

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Jeudi 24 juin 2021

RAPPORT D'ACTIVITÉ de l'année 2020



Sommaire

Sommaire.....	1
PROPOS INTRODUCTIF : UNE CRISE SANITAIRE SANS PRECEDENT	2
1. AXES STRATEGIQUES et OBJECTIFS : REALISATIONS 2020	4
1.1. Adaptation aux besoins identifiés de soins, d'accueil et d'accompagnement	4
1.1.1. Médico-social	4
1.1.2. Psychiatrie infanto-juvénile	7
1.1.3. Prévention et Protection de l'Enfance	9
1.1.4. Social : une nécessaire adaptation de l'offre au regard de la crise sanitaire	10
1.2. Promotion des Droits et Participation	12
1.2.1. Pôle Guidance Infantile - Secteur de psychiatrie infanto-juvénile de l'Arseaa	12
1.2.2. Médico-social, social, protection de l'Enfance :	13
1.3. Politique qualité	15
1.3.1. Social /médico-social/ protection de l'enfance	15
1.3.2. Pôle Guidance Infantile - Secteur de psychiatrie infanto-juvénile :	16
1.4. Recherche et Formation en travail social :	18
1.4.1. Un Pôle en pleine évolution	18
1.4.2. Un contexte sanitaire complexe mais accélérateur de transformation	18
1.4.3. Des projets structurants néanmoins menés	18
2. PUBLICS SUIVIS EN 2020	20
2.1. Effectifs, File active annuelle	21
2.2. Effectifs des formations et des actions d'insertion	25
3. NIVEAU D'ACTIVITE 2020	26
4. ZOOM SUR LES POLES	29

PROPOS INTRODUCTIF

UNE CRISE SANITAIRE

SANS PRECEDENT

> Une gouvernance et un fonctionnement spécifique pour mettre rapidement en place les mesures de protection des personnes, de continuité ou de transformation des activités

Le Président de la République annonçait début Mars 2020 la fermeture des écoles et l'ARS ordonnait la suspension de l'activité en présentiel pour les IME et les ITEP ; dans le secteur Adultes, les familles devaient se prononcer quasiment du jour au lendemain soit pour le maintien de leur enfant à domicile soit pour le confier sans possibilité de retour au pôle.

Pour tous les autres, les personnes accueillies (enfants des MECS, résidents des MAS, FAM, des résidences pour handicapés vieillissants...) sont restées dans les structures à temps plein. Ces mesures ont obligé l'association à mettre en place très rapidement une gouvernance et un fonctionnement spécifiques.

Une cellule de crise associative s'est mise en place pour piloter et coordonner les différentes actions avec le relais dans les pôles de cellules Covid 19 spécifiques. Il s'est alors agi :

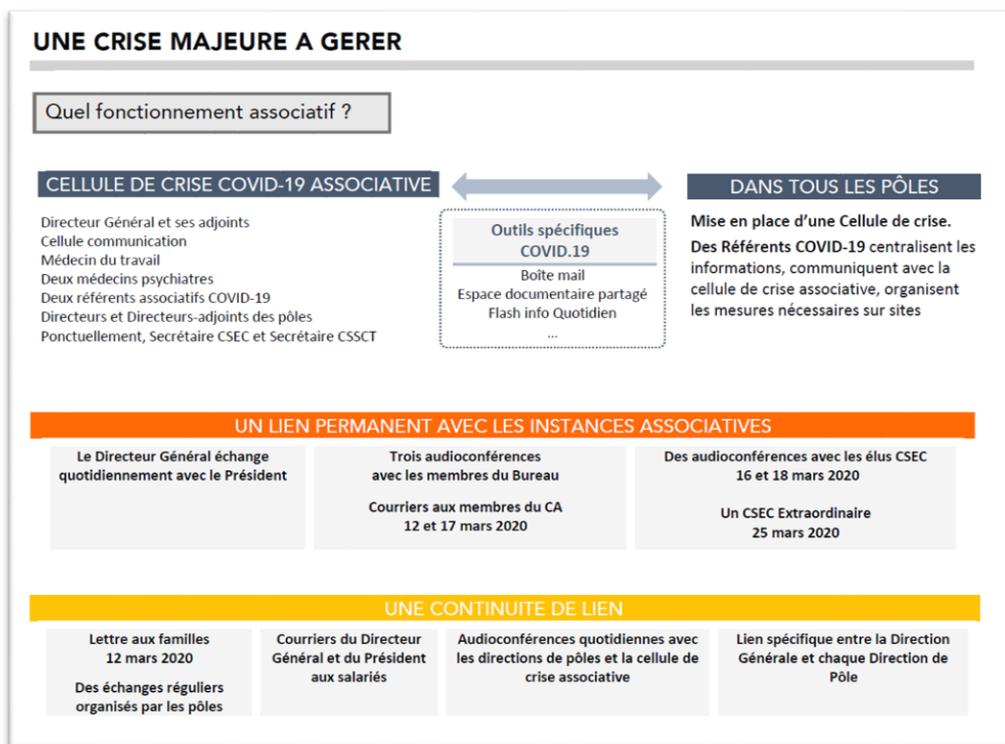
- de soutenir les personnes accueillies et leurs familles, les travailleurs d'ESAT, de garantir leur protection et leur sécurité,
- d'assurer la continuité des services et le suivi de toutes les personnes bénéficiaires de l'offre Arseaa, qu'elles

soient dans les dispositifs (MECS, MAS, FAM, Résidences pour personnes handicapées vieillissantes, ESAT...) ou à leur domicile (ITEP, IME, Hôpitaux de jour, CMP, CATTP, CMP, SESSAD, SAMSAH, étudiants...) en veillant au maintien d'un accompagnement adapté,

- de suivre les évolutions règlementaires, quasiment au jour le jour, pour transposer les mesures dans les dispositifs, les adapter à nos publics, et faire remonter aux autorités les difficultés recensées,

- de faire en sorte que les professionnels confrontés à une situation inédite puissent poursuivre leur engagement, de les soutenir et veiller à leur protection, de favoriser de nouvelles modalités de travail (travail à distance, téléconsultations...)

- de veiller à ce que le lien social soit maintenu à tous les niveaux car essentiel pour tous : cela passe par la communication, les réunions des instances quelles qu'elles soient, les technologies numériques, etc.



> Une mobilisation de tous

C'est un formidable mouvement qui s'est mis en marche, avec la mobilisation de l'énergie participative de toutes les parties prenantes de l'Association : le Président et les membres du Bureau, la Direction Générale, les directions de pôles, les instances représentatives du personnel, les familles, les personnes accueillies elles-mêmes, les médecins, l'ARS....

Les valeurs inscrites dans le projet associatif, notamment de solidarité, d'humanisme, de militantisme, ont sous-tendu les politiques mises en œuvre dans ce contexte particulier.

La solidarité s'est traduite ainsi au niveau de la politique RH avec le déploiement de personnels de renfort vers les pôles qui en avaient le plus besoin (l'Arseaa n'a pas eu besoin de faire appel à des renforts externes grâce à la mobilisation interne), le soutien aux directions des pôles fon-

ctionnant 24 H/24, la prime Covid versée à tous les personnels indépendamment de la différenciation faite par les autorités...

Elle a également joué dans l'accompagnement et la prise en charge des publics en difficulté : lieux de répit, communauté 360° pour permettre une réponse territoriale aux publics en difficulté, en sollicitant les associations partenaires...

Une communication associative spécifique a été diligentée envers les professionnels, les familles, les adhérents avec des supports comme le Fil d'Info, les posts sur les réseaux sociaux, les vidéos... afin de garder le lien et véhiculer les informations associatives. Les relations entre les publics restés dans les structures et leurs familles ont également été facilitées pour permettre les échanges durant le confinement.

Le militantisme et le positionnement de l'association comme corps intermédiaire entre les pouvoirs publics et les personnes bénéficiaires de l'action sociale s'est traduit par des sollicitations au plus haut niveau via les fédérations dont l'Arseaa est membre pour défendre la mission dévolue auprès des publics fragiles, rendre visible les actions auprès des publics du médico-social, de la protection de l'enfance, du social et la reconnaissance des professionnels, qu'ils soient du secteur sanitaire ou d'autres champs d'intervention de l'Arseaa.

