite. Ces questionnaires ont été anonymés ce qui a permis aux résidents de s'exprimer librement.

Suite aux annonces de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS), les délais pour rendre les évaluations ont été repoussés à deux reprises en 2020. Le rapport de l'évaluation interne sera finalisé en 2021 et transmis à l'Agence Régionale de Santé (ARS).

6. Les Activités Collectives

1. Les activités proposées
2. La « Vie plus facile »
3. Il était une fois le COLLECTIF CONVIVIAL
4. Groupe enfants-résidents
5. Groupes parents d'enfants malades



En 2020, 34 temps collectifs ont été enregistrés aux ACT Savoie. Nous allons expliciter ces différents temps du collectif qui ont chacun leur projet, leur sens et leur place au sein des ACT.

Le collectif doit réellement apparaître, pour les professionnels, complémentaires de l'approche individualisée.

Le collectif en structure médico-sociale a sa place dans l'accompagnement global de la santé. Cette place est autre qu'une place d'animation, de convivialité, d'activité. Ces temps sont des espaces thérapeutiques.

Les personnes (résidents comme professionnels) s'engagent dans un processus de groupe avec tous les effets connus : sortir de l'isolement, échanges, remobilisation...

Ces temps collectifs doivent être des espaces protecteurs et sécurisants pour permettre aux résidents de s'exprimer et reprendre confiance en eux pour ensuite aller vers un ailleurs avec moins d'appréhension.

Il est nécessaire de penser ces temps comme des espaces de réels échanges de connaissances, de savoirs, de paroles pour que les résidents aient une place dans ce collectif autre qu'une simple place de « consommateur ».

Le résident doit être actif ; cela peut prendre diverses formes : préparation du repas, aide, échanges, apports de connaissances... : cela rééquilibre également la relation accompagné-accompagnant, aidé-aidant. Le résident se repositionne comme une personne à part entière et n'est plus seulement celui qui reçoit.

Le collectif pensé ainsi doit avoir sa place dans les Projets d'Accompagnement Personnalisé (PAP).

Quelle est la place des enfants dans ce collectif ? Faut-il installer des temps spécifiques aux enfants ?

En 2020, les enfants ont été présents sur les temps plutôt conviviaux : repas, sorties pendant les vacances scolaires et ont pu pendant le confinement participer à des ateliers sur les émotions. Comment penser des espaces thérapeutiques dédiés aux enfants ? Ou comment

penser des espaces pour les parents les aidant dans leur fonction parentale avec un enfant malade ?

Point statistique

	CVS	Sorties	Repas partages	Atelier Vie plus facile	Atelier sur les Émotions
Nombre de séances	3	9	2	16	4
Nombres des résidents	31	64	23	62	12

6.1. Les activités proposées

En 2020, l'atelier « Vie plus facile » s'est poursuivi. Cet atelier doit pouvoir donner aux résidents un maximum d'outils pour comprendre et être autonome. L'autonomie commence par la compréhension du système, des mots et notions employés, des sigles et de l'histoire des choses parfois.

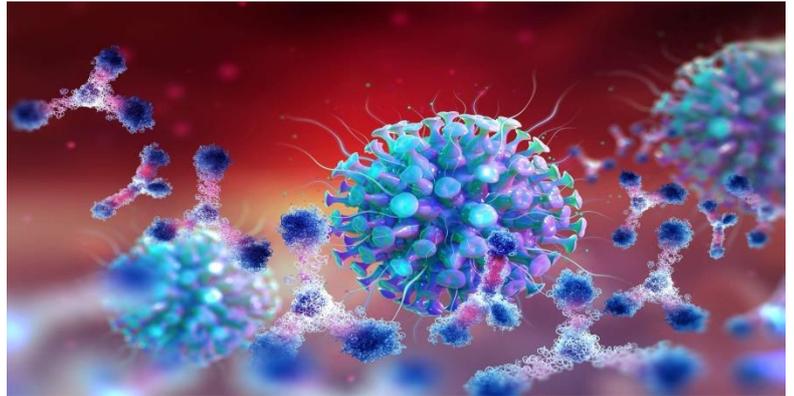
En 2020, les résidents des ACT sont pour la plupart d'origine étrangère et ils ont besoin et envie de découvrir et de comprendre le système français dans sa globalité.

