

ACX au service du parcours de la personne accompagnée

Créée en 2015 par l'association Cordia, gestionnaire d'une centaine d'appartements de coordination thérapeutique, la plateforme ACX renforce l'échange entre professionnels autour de la personne. Un outil qui pourrait concerner de nombreux secteurs de la solidarité.

Dans une petite salle donnant sur une cour arborée, Gieseppe Lautéri, éducateur spécialisé à l'association Cordia et Maxence Saffou, résident accompagné, échangent autour d'un ordinateur. L'ambiance est détendue, loin du formalisme des réunions de synthèse. Pourtant, il s'agit bien de faire le point sur la situation de Maxence depuis que son accompagnement a débuté. Chaque élément de son parcours est évalué et éventuellement modifié sur l'écran qui fait face aux deux hommes. « Grâce à la plateforme ACX, que nous utilisons actuellement, je sais exactement où j'en suis. Je peux faire part de mes besoins, mais aussi évaluer mes progrès par rapport aux objectifs que je me suis fixé avec toutes les personnes qui m'accompagnent ici », explique Maxence. Une satisfaction que partage le professionnel : « Ce logiciel permet aux personnes accompagnées d'être actrices de leur projet. Nous ne leur imposons rien. C'est elles qui décident des domaines sur

lesquels elles veulent travailler, que ce soit sur le plan de la santé, de l'insertion professionnelle ou des questions administratives. Cela nous donne l'occasion d'être beaucoup plus efficaces. »

Fluidité

Un autre avantage est la fluidité que permet cet outil. En effet, une des spécificités de l'accompagnement à Cordia, qui gère de nombreux appartements de coordination thérapeutiques (ACT) est l'intervention de professionnels très différents, que ce soit le psychologue, le soignant, le travailleur social ou encore celui chargé de la vie quotidienne, plusieurs acteurs qui ne communiquent pas toujours au quotidien, en dehors des réunions de synthèse. « Le logiciel, qui est accessible à tous les professionnels, permet d'avoir en temps réel, une vision globale de la situation des personnes et de prendre des décisions rapides, sans avoir nécessairement besoin de se réunir », explique Guiseppe.

Promouvoir un outil numérique qui préserve la liberté de chacun



Selon François Pellegrini, professeur d'informatique à l'Université de Bordeaux, il convient de promouvoir un numérique qui préserve la liberté de chacun car ce n'est absolument pas le cas aujourd'hui. Pour atteindre cet objectif, il faut tout d'abord promouvoir l'éducation. Tout comme au moment de l'arrivée du téléphone ou de la voiture, il semble nécessaire que chacun d'entre nous apprenne à utiliser ces nouveaux outils de façon adulte. « Mais on voit bien qu'éduquer les personnes, c'est faire peser sur elles une certaine

responsabilité, donc le législateur doit aussi prendre sa part pour encadrer les pratiques avec des lois réfléchies qui prennent en compte tous les aspects du phénomène ». Le dernier enjeu, enfin, est celui de la volonté politique. Le numérique étant une révolution qui s'étend sur des décennies, il s'agit d'avoir une stratégie. On peut penser à la souveraineté numérique, mais aussi à des pratiques industrielles responsables. « Mais pour élaborer cette fameuse stratégie, il faut que le pouvoir politique soit outillé, ce qui n'est pas nécessairement le cas. »



Même son de cloche du côté de Maxence qui profite également de la souplesse offerte par ACX. « Quand on ne va pas bien, que l'on a une question administrative insoluble, notamment pour les minimas sociaux, on peut le signifier dans la base, de manière à ce que tous les professionnels qui nous accompagnent soient immédiatement au courant par une alerte mail, sans forcément attendre une date de réunion formelle. C'est très appréciable. »

Estime de soi

Créée en 2015 par Cordia, la plateforme ACX a été largement enrichie et améliorée depuis sa naissance. Elle apparaît aujourd'hui comme un outil très efficace d'aide à la décision qui hiérarchise les besoins et les forces des personnes. « Pour les résidents accompagnés, ACX contribue à générer espoir et stimule la motivation. La personne en position d'experte renforce son estime de soi, autour de son besoin, dialogue d'égal à égal avec le professionnel et apprend à mieux se connaître », estime Jean-Luc Cousineau, directeur de l'association Cordia et concepteur de cet outil. La plateforme permet aussi de préserver une certaine continuité de l'accompagnement grâce aussi au stockage numérique des documents et contacts utilisés pendant l'accompagnement. L'ensemble étant restitué au départ de la personne via une clé USB.



Faire du numérique dans l'action sociale une réalité

Annoncé en début d'année dernière, le Programme ESMS numérique, très largement doté (600 millions d'euros), et qui a pour but de moderniser les établissements dans ce domaine, était largement tourné vers les personnes âgées ou en situation de handicap. Un constat qu'avaient largement dénoncé les associations du secteur social et du champ des addictions. La Délégation ministérielle au Numérique en Santé (DNS) a créé plusieurs groupes de travail composés d'acteurs du secteur médico-social, chargés de formuler des recommandations pour alimenter la réflexion des pouvoirs publics. C'est notamment le cas du groupe « Augmenter le pouvoir d'agir de la personne accueillie », composé de fonctionnaires, d'industriels, d'acteurs associatifs et de professionnels, dont les travaux ont véritablement débuté en janvier dernier et dont est membre, entre autres, la Fondation de l'Armée du Salut. Ce groupe va réfléchir et donc émettre ses recommandations autour de trois axes principaux. Le premier porte sur l'usage du numérique. Ici, il s'agit de cartographier les usages, tant du côté des professionnels, que des personnes accompagnées, pour proposer un référentiel commun. Le deuxième axe vise à fixer les contours d'un nouveau poste : le médiateur en numérique. « Présent au sein de chaque établissement ou service, celui-ci aura pour mission d'être en soutien, à la fois des équipes professionnelles et des personnes accueillies et d'impulser une culture numérique qui tarde encore à voir le jour », explique Micha Karapétian, directeur des systèmes d'information de la Fondation de l'Armée du Salut et largement investi dans tous ces travaux. Le dernier axe enfin, et non des moindres, est de réfléchir à une convergence des projets personnalisés afin que ces derniers puissent être numérisés. « C'est une opération très complexe car par essence, un projet personnalisé n'est jamais identique. Il faut donc travailler à partir de critères communs. » Bref, un immense chantier qui devrait s'achever fin 2021.

Très souple et facile d'accès, la plateforme a vocation à s'appliquer dans de nombreux secteurs du social, du sanitaire et du médico-social. Utilisé auprès des bailleurs sociaux par exemple, ACX aide à réduire les expulsions locatives. Une étude menée en 2018 montre que sur 50 ménages accompagnés, le taux de maintien dans le logement est de 93 %, grâce à la plateforme qui devrait être mise à la disposition des adhérents de l'Uriopss Île-de-France afin qu'ils s'en emparent. « Les associations pourront librement utiliser la plateforme et en échange, elles nous feront part des adaptations nécessaires pour la faire évoluer. Une des vertus du numérique est de favoriser tous ces échanges et de co-construire ensemble un outil au service du plus grand nombre », conclut Jean-Luc Cousineau. ●

Antoine Janbon