La vigilance et le suivi de la situation sanitaire restent d'actualité : chacun veille, à sa place, à faire en sorte que les personnes accueillies soient protégées dans leur santé physique et mentale.

31/03/2020



(Photo prise avant la crise sanitaire COVID-19)

Restons unis : #EnergieSolidaire

Message de Bernard DUPRE, Président et de Stéphane PAREIL, Directeur Général de l'Arseaa

1

AXES STRATEGIQUES ET OBJECTIFS : REALISATIONS 2020

1.1. ADAPTATION AUX BESOINS IDENTIFIES DE SOINS, D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

1.1.1. Médico-social

> Un levier important : le CPOM médico-social dans sa cinquième année

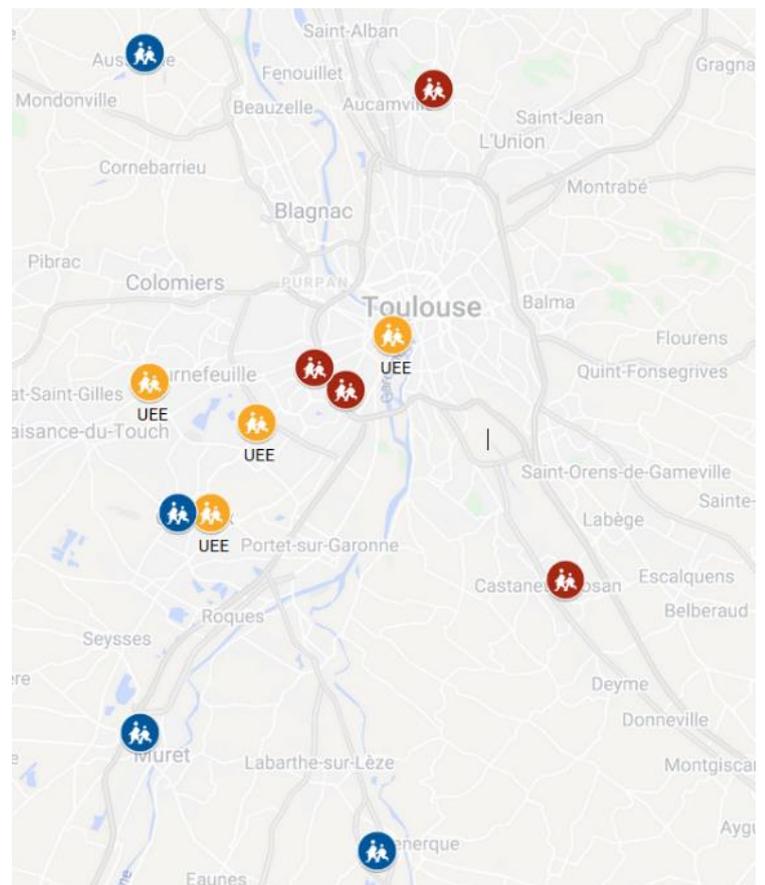
Sur les années 2016 à 2018, l'effet levier du CPOM a permis de mettre en œuvre les principaux chantiers définis dans le cadre des orientations stratégiques de l'association et contractualisés avec l'Agence Régionale de Santé (ARS).

En 2019, les principales transformations ayant eu cours, il s'est davantage agi de poursuivre l'action engagée : d'inscrire les nouvelles organisations dans la durée et de travailler les pratiques, les fonctionnements dans des orientations qui ne sont pas forcément retracées dans l'actuel CPOM.

L'année 2020 aurait dû se poursuivre sur cette lancée. Mais, comme pour l'ensemble de l'activité des établissements et services, cette action a été percutée par la crise sanitaire qui a mobilisé les énergies sur la continuité de l'activité et la sécurité des personnes.

Toutefois, à l'échelle de la durée du CPOM, les réalisations sont importantes : développement de l'offre d'accompagnement pour les troubles du spectre de l'autisme, relocalisation au plus près des besoins et des lieux de vie, couverture des zones déficitaires, développement de la scolarité en milieu scolaire...

Les Unités d'enseignement externalisées développées par l'Arseaa en Haute-Garonne, un axe majeur de son CPOM



Pôle Béroï Collectif UEE



Pôle Enfances Plurielles UEE



Pôle Rives Garonne UEE

C POM médico-social 2016-2021 : l'Arseaa au rendez-vous de ses objectifs

Des reconfigurations dans des logiques de parcours personnalisés et dans une dynamique inclusive

- Des dispositifs séquentiels
- Des dispositifs inclusifs et plus soutenus pour les jeunes ne pouvant suivre une scolarité
- Des parcours ajustés favorisant la préprofessionnalisation et l'insertion professionnelle à tous les âges

Essor de la politique RH pour les TH

Portage de l'EMEAS

Création d'UEE

Modulation des accompagnements

Fonctionnement en file active

L'organisation de réponses aux besoins spécifiques et la couverture des "zones blanches"

- Le développement de l'offre TSA, TND
- Le développement de l'offre sur les zones déficitaires
- Une relocalisation de l'offre au plus près des besoins et des lieux de vie
- Le renforcement de l'offre de diagnostic CMPP et son efficacité

Nouvelles implantations ITEP

Déploiement de l'offre TSA

Déploiement de 20 places en DI L/M Nord toulousain

Un CMPP unique avec 5 antennes

Extension du Sessad lotois

Développement du Sessad CAP

Favoriser une réponse souple aux situations critiques

Accompagnement de situations complexes

Création de l'EMac

La Réponse accompagnée pour tous

Dans le cadre de la mise en œuvre de la démarche, les gestionnaires sont invités à participer aux réunions des Groupes Opérationnels de Synthèse (GOS) relatives aux situations complexes de personnes en attente d'accompagnement.

Au Pôle Adultes 31, la direction du pôle y est systématiquement présente, accompagnée soit par un responsable d'établissement, soit par l'assistante sociale du pôle. En 2020, il y a ainsi eu 6 réunions sur le secteur adulte à la MDPH de la Haute-Garonne.

Le Pôle assure certains accompagnements, souvent dans l'urgence dans le cadre de places d'accueil temporaire, seules places encore mobilisables. Une demande a été traitée dans le cadre de la Communauté 360 avec une prise en charge progressive à domicile puis dans l'établissement a été proposée

> Les perspectives inattendues ouvertes par la crise sanitaire

Au-delà des difficultés et de l'implication hors normes qu'elle a engendrée, la crise, en questionnant les organisations et les pratiques, a suscité des

perspectives quant à de nouvelles façons de penser l'accompagnement et de fonctionner.

Ainsi, principalement sur le secteur enfant, le travail sur les organisations a été entrepris avec le prisme du **soutien à apporter aux familles puis de**

leur répit et d'étaillage plus importants pour les enfants et adolescents qui présentaient un risque de rupture majeure voire de décompensation psychique compte tenu de leur fragilité. En effet, les consignes sanitaires ont, dans un premier temps, exigé le retour des enfants et adolescents accompagnés à leur domicile, en famille. Très vite, le suivi à distance a trouvé ses limites pour les situations les plus complexes et a nécessité le retour sur site voire la mise en place d'un accompagnement spécifique.

Les communautés 360

Officiellement mis en place en urgence dans le cadre de la crise sanitaire liée au COVID 19, les communautés 360 reposent sur un numéro unique national, gratuit d'appui aux personnes handicapées et leurs aidants.

Il s'agit d'une collaboration à grande échelle devant permettre de répondre à des demandes d'accès aux soins, de solutions de répit pour les accompagnants, de soutien aux enfants en situation de handicap confiés à l'ASE, des personnes sans solution adaptée avant le début de la crise sanitaire ou dont les besoins se sont complexifiés pendant ou au décours du confinement.

Les pôles de l'Arseaa se sont engagés dans cette coordination globale à l'échelle d'un territoire.



Dans le même temps, **les outils numériques** ont fait l'objet d'un investissement important et sont devenus incontournables et intégrés dans le schéma global des interventions.

Pour les établissements adultes comme les foyers de vie, la MAS qui constituent le domicile des personnes, les organisations ont dû s'adapter et faire face à la dichotomie entre impératif de sécurité sanitaire et autonomisation, liberté individuelle. Cette dichotomie s'est manifestée jusque dans les actes quotidiens, bien au-delà du premier confinement.