Ces ateliers sont aussi l'occasion de découvrir les systèmes divers dans les autres pays. L'équipe questionne beaucoup les résidents sur le fonctionnement dans leur pays d'origine. Comprendre le pays d'accueil passe par la compréhension et parfois la comparaison avec le pays d'origine.

Ces ateliers se déroulent le mardi après-midi de 14h à 16h dans l'espace « résidents » au sein de l'espace Ryvhyère, sauf pendant les vacances scolaires où les moments conviviaux prennent le relais.

L'ensemble de l'équipe des ACT est amené à animer ces ateliers, par binôme. Ces ateliers sont ouverts aux résidents mais également aux accompagnants.

Atelier Covid
8 participants
Échanges, questions
Qu'est-ce qu'un virus ?
Que faire si symptômes ???....



Atelier sur la Sécurité sociale et l'assurance maladie, le 100%ALD, la CSS
4 personnes
Difficile au niveau langage et notions compliquées pour des non francophones





**CONFINEMENT
FERMETURE DE L'ESPACE
COLLECTIF
TELETRAVAIL
ADAPTATION
ATELIERS EN VISIO**

pixers



4 ateliers sur le logement
5 participants
Public / Privé
Demande de logement social
Droits et devoirs du locataire
Bailleurs/Propriétaires

Demande de logement social
 Article R. 441-2-2 du code de la construction et de l'habitation

ccrfa
 N°14069*02

Cadre réservé au service Numéro de dossier :

Avez-vous déjà déposé une demande de logement social ? Oui Non Si oui, numéro unique d'enregistrement attribué :

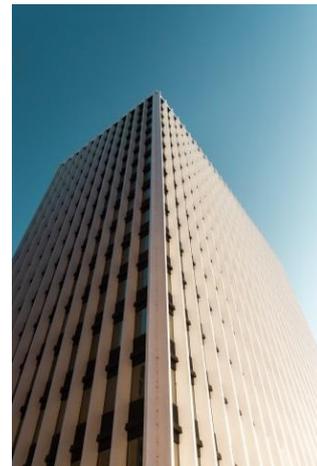
Le demandeur Monsieur Madame

Nom :
 Prénom :
 Date de naissance : JJMMAAAA Nationalité : Française Union européenne Hors Union européenne

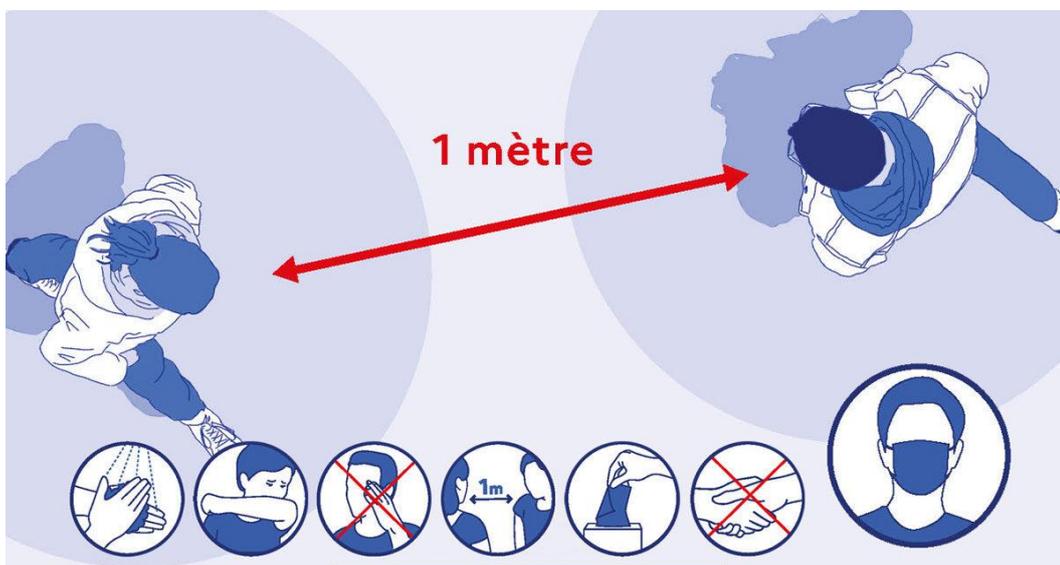
Situation familiale : Célibataire Marié(e) Divorcé(e) Séparé(e) Pacsé(e) Concubin(e) Veuf(ve)

