

## Appréciation générale après observations de l'ESSMS

ACT 64, association loi 1901, a pour but de gérer des Appartements de Coordination Thérapeutique qui permettent d'héberger pour une durée temporaire des personnes atteintes d'une pathologie chronique en situation de précarité, ainsi que si besoin et selon nos possibilités, leurs proches ou accompagnants.

ACT 64 accompagne selon deux modalités :

- Les ACT classiques, accueillent en appartement individuel, des personnes seules ou en couple, avec ou sans enfant, en difficultés spécifiques et qui se trouvent en situation de fragilité psychologique, sociale ou financière, nécessitant une coordination médicale, psychologique ou sociale, du fait de la maladie, des traitements et de ses répercussions sur la vie quotidienne.
- Les ACT Hors les murs, sont une modalité d'accompagnement qui s'inscrit dans une approche «d'aller-vers» et qui répond au besoin de déployer des interventions pluridisciplinaires au sein de toute forme d'habitat pour répondre de manière mieux adaptée aux besoins de personnes éloignées de l'offre de soins et des dispositifs de prévention. Le service assure avec ce dispositif, des missions complémentaires d'accompagnement médico-social, sans hébergement pour des personnes atteintes de maladie chronique, en situation de fragilité psychologique et sociale, et nécessitant des soins et un suivi médical.

ACT 64 dispose d'une seule et même équipe pluridisciplinaire pour ces deux dispositifs et accompagne toute personne accueillie vers notamment, un retour aux soins, à l'observance thérapeutique, aux droits, à l'autonomie sociale tout en préconisant le développement de son pouvoir d'agir.

L'évaluation générale rend compte d'une déclinaison toute en cohérence des missions des ACT 64 : missions qui se déclinent qualitativement par des professionnels au plus près des réalités de terrain, sans qu'ils ne cèdent ni sur l'exigence de sens (clinique et éthique de l'accompagnement), ni sur l'obligation procédurale et la mise en conformité des pratiques. Cette exigence, managériale, d'équipe, renforce une culture professionnelle commune, déjà étayée par une expertise indéniable sur les évolutions du secteur (public, cadre réglementaire, maillage partenarial et territorial). De plus, l'engagement de l'ensemble des acteurs dans le développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées témoignent d'un réel respect de la dignité, intégrité des personnes accompagnées.

Les effets de cette approche managériale et professionnelle structurée et qualitative sont repérables aux 3 niveaux d'investigations de l'EE :

- Du côté des personnes accompagnées (Chapitre.1 Accompagnés Traceurs), les points remarquables sont : Une satisfaction globale à être accompagné, chacun exprime son sentiment d'être considéré et respecté, grâce à une approche bienveillante, non-jugeante et non stigmatisante. La confiance accordée aux professionnels ne se situe pas sur un simple registre émotionnel. Elle résulte d'abord de la satisfaction des personnes à comprendre et maîtriser, elles aussi le processus et les étapes d'accompagnement (document supports fournis et affichés dans le Service). La mise en place d'un CVS est aussi repérée et investi comme un espace social de délibération et d'exercice de leur citoyenneté. Là, comme dans d'autres espaces et temps collectifs ou individuels proposés, leur parole est entendue, leurs demandes sont prises en compte et les réponses tracées sont coconstruites avec elles. L'ajustement constant des PPI et de leur mise en œuvre résulte de cette nécessaire exigence, au quotidien

- Du côté des professionnels (Chapitre 2 Traceur Ciblé), les éléments de preuve fournis, par leur pertinence, leur variété, et même leur quantité sont présentés et articulés avec clarté, tant dans le processus de leur élaboration, qu'au regard des pratiques et des situations complexes, qui permettent d'illustrer leur usage. La culture professionnelle partagée d'une approche inclusive respectant l'intimité et vie privée des personnes dans l'accompagnement, de la Bienveillance, du respect des choix et liberté d'expression (développement du pouvoir d'agir), de croyance, de vie spirituelle, se nourrit d'échanges constants au sein de l'équipe et avec de nombreux partenaires (santé, médico-social, services publics, insertion / logement, employeurs, associations culturelles,..).

Les professionnels peuvent participer à des colloques ou groupes de réflexion via la FSH -Fédération Santé Habitat - et bénéficier de formations régulières pour actualiser leurs savoirs, savoir-faire et savoir être.

- Du côté de la Gouvernance (Chapitre.3), nous saluons la dynamique déployée depuis plusieurs années : les stratégies sont clairement définies et mises en œuvre, la démarche qualité est repérée par tous les acteurs et fait sens au quotidien, une veille permanente est assurée et permet d'actualiser régulièrement les procédures, modes opératoires. L'ensemble des acteurs participe à l'évolution du service. La gestion des risques est structurée, repérée et appliquée. Les éléments de preuve fournis, par leur pertinence, leur variété, et même leur quantité sont présentés et articulés avec clarté, tant dans le processus de leur élaboration que dans leur application et avec beaucoup de cohérence entre la direction et l'équipe de terrain.

L'ensemble évoqué constitue un cadre sécurisé et repérant, particulièrement important pour les personnes Accompagnées en ACT. Les professionnels rencontrés sont à même d'affiner et expliciter le sens de leur démarche professionnelle qualitative derrière chaque procédure, chaque fiche technique et informative,..., confirmant l'adéquation entre les objectifs visés et les besoins et attentes indispensables, recensés et diagnostiqués auprès du public.

L'éthique de l'engagement et l'éthique de l'accompagnement sont incontestablement effectives au quotidien et coréinterrogées en toute humilité entre les personnes accompagnées et les professionnels.

Les seuls points de fragilité observés concernent l'absence de plan de gestion de la prévention de la maltraitance, formalisé et l'intégration de certains risques non effective dans le projet personnalisé.