Cette réalité a été d'autant plus vraie que les personnes accueillies sont peu retournées en famille et auraient pu mettre en tension le collectif.

A l'aune du renouvellement de l'actuel CPOM et de futurs CPOM pour les établissements et services qui n'en relèvent pas encore (essentiellement le secteur Adultes et le CAMSP des Sources de Nayrac qui sont soit à compétence exclusive du conseil départemental ou à compétence partagée entre ce dernier et l'ARS), ces nouvelles organisations ouvrent des perspectives pour développer des temps de répit et d'accompagnement de façon différente et complémentaire de ce qui avait cours jusque-là.

Un autre effet de la crise est lié à la mobilisation de personnels de pôle dont les établissements ou services ont été fermés durant le premier confinement. Ils sont venus renforcer les équipes de ceux fortement sollicités. C'est ainsi que 30 personnels volontaires du pôle Enfances Plurielles sont intervenus en renfort d'autres équipes et ce, jusqu'à l'été 2020. Ce contexte a été propice à un renforcement des liens et à des perspectives de collaborations renforcées avec les établissements du secteur adulte de l'association, notamment sur le volet inclusion socio-professionnelle.

Des partenariats inédits se sont noués. Ainsi, le Pôle Adultes Henri Cros a pu bénéficier du soutien de ses partenaires et mais aussi développer de nouveaux partenariats pour la distribution de masques grands publics

aux personnes accueillies et la mise à disposition des hébergements auprès des professionnels en renfort, le recrutement de personnels en urgence etc.

L'IME - Pôle ressource

Lors du premier confinement, le Pôle Lotois s'est positionné autour d'une priorité : maintenir l'accompagnement en adaptant ses modalités d'intervention. Pour cela, l'IME est resté ouvert afin d'accueillir jusqu'à 10 enfants ne pouvant rester à domicile, sur un régime d'internat complet (du lundi au dimanche), et ce, jusqu'à la fin de la période de confinement. Ces enfants pouvaient être ceux déjà accompagnés par l'IME, ou des enfants bénéficiant d'une notification MDPH mais dont leur établissement de référence était fermé durant la période.

Une commission d'admission conjointe a été mise en place ARS/Département/Direction des ESMS du LOT afin de valider les admissions à NAYRAC en lien avec des besoins souvent très urgents. Cette commission s'est tenue toutes les semaines, jusqu'à la fin du confinement.

Quatre enfants de l'IME de Nayrac ont été accueillis, un de l'ITEP APAJH, un de l'IME de Fons, deux de l'ASE avec notification MDPH (sortie d'hospitalisation).

1.1.2. Psychiatrie infanto-juvénile

> La mise en place d'une organisation devant permettre d'assurer la continuité des soins en situation de crise

Sur la base des recommandations gouvernementales, de l'ARS et du Conseil départemental, le pôle Guidance Infantile a mis en place une organisation spécifique.

Une adaptation de l'offre essentiellement tournée vers la réorganisation des services pour répondre aux patients et aux familles dans le contexte de la crise sanitaire COVID-19

Durant cette année et au-delà, un travail collaboratif avec les deux autres secteurs de pédopsychiatrie de Haute-Garonne s'est mis en place, en lien très étroit avec l'ARS, l'aide sociale à l'enfance et le conseil départemental, de façon à assurer une continuité des soins à un niveau départemental.

Les accueils sur sites programmés ont été suspendus et le travail des professionnels en distanciel a été privilégié ; des consultations et accueils sur site ont été organisés ainsi que de visites à domicile quand cela s'avérait néces-

Une cellule de soutien psychologique associative

Le pôle a mis en place une cellule psychologique de soutien à destination d'une part des enfants du personnel de l'Arseaa et des enfants accompagnés par l'Association et d'autre part, de l'ensemble des professionnels de l'Arseaa

cadre d'un protocole d'hygiène spécifique visant à protéger à la fois les patients, leur famille et les intervenants professionnels. Les consultations sur les CMP ont été maintenues pour les enfants notamment pour lesquels le confinement génèrait des problématiques critiques. Cela a été également le cas pour

les nouvelles consultations ConsultAdo et pour les suivis les plus sensibles. Pour ce dernier dispositif, le passage en suivi par téléphone ou en téléconsultation n'a été mis en place qu'après une évaluation initiale en présentiel. Sur les services de périnatalité présents sur les cliniques Ambroise Paré, Rive Gauche et l'Union, le suivi de parents s'est poursuivi mais en distanciel et si nécessaire, des entretiens ont pu être mis en place au sein même des cliniques. Lors des phases d'indisponibilité des services sociaux, les services de périnatalité ont apporté une attention toute particulière aux mères fragiles à leur retour au domicile.

En ce qui concerne les hôpitaux de jour, les prises en charge se sont poursuivies lors du confinement et ce par téléphone ou par l'intermédiaire de Skype. Des activités individualisées, l'utilisation de jeux ou de programmes éducatifs ont été proposés. Dès la deuxième semaine de confinement, s'est mis en place, progressivement, des accueils sur site pour les jeunes les plus en difficulté. Ces accueils ont pu être complétés par des visites à domicile et des sorties accompagnées par des soignants.

Une attention particulière a été portée aux situations fragiles socialement et aux enfants suivis par l'ASE.

Ainsi des liens ont été mis en place avec les référents sociaux disponibles. Les pédopsychiatres du pôle Guidance Infantile se sont rendus disponibles pour les MECS (maisons d'enfants à caractère social) présentes sur le secteur III de psychiatrie infanto juvénile afin d'analyser et de

L'innovation :

De nouveaux outils pour accompagner et soutenir la nouvelle organisation du travail

- > Création d'actes temporaires sur CIMASE
- > Utilisation maximale des outils numériques pour assurer l'information et la coordination, notamment à travers les outils de téléconsultation : Skype et Consulib
- > Accès bureautique à distance pour les médecins, cadres de santé et secrétaires
- > Extranet à destination des salariés recensant des outils à destination des patients et de leur famille (conseils, activités motrices / sensorielles / de relaxation, etc.)
- > Réalisation de réunions en téléconférence avec OVH
- > Poursuite ou création de newsletter à destination des patients et de leur famille

traiter les situations les plus complexes

> Une crise aux impacts importants

Les nouvelles organisations mises en place, la très forte mobilisation des équipes dès le début du premier confinement, œuvrant dans conditions très inhabituelles, pour certains en renfort des équipes du secteur adulte de l'Arseaa ont permis d'assurer le maintien et la continuité des soins en pédopsychiatrie, selon toutefois des modalités adaptées, privilégiant le suivi à distance et quand cela s'avérait nécessaires, pour des situations particulières, d'assurer des accueils sur site et des visites à domicile.

Pour autant, ces conditions particulières ont généré beaucoup de stress et de fatigue chez les professionnels.

Cette crise a bien sûr un retentissement important sur les familles et les patients. Si dans un premier temps, le

maintien du lien des services du pôle Guidance Infantile a soulagé les familles et les patients et que la très grande majorité d'entre eux ont répondu favorablement à la poursuite du travail en distanciel (téléphone, visio), dans un second temps, les adolescents se sont montrés soulagés de pouvoir revenir à l'hôpital de jour. A partir de septembre, un effet rebond du confinement qui avait pu, par certains égards, masquer les problématiques, a été observé et il a été constaté une dégradation des situations, tant sur le plan de la pathologie que sur le plan social. Il y a eu également une augmentation marquée des nouvelles demandes de consultation en CMP ainsi qu'un accroissement des listes d'attente.

> Un Pôle Guidance Infantile qui malgré la crise poursuit ses actions

En 2020, le Pôle Guidance Infantile a mis en place sa Commission des soins, l'équivalent soignant de la CME où sont représentés toutes les catégories professionnelles des antennes concourant à la prise en charge des patients, ainsi que la direction, un représentant de la CME et la responsable qualité. Cette commission a été élue par les professionnels à raison d'un représentant par catégorie et a

tenu sa première réunion à l'automne 2020.