Tél. Domicile : Portable Tél. travail :
 Mail :
 Étage : Appartement :

ATTENTION OÙ LE COURRIER DOIT VOUS ÊTRE ENVOYÉ



Atelier Covid
5 résidents
Gestes barrières, vaccin...
Questions, angoisses, incompréhensions....

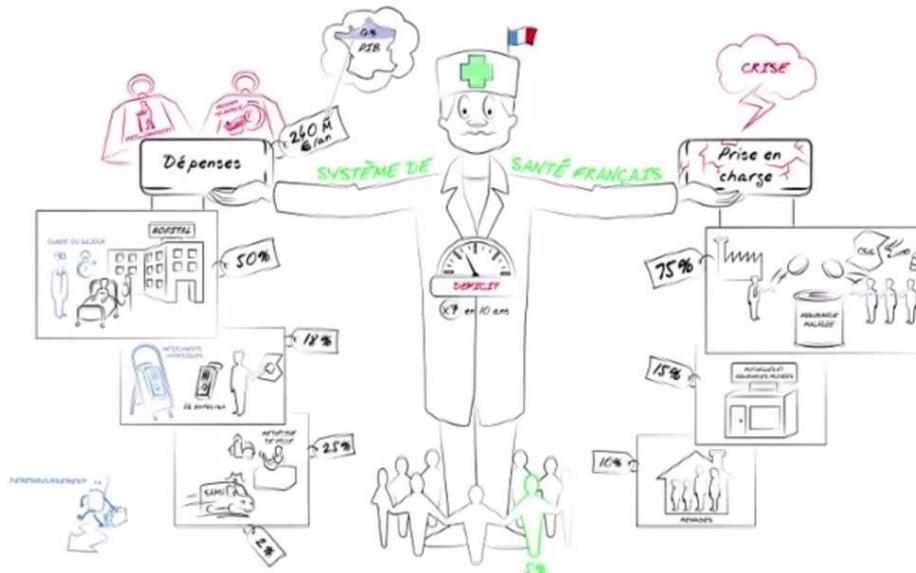




**Atelier Permis de conduire
2 participants
Comment faire valider mon permis étranger en
France ?**



**Atelier Système de santé français
2 résidents**



2 ateliers Préfecture
4 personnes
Qu'est-ce qu'une préfecture ? Un préfet ? Missions et rôles ?
Focus sur le service immigration
CESEDA, n°AGDREF, titres de séjour...
Conseil auprès d'une juriste
Questions/Réponses
Conclusion : Préfecture = STRESS



6.3 Il était une fois « le collectif convivial »

Le travail étant fait avec l'atelier « Vie plus facile », il est temps maintenant de partager des temps plus conviviaux.

Malgré le contexte de l'année 2020 et les contraintes sanitaires, nous avons pu partager des moments conviviaux aux ACT ; moments extrêmement conviviaux d'ailleurs ; paradoxe du contexte ???!!!

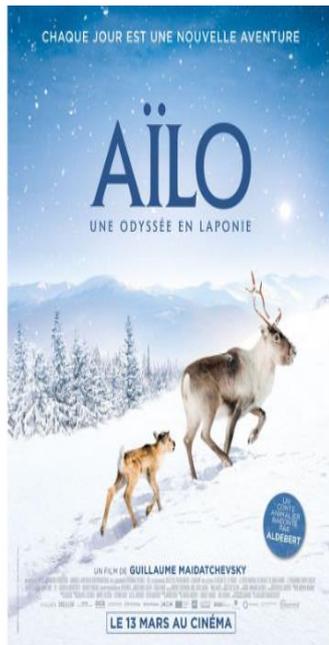
Il a été nécessaire de s'adapter mais cela a été une réussite !

Ces temps conviviaux sont organisés et portés par 2 professionnels de l'équipe.

Sur certains temps, l'ensemble de l'équipe peut être invité. Les résidents et les accompagnants sont invités. Il est arrivé en 2020 que certains résidents viennent accompagnés : membres de la famille, amis.

**Février : repas partagé
autour d'une soupe
mongole et des galettes des
rois. Un couple de résidents
a préparé avec les autres
résidents le plat et l'équipe
des ACT les galettes.
16 personnes
Ambiance détendue et
familiale
Beaucoup d'enfants et
d'échanges et de courses
dans les couloirs !!!!
Soirée sympathique**



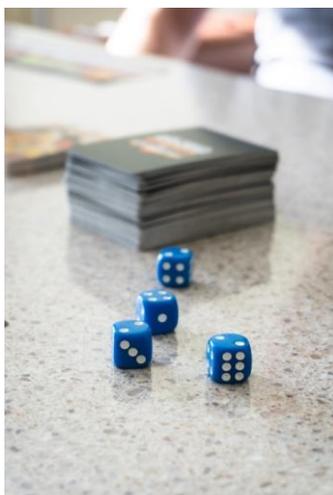


Cinéma Curial
17 participants
Médiathèque et galerie Euréka
Sortie familiale et moment de découvertes



Photo de Fabrice Bouchard

Café et jeux de société
9 personnes
Espace collectif Ryvhyère
Comment jouer ensemble sans parler la même langue ???
Parties de dames enflammées !!!!



Le confinement est venu stopper ces moments conviviaux mais ils ont pu reprendre de plus belle durant l'été 2020. L'équipe a organisé un été sous le thème de la pétanque. Nous nous sommes donnés l'été pour nous entraîner avec les résidents à ce jeu typiquement français, qui ne nécessite pas de parler français et qui est adapté à tous, petits et grands. Un tournoi était programmé à la fin de l'été.

Nous ne pouvions pas comme les autres années, assurer les transports des personnes en voiture.

Du coup, ADAPTATION : nous avons décidé d'organiser des sorties dans des lieux proches de Chambéry, desservis par les transports en commun. Les résidents ont reçu un planning des sorties estivales avec pour chacune, une explication des bus et des arrêts.

Nous ne pouvions plus fournir les pique-niques ; en tout cas faire des repas partagés ; nous avons alors demandé aux personnes de venir avec leur propre pique-nique. Cela a été l'occasion de communiquer autour du pique-nique. Un pique-nique « à la française » est loin du pique-nique gabonais ou albanais !!!

Cela nous a permis de mettre en pratique l'objectif d'autonomisation des résidents : déplacements autonomes, repas, découvertes. Il nous semble aujourd'hui que cela a été réellement positif et nous maintiendrons cette organisation l'année prochaine.

Les résidents se sont retrouvés dans les bus, se sont perdus mais ont demandé leur chemin...

Les échanges entre eux ont été particulièrement importants cet été et à de nombreuses sorties, les personnes sont restées ensemble sans les professionnels. Ils ont fait les trajets ensemble, se sont organisés pour les fois prochaines. Certains se sont même liés d'amitié et se revoient en dehors des temps ACT. Ces journées ont été l'objet de réelles rencontres, échanges, rires et moments de partage. Les voici !

**JOURNEE AU PLAN D'EAU
CHALLES-LES-EAUX**
15 participants
Baignade, pétanque
entre hommes,
discussions, siestes, visite
de Challes-les-Eaux
entre résidents...



**JOURNEE AU PARC DU
FOREZAN
COGNIN**
10 participants
Pétanque encore et
toujours, raquettes,
visite de la ferme



JOURNEE PLAGE - AIX-LES-BAINS - 18 participants
Voyage en bus, baignade, musique, échanges géopolitiques



VISITE CENTRE VILLE CHAMBERY
CAFE EN TERRASSE
3 participants
Lieux importants et historiques,
marché, mairie...