Une avancée décisive a été effectuée pour l'intégration du CMP de la Reynerie dans la future maison de santé (MDS) du quartier en partenariat avec Toulouse Métropole : des plans adaptés ont été conçus entre l'architecte de l'opération et l'équipe du pôle

> La filière adolescents et la filière petite enfance se consolident

En 2020 l'activité de l'équipe mobile UMES se développe en direction des adolescents les plus en difficulté psychiatriquement et socialement, qui, de ce fait, ne peuvent accéder aux services de soins habituels. Dans ce cadre, mise en place de partenariats avec le secteur social.

Le Pôle Guidance Infantile travaille en outre sur un projet de regroupement

des sites Faourette et de Lou Caminel sur le site de la Faourette.

Ce projet, outre un regroupement immobilier, a pour objectif particulier de renforcer le travail sur le dépistage précoce et l'accès précoce aux soins en CMP pour les enfants de moins de 6 ans, avec des moyens supplémentaires déployés sur cette tranche d'âge. Préparé en 2020, l'ouverture est prévue en 2021.

Le CAPPS 31

En 2020, le pôle a reçu la notification des crédits du nouveau dispositif CAPPS 31, dispositif d'accueil des familles de jeunes patients entrant dans des pathologies de type schizophrénique (Centre d'appui départemental aux familles pour les parcours précoces dans les troubles du spectre schizophrénique chez l'enfant et l'adolescent).

Cette création correspond à un projet intersectoriel déposé en 2019 dans le cadre d'un appel à projet.

Le pôle installera ce service en 2021 et a déjà commencé en 2020 à aménager le rez de chaussée du site de Saint-Léon, en dédiant des salles à cette activité et en achetant un mobilier adapté.

pour une occupation du dernier niveau de la future MDS. Une réunion de cadrage a eu lieu en octobre 2020 pour déterminer la globalité de la faisabilité de l'opération, cette démarche a débouché sur la proposition financière du promoteur.

1.1.3. Prévention et Protection de l'Enfance

> Un secteur en forte croissance sur la Haute-Garonne

Depuis 2018, le secteur Prévention et Protection de l'Enfance de l'Arseaa a connu une importante croissance sur le département de la Haute-Garonne avec l'intégration de la MECS l'Eau vive et les différentes extensions de places liées à la création du placement à domicile. En 2020, un arrêté d'extension a ainsi permis à ce service Aparté de doubler sa capacité de prise de prise en charge. Aujourd'hui le service suit 58 enfants concomitamment.

Cette surface d'action permet une coordination des dispositifs une réflexion plus large sur la prise en charge de ces enfants en grande fragilité et de leur environnement familial. Ainsi, le travail engagé dans les différents dispositifs, tant au niveau de la cohérence des in-

terventions, des pratiques éducatives notamment dans le cadre du travail de lien avec les familles porte ses fruits. La collaboration avec le dispositif Aparté concernant les mesures de replis, mais aussi dans le cadre de la prévention de crises intrafamiliales permet un apaisement des tensions et une meilleure réactivité face aux situations sensibles. Pour autant, le partenariat avec les différents lieux d'accueils potentiels, complémentaires dans les situations les plus dégradées peine à se mettre en place ou reste fragile malgré la bonne volonté des acteurs. La situation sanitaire est venue freiner les collaborations certainement du fait que ce secteur a pu être embolisé, en sortie de confinement, par la recrudescence de situations fragilisées par la crise.

> Des besoins importants sur le Lot

Sur le Pôle lotois, le service d'AEMO/AED s'est engagé depuis trois ans dans un processus d'adaptation permanente à la singularité des situations parentales hautement conflictuelles. Cette démarche entraîne une majoration des temps consacrés aux rencontres du travailleur social et du chef de service, avec l'un et l'autre des parents, pour médiatiser des conflits et protéger l'enfant des tensions. De plus, le contexte actuel du Département, avec un manque significatif de places en héberge-

ment, conforte la nécessité de trouver des alternatives aux réponses éducatives disponibles, comme l'AEMO renforcée et l'AED renforcée qui sont fortement sollicitées. A ces constats s'ajoute celui de l'impact de la crise sanitaire qui a fortement marqué le service. En effet, outre les difficultés financières et sociales qui s'accroissent, les mesures surtout d'AEMO ont été en très forte croissance (cf. partie 3 – Niveau d'activité). Les ordonnances de placement provisoire en urgence ont également été plus nombreuses.

Les MECS à l'heure de la crise sanitaire

Le confinement du mois de mars a été l'évènement le plus marquant de l'année pour la MECS Saint-Joseph. Dans un premier temps, il provoqua une surcharge de travail importante pour assurer la continuité de service. Dès son annonce, les situations ont été étudiées au cas par cas, en concertation avec les référents ASE, afin d'estimer les familles qui pouvaient accueillir leur enfant. Cette évaluation a permis de réduire un peu les effectifs.

Rapidement, les renforts se sont mis en place avec des personnels d'autres pôles de l'Arseaa. De ce fait les jeunes accueillis ont vécu une période plutôt agréable, avec un taux d'encadrement parfois supérieur à la normale. Le personnel de la MECS s'est senti soutenu et les éducateurs des autres pôles ont apporté leurs idées et leurs savoir-faire se concrétisant par de nouvelles activités, des prises en charge individuelles (soutien scolaire, prise en charge éducative, loisir, sport).

Les jeunes en famille n'ont pas été oubliés avec un suivi téléphonique régulier afin de soutenir les familles. Deux situations de crise ont dû être gérées, l'une a pu être régulée par un suivi plus régulier mais la seconde a nécessité un repli sur un ITEP.

Sur l'ensemble des MECS de l'Arseaa, la crise sanitaire a fortement impacté l'activité quotidienne. Le travail de communication, de réassurance et de pédagogie a nécessité un fort accompagnement de la part des équipes, elles-mêmes placées dans l'incertitude générale. Il s'avère que la solidarité entre professionnels a fonctionné et, malgré les inquiétudes, les jeunes ont adhéré à toutes les mesures prises et les liens se sont renforcés entre des professionnels et des jeunes faisant face « ensemble » à la situation de crise.

Paradoxalement, le déconfinement du mois de mai et les mois qui ont suivi ont laissé place pour certains au contrecoup de cette situation : signes de stress notamment chez les grands adolescents dont les liens sociaux ont été fortement dégradés. Il existe aussi un phénomène d'usure au regard des multiples restrictions partielles. La vigilance des équipes éducatives est alors primordiale pour remobiliser les jeunes et les soutenir.

1.1.4. Social : une nécessaire adaptation de l'offre au regard de la crise sanitaire

> Une crise sanitaire qui a demandé une adaptation des pratiques et de l'organisation

Après une année 2019 où le dispositif social (CADA, CPH et HUDA Le Sardé-lis) du Pôle Social a été particulièrement marqué par une adaptation des pratiques et de l'organisation, en raison notamment de la très grande diversification des publics, l'année 2020 aura été bien sûr marquée par la crise sanitaire.

Le CADA et l'HUDA ont dû ainsi adapter leur procédure d'accueil au regard du protocole sanitaire en vigueur (des accueils qui pour certains ont dû être directement réalisés sur les logements, limitation du contact physique avec les usagers...).

Les accueils du public et l'accès au courrier via les bureaux des Sardé-lis ont dû être fermés. Les missions se sont poursuivies principalement au domicile des résidents où ont pu leur être remis les courriers, les attestations de déplacement, les flyers informatifs traduits (lieux de tests, protocoles...) et tout autre document.

Des arrivées ont dû être prises en compte pendant la période du premier confinement. Afin de limiter les déplacements interrégionaux, L'OFFI a délégué les orientations à sa direction territoriale de Toulouse. Certaines démarches ont été empêchées en raison de fermetures d'établissements ou de structures. Dès le premier confinement et jusqu'à la fin de

l'année scolaire 2020, le CADA et l'HUDA ont dû assurer le lien entre les familles et les établissements scolaires par manque de matériel et de connexion informatique. Régulièrement, les deux services ont dû imprimer et transmettre le travail scolaire à tous les enfants du CADA. Ce qui a impliqué de nombreux déplacements au domicile des enfants hébergés. La fermeture des associations caritatives a eu un impact considérable sur les usagers du CADA et du CPH, privés d'aide alimentaire, privés de cantine. Une solution alternative a pu être trouvée mi-avril avec la mise en place d'un partenariat avec la banque alimentaire. La fermeture de l'accueil au public dès le premier confinement des maisons départementales des solidarités et des difficultés à joindre les assistantes de service social, a rendu l'accès aux aides relativement complexe.