TOURNOI DE PETANQUE
Espace Ryvhyère extérieur
17 participants
Remise de prix à 2 résidents gagnants
Pizzas, jeux avec les enfants, discussions...



**PARC ESPLANADE
CHAMBERY**
10 participants
Entrainement de pétanque



6.4 Groupe enfants – résidents

Pendant le confinement, la création d'un groupe à destination des enfants résidents, atteints d'une pathologie chronique a vu le jour. Ce groupe a été animé par la psychologue du service et une stagiaire en dernière année de formation de psychologue.

Partant du constat que la situation de confinement générait de la frustration pour les enfants devant rester enfermés à la maison. Ces mêmes enfants concernés par le groupe avaient déjà pu connaître des périodes similaires en raison de leur pathologie, causées notamment par des hospitalisations. Ces enfants partageaient également des évènements de vie similaires, notamment vis-à-vis du fait qu'ils aient dû quitter leur pays d'origine accompagné d'un ou de leurs deux parents et le cas échéant de leur fratrie.

C'est à partir de ces différentes observations que ce groupe a été créé. Trois enfants âgés de 6 à 10 ans ont été retenus pour participer, les autres enfants résidents étant trop jeunes.

L'objectif principal du groupe était de permettre à ces trois enfants malades de gérer leurs émotions pendant le confinement et au-delà. Cela est passé par le fait d'apprendre aux enfants à connaître et à reconnaître les différentes émotions qu'ils pouvaient rencontrer dans leur quotidien, les aider à se les approprier et à les verbaliser. Et enfin, à créer avec eux des outils leur permettant de faire face aux émotions qu'ils éprouvaient.

Pour ce faire, 3 séances de groupe en visioconférence ont été organisées, ainsi qu'une séance d'évaluation de la satisfaction des enfants seuls puis avec leur(s) parent(s) ont eu lieu afin de mesurer quel impact individuel pouvait persister quelques semaines après qu'ils avaient chacun pu échanger en collectif.

C'est avec l'aide du livre « La couleur des émotions » (Llenas, 2014) que la thématique a tout d'abord été abordée de façon imagée et concrète afin de créer un langage commun au sein du groupe d'enfants et les animateurs.

L'utilisation de postures de yoga en forme d'animaux a ensuite permis d'approfondir l'expression des émotions dans différentes situations de leur quotidien. Et afin d'aller plus loin et de les aider à se tourner vers des émotions que chacun qualifiait de « positives » ; chaque

enfant a eu l'occasion de réaliser avec du matériel récupéré chez eux « sa roue des émotions ». C'est cet outil qui a été le plus réutilisé au sein des trois foyers. Ce groupe a aussi eu pour effet d'évoquer et d'explorer en famille les représentations de chacun autour de ses émotions.

6.5 Groupes parents d'enfants malades

A l'automne 2020, un collectif regroupant la thématique « d'être un parent d'enfant malade » a vu le jour, Co-créé avec la psychologue et un éducateur spécialisé de l'équipe des ACT.

En effet, 5 familles sont accueillies au sein de la structure pour la pathologie de leur enfant. Ce groupe constitué a pour vocation de partir des échanges des participants et ainsi travailler aux rythmes des familles autour de leurs ressources spécifiques actuelles et à venir pour construire ensemble de nouvelles compétences. Pour cela, un premier temps a été organisé avec tous les parents concernés et des sujets sont ainsi ressortis constituant les futurs thèmes des séances (le travail, la famille, les soins, l'école et la projection dans le futur).

Des partages d'expériences, des conseils ou encore des apprentissages dans certains domaines comme le système scolaire ou le droit du travail avec un enfant malade a permis pour certains de repartir des séances avec des nouvelles connaissances. L'effet bénéfique de ces groupes se traduit surtout par les remerciements échangés en fin de séance traduisant la confiance qui s'installe peu à peu.

Ce groupe est amené à se poursuivre sur le début d'année 2021 et fera l'objet d'une évaluation en fin de cycle.