En outre, l'accompagnement juridique de usagers du CADA et de l'HUDA a été bouleversé par la mise en place des mesures du premier confinement. La situation de crise a également annulé la tenue des instances collectives auxquelles participe les Sardé-lis (conseils de maison, réunion du réseau Aile Midi-Pyrénées...).

L'année 2020 a vu également l'arrivée d'un nouveau chef de service et d'une nouvelle coordinatrice.

Le CPH a dû prendre l'ensemble des rendez-vous en ligne. Certaines démarches se réalisent également intégralement en ligne ou par correspondance.

Dans le cadre de la prise en charge psychologique des migrants, le CPH a pu s'appuyer en 2020 sur la PASS PSY. En outre une collaboration avec Médecins du Monde et l'hôpital Marchand sur de nouvelles pistes de réflexion a pu s'initier.

En ce qui concerne la prise de logements autonomes, l'année 2020 a été particulièrement difficile. Les attentes ont été nombreuses. Les livraisons d'ameublement ont été également particulièrement longues du fait de la crise sanitaire (ralentissement de la production).

A noter pour le CADA, en 2020, l'arrivée d'une très forte majorité de demandeurs d'asile isolés. Cela est dû à la fermeture des frontières avec les pays tiers de l'Union européenne, le durcissement des conditions de migration en lien avec la crise sanitaire. Il s'agira pour 2021, d'anticiper cette situation où la probabilité d'une baisse importante du taux d'occupation du CDA faute d'orientation de familles par l'OFFI est prévisible.

Le nombre de places n'est toutefois pas représentatif de la totalité de la taille des établissements et services de l'Arseaa :

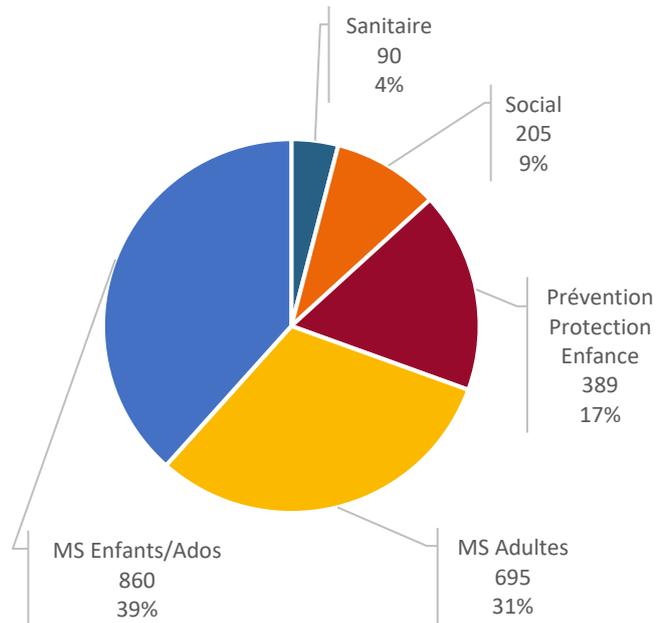
- le secteur de la formation n'apparaît pas dans ce diagramme car il n'est pas contingenté par un nombre de places fixé au préalable

- le secteur sanitaire est avant tout régi par une logique d'activité : la capacité est fixée a priori en nombre de venue ; le secteur de la protection l'enfance pour ce qui est de l'AED et de l'AEMO suit une logique similaire (nombre de mesures), ainsi que les CMPP pour le secteur médico-social (pas de notion de places mais un nombre d'actes calibrés par rapport à une file active annuelle).

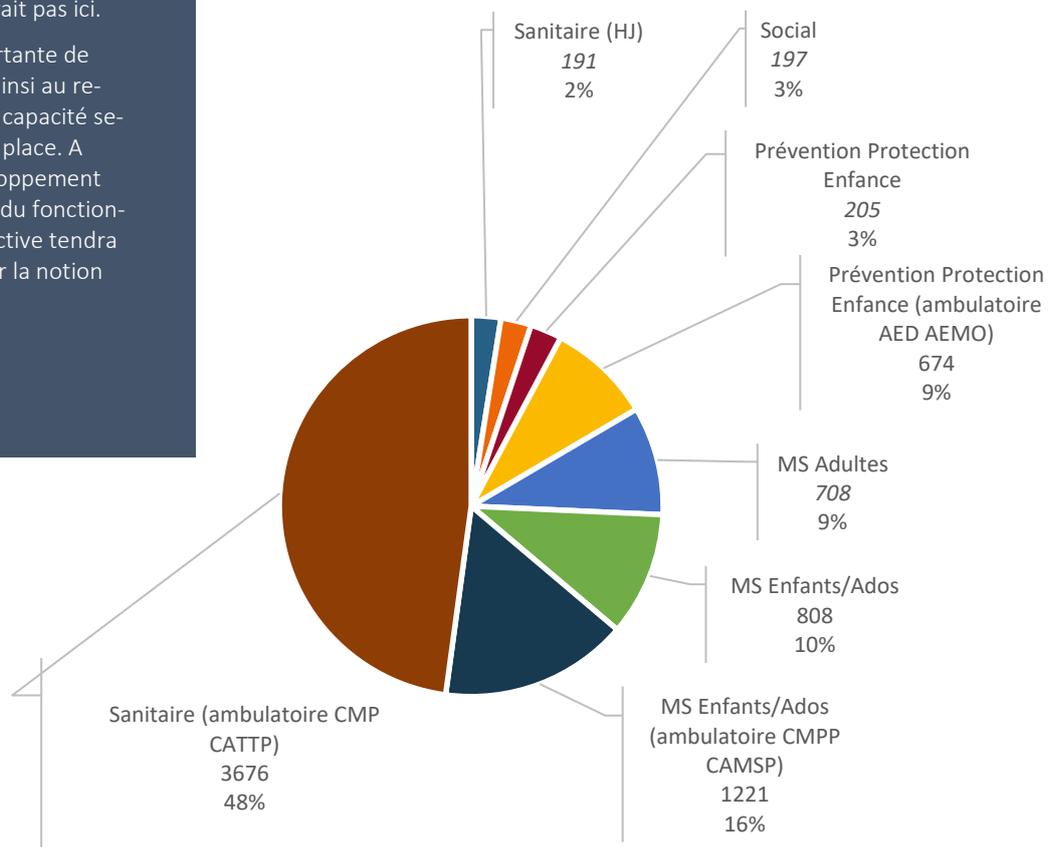
- Le secteur socio-judiciaire n'est également pas calibré en fonction d'un nombre de places. Il n'apparaît pas ici.

Une partie importante de l'offre échappe ainsi au recensement de la capacité selon la logique de place. A l'avenir, le développement du séquentiel et du fonctionnement en file active tendra encore à nuancer la notion de place.

Nombre de places Arseaa autorisées en 2020



Part des secteurs en fonction du nombre de personnes accueillies



1.2. PROMOTION DES DROITS ET PARTICIPATION

1.2.1. Pôle Guidance Infantile - Secteur de psychiatrie infanto-juvénile de l'Arseaa

> Place des enfants et adolescents accueillis et de leur famille dans le cadre des prises en charge

Au sein du Pôle Guidance Infantile, dans le cadre des prises en charge, la place des patients et de leur famille est centrale. L'information des parents et le recueil de leur consentement sont systématiquement organisés, notamment à travers la présentation des projets de soins ou des contrats AED qui fixent les objectifs de soins et/ou éducatifs et les moyens

mobilisés pour les atteindre. Ces documents sont signés par les responsables légaux.

L'alliance thérapeutique avec les parents constitue un facteur essentiel de la qualité de la prise en charge en pédopsychiatrie, les interventions et l'accompagnement proposés par les équipes pluridisciplinaires intègrent pleinement cette dimension afin de

répondre au plus près aux besoins de l'enfant et de sa famille.

La place des parents est confortée, en particulier dans la dimension de pairs aidants, tant au niveau de certaines antennes avec des groupes soutenant les habiletés parentales, qu'au niveau institutionnel avec une implication de parents d'enfants pris en charge au sein de la CDU.