7. Autres Activités de l'Equipe

1. Les réunions
2. L'accueil des stagiaires
3. Les formations



7.1 Les réunions

Les professionnels ont participé à différents temps institutionnels :

- 12 réunions d'équipe.
- 36 Réunions d'Accompagnement Personnalisé (autour des situations des personnes accueillies) Nous avons augmenté leur nombre mais réduit leur durée pendant la période du confinement.
- 10 séances d'analyse des pratiques professionnelles pour l'équipe. Ces séances se sont poursuivies pendant le confinement en Visio.
- 11 séances d'analyse des pratiques professionnelles pour les cadres en lien avec la MRSS. Ces séances se sont poursuivies pendant la période de confinement.
- 11 séances de supervision qui ont été maintenues en Visio pendant le confinement.
- 2 Réunions de travail concernant le plan d'amélioration de la qualité.
- 8 réunions en groupe autour de la démarche d'évaluation interne.

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.

7.2 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 2019 et Février 2020. Cette étudiante a pu, durant son stage, travailler avec l'aide de sa référente de stage sur son Intervention Sociale d'Aide à la Personne (ISAP).
- Une stagiaire en Master 2 psychologie enfant et adolescent. Du fait de la situation, après un début de stage en présentiel, elle a poursuivi son stage à distance en menant des entretiens en Visio, en rencontrant les résidents dans le cadre de

l'évaluation interne et en participant à des temps collectifs. Elle a terminé son stage en présentiel. La faculté a refusé de valider l'intégralité des heures effectuées en distancielle. Elle a donc dû revenir en présentiel pour le valider.

7.3 Les formations

L'équipe des ACT a pu cette année participer à de nombreuses formations malgré le contexte sanitaire :

- 3 professionnels ont été formés à l'Education Thérapeutique du Patient (ETP) 40H, animée par la MRSS sur 6 journées qui avaient débuté en 2019.
- 2 professionnels ont participé à la formation santé/précarité organisée par Respects 73 sur 1 journée sur l'impact de la COVID 19 sur les pratiques professionnelles.
- Toute l'équipe a pu participer à une formation sur les écrits professionnels animée par l'IFTS au sein des locaux de Respects 73 sur 2 journées. Cette formation avait débuté en 2019.
- 1 professionnel a pu participer à une formation animée par l'IRTS de Nancy sur 2 journées. La thématique était : ouvrir sa porte : migrations, exils, replis.
- Toute l'équipe a pu participer à une formation animée par l'ADDCAES sur l'accompagnement des personnes étrangères en France.
- La responsable de service a poursuivi sa formation au Certificat d'Aptitude au Fonctionnement de Directeur d'Établissement ou de Service d'Intervention Sociale (CAFDES) qui prendra fin en 2021.

8. Les ACT Savoie

et

La Fédération Santé Habitat



4 rencontres des Directeurs / Chef de service des ACT de la Coordination Auvergne Rhône Alpes ont eu lieu. Cette année le travail a porté principalement sur l'organisation des services en période de crise sanitaire.

La responsable de service a également présenté le travail effectué par la coordination ARA sur les dossiers d'admission lors d'un séminaire des responsables à Paris en Mars 2020.

Elle a également participé à une après-midi en visioconférence sur la thématique : La réglementation des ACT, Lit d'Accueil Médicalisé (LAM), Lits Halte Soins Santé (LHSS) animé par la FSH et Monsieur VINSONNEAU.

Enfin et du fait du contexte, la fédération n'a pu proposer de colloque en 2020 mais a organisé son Assemblée Générale en Visio. Ce temps d'échanges a été l'occasion pour le Directeur et la Responsable de Service de partager les problématiques rencontrées avec d'autres gestionnaires.

Une rencontre d'infirmier et médecin a eu lieu en fin d'année 2020 sur la thématique de la COVID 19 et les programmes d'ETP.

Cette coordination a mobilisé les professionnels, très intéressés par ces échanges de pratiques, et le partage autour du vécu tant pour les résidents que pour les équipes de la crise sanitaire.