> L'UNAFAM et le GEM Bon Pied Bon Œil représentés à la Commission Des Usagers (CDU) en 2020

En 2019, l'ARS a sollicité les associations agréées afin de renouveler les représentants d'usagers (RU). Acté en 2020 par l'ARS, ce renouvellement a permis cette année la représentation de deux associations d'usagers au sein de la CDU : l'UNAFAM et le GEM Bon Pied Bon Œil.

Pour mémoire, la CDU a des compétences élargies et sa composition évolue. Ainsi au moins une fois par an, elle est informée des Evènements Indésirables Graves (EIG) survenus dans l'établissement et des mesures correctrices apportées. Cette informa-

tion transmise à la CDU se doit de garantir le respect de l'anonymat du patient et du professionnel concerné. En outre la CDU peut proposer « un projet des usagers » ayant pour objectif d'exprimer les attentes et les propositions des usagers.

> Des échanges réguliers avec les membres de la CDU malgré la crise sanitaire

Si l'année a été marquée par la crise sanitaire liée au COVID19, elle a toutefois été l'occasion d'échanges réguliers avec les membres de la CDU. Notamment par le biais d'informations régulières, par courriel, sur les modalités ajustées de prise en charge durant le premier confinement mais aussi par la transmission des newsletters du pôle.

L'enquête de satisfaction, réalisée durant l'été 2020 auprès des familles, visant à recueillir leur avis sur l'adaptation des prises en charge durant la période de confinement, a été présentée en CDU lors de la réunion de septembre 2020. Cette présentation a été l'occasion d'échanges sur le vécu

des parents auprès des représentants d'enfants pris en charge, accueillis et accompagnés sur le pôle.

D'autres formes de participation des usagers existent au sein du Pôle. En effet, les parents sont invités à l'élaboration du projet de soins individualisé. En outre de nombreuses réunions des parents sont proposées sur les hôpitaux de jour.

En 2021, le pôle achèvera la mise en œuvre des préconisations de la CDU sur l'accueil

Les travaux concrets à déployer sont notamment les suivants :

- ⇒ Travail sur l'accessibilité à l'information (livret d'accueil, panneaux d'affichage) avec notamment la traduction des documents institutionnels (langues étrangères et FALC)
- ⇒ Présentation du bilan 2020 des demandes de dossiers/plaintes réclamations – Informations préoccupantes/signalements
- ⇒ Présentation des travaux de recherche menés avec la FERREPSY
- ⇒ Renforcement de l'information des usagers sur l'existence, le rôle et les modalités de communication de la CDU (affichage, livret d'accueil)

1.2.2. Médico-social, social, protection de l'Enfance :

En 2020, le fait que les Conseils de la Vie Sociale (CVS) n'aient pu tous se tenir dans les conditions habituelles aurait pu constituer un frein à la dynamique impulsée ces dernières années pour la promotion de la participation des personnes. Il en n'a pas été ainsi puisque la préoccupation de la santé lato sensu des personnes a été centrale et que les initiatives ont permis de dépasser la distance instaurée par les mesures sanitaires. Les organisations ont dû et su s'adapter.

Elles ont même fait face à l'un des questionnements consubstantiels au

"soin" et au "prendre soin" qui s'est caractérisé dans la dichotomie entre l'impératif de sécurité sanitaire et l'autonomisation. Ne pas remettre en cause les fondamentaux de l'accompagnement tout en veillant à protéger... Cette réalité a été d'autant plus prégnante dans les établissements d'hébergement permanent, lieu de vie (secteur adulte en hébergement, MECS). Peu de sorties, peu voire aucune visite, moins de retours en famille qu'à l'ordinaire... cela aurait pu mettre en tension le collectif, les familles. Diverses mesures ont été

prises pour l'éviter avec, somme toute, un bilan satisfaisant.

Si la situation était bien différente pour les établissements et services qui ont dû, du moins dans un premier temps ne plus accueillir les personnes suivies, la communication n'en a pas été moins essentielle pour maintenir le lien et un certain étayage auprès des familles. Au final, le suivi s'est organisé à distance et a même été réintroduit pour les situations les plus complexes.

> Une communication adaptée et renforcée auprès des personnes accueillies

Dans les établissements qui ont maintenu leur accueil, la communication a été essentielle et régulière. Elle s'est beaucoup faite par des échanges et des rencontres directes.

Ainsi chaque décision gouvernementale majeure (confinement, déconfinement, visites, sorties, vaccination, etc.) a fait l'objet d'explication afin d'apporter des précisions aux interrogations et par la même occasion

d'apaiser les tensions. Cette communication a pu être complétée par des affichages en Facile A Lire et A Comprendre. En outre des informations sur les gestes barrières ont été régulièrement faites par les équipes.

> Une communication maintenant le lien avec les familles et les aidants

Afin de maintenir les liens, notamment auprès des aidants familiaux qui n'ont pas pu, durant la crise sanitaire, accueillir les résidents en leur domicile, différents outils de communication ont été déployés à tous les niveaux : du message associatif avec une vidéo du Président de l'Arseaa adressée aux familles jusqu'au niveau des équipes, avec ne serait-ce que des rendez-vous téléphoniques réguliers. Quand cela a été possible, le recours à la visioconférence et/ou la visioconférence ont été favorisés. Plusieurs

autres initiatives ont eu cours comme des lettres d'information.

Les mêmes outils ont été déployés auprès des personnes de retour au domicile familial sans accueil en structure que ce soit à la journée ou en nuitée. Il s'agissait d'apporter soutien aux familles et de maintenir un lien avec les personnes accompagnées pour éviter le délitement de situations déjà très fragiles.



> Le maintien des Conseils de la Vie Sociale en visio-conférence

A compter du mois de mars, les rencontres du CVS se sont déroulées exclusivement en visioconférence. Les thèmes abordés ont suivi l'actualité

de la crise sanitaire. A noter que si les représentants des travailleurs de l'ESAT ont su s'adapter à cette nouvelle modalité de fonctionnement,

celle-ci a été peu accessible à d'autres usagers et n'a pas favorisé les débats et les échanges des participants.

Un film a été réalisé témoignant du vécu de la crise par les personnes elles-mêmes : Paroles de confinés ! Film témoignage de 4 jeunes résidant en Foyer de Vie Master Film, juillet 2020 > <http://www.arseaa.org/actualite/paroles-de-confinés>

Une communication directe et plus régulière avec les familles et les aidants au Pôle Béroï-Collectif

Le souci permanent des équipes de maintenir un lien malgré les contraintes du confinement a permis de promouvoir une communication directe et plus régulière avec les familles. L'ambiance particulière liée au confinement a permis de « bouger les lignes » et a reconfiguré positivement la nature des liens entre les professionnels et les familles. La posture de soutien prenant en compte le souci de la vie quotidienne au sein des familles par les professionnels a été très apprécié par la majorité des parents. Quelques rares familles ont cependant cloisonné fortement et ont été difficiles à joindre.

Des lettres d'information expliquant les réorganisations et les principes de précaution mis en œuvre sur les établissements ont été envoyées régulièrement aux familles. Toutes les familles ont été régulièrement contactées par téléphone ou Visio, par les équipes. Une assemblée interne au pôle a été mise en place dès le début de la crise. Pour les familles les plus mal équipées en outils informatiques des envois ou livraisons de supports pédagogiques ont été organisés notamment par les enseignants.

Un développement durable qui intègre la stratégie et les pratiques quotidiennes

Dans le cadre de son projet associatif, l'Arseaa a identifié comme l'une des orientations stratégiques prioritaires pour 2020 la mise en place d'une stratégie de développement écologique et responsable. Pour ce faire, l'Arseaa a fait appel à l'agence « Primum Non Nocere » qui possède une forte expertise dans les secteurs sanitaires et médico-sociaux.

Sur les années 2020 et 2021, elle réalise des diagnostics de Développement Durable sur les 11 pôles et la direction générale, portant sur les 6 thématiques suivantes :

1. Le tri des déchets.
2. Le restauration/gaspillage alimentaire.
3. La performance énergétique et les consommations d'eau.
4. Les transports.
5. Les achats responsables.

Ces diagnostics partagés doivent permettre de dresser un état des lieux des pratiques, d'identifier les actions vertueuses déjà en place et de repérer les actions d'amélioration possibles. Ils donneront lieu à des plans d'actions par pôle, puis à un plan d'action globale de l'Arseaa.