En 2019, les travailleurs sociaux des ACT de la région Auvergne-Rhône-Alpes, ne sont pas réunis du fait du contexte sanitaire

Les psychologues se sont rencontrés deux fois en Visio afin de travailler sur la fiche de poste d'un psychologue en ACT, leurs pratiques et une fois encore sur le contexte sanitaire.

Ces réunions inter professionnelles doivent se poursuivre en 2021. Conformément au travail engagé en 2019, elle se structureront davantage autour de temps partagés, de formations et de rencontres entre établissements.

9. Promotion de la structure



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

D.D.C.S.P.P.

Direction Départementale de
la Cohésion Sociale et de la
Protection des Populations

Cette année a été principalement marquée par la crise sanitaire et ces incidences au niveau de la santé et des droits des personnes accueillies :

L'ouverture des ACT Tremplin a pu se faire avec un peu de retard mais a été effective en Septembre 2020. Durant la crise sanitaire la responsable de service et le directeur se sont attachés en lien avec l'équipe à rédiger tous les outils obligatoires de la Loi du 2 Janvier 2002.

La Responsable de service a continué cette année à participer aux instances des Plans Départementaux d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD), de la Commission des cas complexe (3C) dans le cadre du SIAO et des Instances de Coordination et d'Hébergement des Demandeurs d'Asile (ICHDA) et des Commissions d'Orientation des Réfugiés (COR) au sein de la DDSCPP. Cependant ces instances ont connu des modifications dans leur organisation du fait de la crise sanitaire. Les réunions ICHDA et COR ont été suspendues dès le mois de mars 2020.

Les réunion 3C après une interruption de quelques mois ont repris d'abord en présentiel puis en audio via la plateforme OVH.

La responsable du service des ACT a également participé au comité de pilotage de la Permanence d'Accès aux soins de santé (PASS) du Centre Hospitalier Métropole Savoie. Cette instance permet d'échanger sur le fonctionnement de ce service de l'hôpital mais également d'aborder des points particuliers face aux difficultés rencontrées par les bénéficiaires.

10. Perspectives 2021

L'année 2021 sera encore marquée par la crise sanitaire et l'établissement devra s'attacher à poursuivre ses activités dans le respect des règles sanitaires préconisées par la DGCS.

Pour l'année 2021, l'équipe de direction a sollicité la création de 3 places supplémentaires d'ACT généralistes et 5 places d'ACT Hors les murs. En effet, devant le nombre croissant de dossiers d'admission reçus et les spécificités des ACT Savoie à accueillir les enfants et les accompagnants, nous avons sollicité le déploiement de nouvelles places afin de répondre aux besoins des personnes accueillies

Le décret paru le 28 Décembre 2020 qui est venu rappeler l'inconditionnalité de l'accueil en ACT, ne va pas fondamentalement impacter le profil de nos résidents mais demandera un travail accru de l'équipe sur l'ouverture et le maintien des droits. En effet, l'inconditionnalité de l'accueil préconisée par le législateur permet d'accueillir les personnes quelque soit leur situation administrative. Cependant, nous risquons de connaître une complexification de l'accès aux droits notamment à la protection sociale aux vues des décret parus en Octobre 2020 venant modifier les conditions d'accès à la protection sociale.

L'équipe devra anticiper les ruptures de droits en lien avec les délais anormalement longs de traitements des demandes concomitantes notamment afin de permettre aux résidents des ACT de pouvoir continuer à se soigner dans les meilleures conditions.

Les ACT Savoie vont également connaître des difficultés pour faire sortir du dispositif les parents d'enfants malades qui ne peuvent du fait de leur Autorisation provisoire de séjour sortir des ACT. En effet, même s'ils travaillent et ont des ressources déclarées, ils ne peuvent prétendre aux allocations chômage en cas de perte d'emploi, aux prestations sociales et aux demandes de logement social. Un travail doit s'engager au sein de l'association afin de réfléchir à de nouveaux dispositifs pour fluidifier les parcours de ces résidents.

Enfin l'association RESPECTS 73 est résolument prête à répondre à tout appel à projet du secteur des Personnes Rencontrant des Difficultés Spécifiques (PDS) afin de proposer son accompagnement de qualité au plus grand nombre.