1.3. POLITIQUE QUALITE

1.3.1. Social /médico-social/ protection de l'enfance

> Un second cycle évaluatif dont la conclusion est reportée à 2021 en raison de la crise sanitaire COVID-19

2020 aurait dû voir se conclure le deuxième cycle de l'évaluation interne par la production des résultats de celui-ci sous la forme des rapports d'évaluation interne. La crise sanitaire a nécessité le report des phases de finalisation de l'évaluation interne et notamment la rédaction des rapports d'évaluation interne à 2021.

Le Pôle Adultes 31 a ainsi traité cette année le domaine 4 « Prévention des risques et des vulnérabilités » du référentiel. Prévu initialement au premier semestre, celui-ci a fait l'objet d'un traitement commun par l'ensemble des animateurs du pôle en présence de la direction lors d'une rencontre en décembre 2020.

Finalisation de l'évaluation externe du SAMSAH du Pôle Pousinies-Bordeneuve repoussée à 2021 en raison de la crise sanitaire

Le rétro planning de l'évaluation externe du SAMSAH a été réalisé en lien avec la direction générale. Un contrat de prestation de l'évaluation externe a été établi et un retenu (Pluriel Formation Conseil). Contraint par la crise sanitaire et le deuxième confinement, la démarche a été commencée avec le prestataire à la fin de l'année 2020 pour une visite sur site prévue en janvier 2021. Cette préparation a été l'occasion pour le Pôle de s'interroger sur la question évaluative et sur les documents de la loi 2002-2.

Le Pôle Adultes Henri Cros a pu en 2020 se consacrer à la rédaction des

rapports d'évaluation interne et consacra le premier semestre 2021 à l'intégration des résultats de l'évaluation au Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ).

Le Pôle Pousiniès-Bordeneuve ayant réalisé la totalité de ses évaluations internes en 2018, a quant à lui consacré cette année à poursuivre les principaux axes de travail dans le cadre du Plan d'Amélioration Continu de la Qualité (PACQ) 2018-2023. Ainsi Lors du premier trimestre 2020, la Directrice Adjointe associée à la référente qualité et aux responsables des unités ont organisé des présentations du PACQ dans chaque unité. Ces rencontres ont permis de mettre en

avant toutes les actions issues des écrits des professionnels et de remettre du lien entre la démarche qualité, l'évaluation interne du pôle et la construction du PACQ. Le suivi du PACQ se poursuivra en 2021 avec un outil en cours d'amélioration afin de favoriser l'appropriation de la démarche par les professionnels de terrain.

La finalisation des rapports ayant été retardé par la crise sanitaire, les différentes autorisations du Pôle Enfances Plurielles n'ont pu mettre à profit 2020 pour rédiger les rapports d'évaluation

interne. Le Pôle avait toutefois pu terminer l'évaluation à proprement parler, l'ensemble des 5 domaines du référentiel ayant pu être mis au travail dans les délais impartis.

Au sein du Pôle-Rives Garonne, l'année 2020 a permis la poursuite des travaux de l'évaluation interne. Ainsi le Pôle a procédé à :

- la consolidation des résultats de l'évaluation interne par autorisation des 2 derniers domaines restants : Domaine 4 « Prévention des risques et Vulnérabilités » et le Domaine 5 « Inscription sur le territoire » étudiés en 2019.

- l'élaboration des rapports d'évaluation Interne et l'actualisation du Plan d'amélioration continue de la qualité (PACQ).

Le secteur de l'action sociale et de la protection de l'enfance poursuit la démarche engagée. Ainsi le CADA et le CPH Le Sardélis ainsi que les MECS Lucie Aubrac et Saint Joseph ont pu travailler sur l'ensemble des domaines du référentiel d'évaluation associatif. Fin 2020 le recours à une ressource externe (stagiaire en Master 2 encadrement des services dans la santé et le social) a permis de finaliser la participation des usagers (familles) et des partenaires. Un questionnaire type a été construit sur la base du référentiel et a permis de recueillir l'avis de 3 familles représentatives sur l'ensemble des sujets. Les rapports d'évaluation seront finalisés en fin de trimestre 2021.

> En 2020 a pu se tenir in extrémis un séminaire des animateurs du second cycle de l'évaluation interne

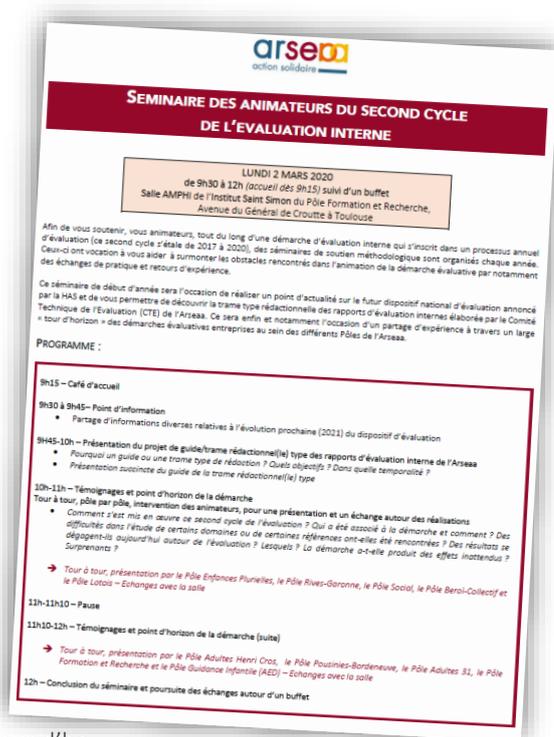
Juste avant le premier confinement, le 2 mars 2020 et donc avant l'entrée en situation de crise sanitaire, les animateurs de l'évaluation interne ont pu tenir leur premier séminaire annuel.

Pour mémoire ces séminaires de travail ont pour objet de soutenir les animateurs tout du long d'une démarche d'évaluation interne qui s'inscrit dans un processus annuel et continu. Des séminaires de soutien méthodologique sont organisés chaque année pour aider les animateurs à surmonter les obstacles rencontrés dans l'animation de la démarche par notamment des échanges de pratiques et retours d'expérience.

Le Séminaire a été ouvert par le directeur général de l'Arseaa, M. Stéphane Pareil, qui n'a pas manqué de saluer le travail réalisé par les animateurs

dans le cadre de la démarche évaluative engagée par l'Arseaa.

Ce séminaire 2020 qui a réuni 60 animateurs (sur les 80 identifiés) a été l'occasion de réaliser un point d'actualité sur le futur dispositif national d'évaluation annoncé par la HAS, de faire découvrir la trame type rédactionnelle des rapports d'évaluation internes élaborée par le Comité Technique de l'Évaluation (CTE) de l'Arseaa. Enfin ce fut notamment l'occasion d'un partage d'expérience à travers un large « tour d'horizon » des démarches évaluatives



en-
treprises au sein des différents Pôles de l'Association.

Evolution prochaine du dispositif d'évaluation placé sous l'égide de la HAS

La HAS s'est vu confier par la loi relative à l'organisation et à la transformation du système de santé publiée en 2019, la responsabilité de la procédure d'évaluation des ESSMS. Ainsi, la HAS a pour mission d'élaborer le nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS, ainsi que le nouveau cahier des charges d'habilitation des organismes en charge des évaluations. Un décret à paraître doit déterminer les modalités de publication des rapports d'évaluation, ainsi que le rythme de ces évaluations. La HAS a engagé les travaux de co-construction du nouveau dispositif d'évaluation en septembre 2019. Le référentiel, les méthodes d'évaluation et le format du rapport d'évaluation est annoncé devant être publiés en janvier 2022.

1.3.2. Pôle Guidance Infantile - Secteur de psychiatrie infanto-juvénile :

L'année 2020 a été marquée par la prise de fonction d'une responsable qualité, gestion des risques et communication.

Dans le contexte de la crise sanitaire liée à la COVID19, la démarche qualité a été ajustée et priorisée en lien avec les enjeux du terrain et les nécessaires obligations qui ont trait à ce domaine.

Au cours de l'année il s'est agi de mettre en œuvre la nouvelle procédure de certification V2020 de la Haute Autorité de Santé (Cf. encadré ci-après).

Dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, et en lien avec les enjeux réaffirmés de la démarche de certification V2020 de la HAS, le pôle s'est saisi de la

méthode du patient traceur comme une démarche pertinente d'évaluation des pratiques professionnelles et d'acculturation des équipes à la qualité et la sécurité des soins. Pour ce faire, une grille personnalisée adaptée à la pédopsychiatrie a été formalisée.

Une programmation d'un patient traceur par dispositif de soins a été réalisée sur le 2^{ème} trimestre, en raison de la crise sanitaire elle a été révisée sur le 4^{ème} trimestre 2020 et n'a pas pu être entièrement tenue du fait des contraintes s'appliquant aux rencontres en présentiel. Ils seront reprogrammés, dans la mesure du possible, sur l'année 2021.

D'un point de vue général, la méthode du patient traceur a été appréciée par les équipes, en témoignent les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès de chaque équipe à la suite de leur réalisation.

> Poursuite de l'évaluation interne de l'AED

La démarche d'évaluation interne de l'AED, dispositif social du pôle Guidance Infantile, s'est poursuivie en 2020.

Débutée en 2016, ce second cycle d'évaluation interne s'appuie également sur le référentiel d'évaluation associatif. Le pôle s'est appuyé par ailleurs sur les règles de rédaction définies dans le contrat qui le lie au Conseil Départemental.

Les années 2017 à 2019 ont été consacrées à la réalisation du diagnostic des différents domaines du référentiel. L'année 2020 a elle été consacrée :

- à la consolidation du diagnostic, réalisée par le COPIL Qualité.
- au partage du diagnostic avec les professionnels impliqués sur le dispositif.

S'approprier la nouvelle procédure de certification de la HAS et élaborer le PAQSS

La Haute Autorité de Santé (HAS) a publié en avril 2019 un « document de travail » du manuel de certification v2020.

Le COPIL QGRAS a décidé de la réalisation de trois diagnostics flash, visant à évaluer la conformité des processus et pratiques du pôle aux critères applicables du manuel.

Ces trois diagnostics flash ont eu lieu le 2 et le 4 mars ainsi que le 29 septembre 2020. Ils ont réuni un panel de professionnels élargi, en lien étroit avec les domaines des trois thématiques et ont permis l'identification de points forts et d'axes d'amélioration.

Le COPIL QGRAS s'est saisi de ces constats afin de formaliser un Programme d'Amélioration Continu de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS), qui sera mis en œuvre sur l'année 2021 et plus.

Le 27 novembre 2020, la HAS a publié la version définitive du manuel de certification, associé à un référentiel.

Le COPIL QGRAS identifiera en 2021 les critères maintenus et ceux ayant évolués depuis la version de travail diffusée en avril 2019 afin de préciser le programme d'actions.

Un nouveau système d'information nommé CALISTA est venu renforcer l'interface entre le pôle et la HAS. Il remplace le système d'information SARA qui, jusqu'ici, servait de pilotage à l'analyse des risques de l'établissement. L'année 2021 aura pour objectif de personnaliser le référentiel de l'établissement au regard de son domaine d'activité et de la population accueillie.

Il s'agira par ailleurs pour le pôle de s'approprier les nouvelles méthodes d'évaluation de certification ainsi que les attendus en ce qui concerne l'évaluation interne, qui vient remplacer les comptes qualité intermédiaires.

- au recueil de la satisfaction des usagers accompagnés sur l'année 2019. Un questionnaire de satisfaction a été transmis à l'ensemble des familles de la file active 2019 via un questionnaire papier remis en main propre ou en ligne (GOOGLE FORMS®). L'analyse de cette enquête sera réalisée en 2021.

La rédaction du rapport et sa transmission à la Direction générale sont venues finaliser ce processus.

En 2021, il s'agira pour le pôle de :

- finaliser le rapport de l'évaluation interne menée, pour une transmission aux autorités tarifaires en juin 2021.
- partager les constats et le plan d'actions aux professionnels impliqués sur l'AED au sein du pôle.
- mettre en œuvre les actions programmées au plan d'actions 2021.

1.4. RECHERCHE ET FORMATION EN TRAVAIL SOCIAL :

1.4.1. Un Pôle en pleine évolution

Le Pôle Formation et Recherche de l'Arseaa a intégré dans son périmètre d'activité le CRF&PFD à compter du 1er janvier 2020. Le CRF&PFD propose des formations de niveau supérieur pour des professionnels destinés à assurer des fonctions d'encadrement. Il dispense la formation du CAFDES, en lien avec l'EHESP, diplôme destiné plus particulièrement aux fonctions de Cadre Dirigeant. Le CAFERUIS, propose quant à lui un parcours de formation plutôt destiné aux cadres de proximité (Responsable d'unité par exemple). Le CRF&PFD propose également des modules de formation à des professionnels souhaitant bénéficier d'une actualisation

et/ou développement de connaissance sur la GRH ou la comptabilité et la gestion financière.

Autre évolution pour le pôle, exogène cette fois : les conséquences de la réforme de la formation professionnelle, considérables pour les organismes de formation essentiellement structurés autour de la formation initiale pour les diplômés d'Etat. La réforme convoque directement les organismes de formation sur leur capacité d'adaptation pour faire face à intégrer des contraintes de marché importantes pour près de 50% de leur chiffre d'affaire. C'est un changement de paradigme structurel à engager

pour lequel le choix a été fait d'associer dirigeance et gouvernance associative avec le lancement d'un groupe d'appui Direction Générale/Membres du Bureau. Deux temps de rencontre, ont permis d'exposer un « État des lieux », en invitant notamment deux Directeurs Généraux d'OF pour élargir la réflexion et la contextualisation des contraintes de l'environnement de formation. Des perspectives d'évolution ont été évoquées et des engagements de dépense ont été autorisés. Des points d'étape sont prévus sur un rythme semestriel (voir plus si besoin).

1.4.2. Un contexte sanitaire complexe mais accélérateur de transformation

Par ses effets de bord, la crise sanitaire aura engagé un processus de transformation irréversible pour la formation et le Pôle Formation et Recherche en particulier. Après l'effet de sidération du 1^{er} confinement en mars, un élan de solidarité associatif aura contribué sans conteste au renforcement des liens entre les Pôles. Les professionnels et les étudiants du Pôle ont répondu présents, bien au-delà de ce qui pouvait être pressenti.

Les équipes ont été mises à contribution pour maintenir une qualité d'accompagnement, surtout auprès de publics éloignés de la formation, du fait de leur fragilité, de leur isolement ou encore du fait de leur exposition à la fracture numérique.

C'est pour ces raisons qu'il est apparu très vite primordial de pouvoir maintenir au maximum les activités en présentiel, tout au long de l'année. Ainsi,

la structure a ouvert dès le 11 mai pour que tous les apprenants puissent poursuivre leur investissement dans leur formation et maintenir leur mobilisation sur leur projet. Au-delà, il s'agissait de prévenir les risques de l'isolement social auquel bon nombre de citoyens et surtout d'étudiants ont été exposés. La vigilance de tous, professionnel comme apprenant, aura permis un exercice périlleux mais, avec le recul, bien apprécié.

1.4.3. Des projets structurants néanmoins menés

> La certification Qualiopi

Quatre mois après le démarrage de la crise sanitaire, le choix a été fait de maintenir la démarche pour l'obtention de la certification qualité Qualiopi, certification obligatoire pour

tout Organisme de Formation financée par des fonds publics ou collectés par le OPCO. Ont été certifiées notre activité d'Organisme de Formation, notre activité de CFA et notre activité

de VAE. Plus qu'une étape décisive, cette certification sert de feuille de route pour structurer nos actions dans une démarche qualité vertueuse.

> L'organisation d'un pôle en mouvement

Lancement d'un service apprentissage. Les enjeux de financement de l'apprentissage nous ont conduit à fiabiliser l'administration des contrats et l'entrée en formation des apprentis. En pleine réforme, ce service animé par une attachée de Direction est venu en appui aux Employeurs, aux apprentis et aux professionnels du PF&R. L'engagement massif de recrutement d'apprentis dans les Pôles de l'Arseaa sur le dernier trimestre 2020, au-delà de l'impulsion donnée par l'Association, s'inscrit dans ce renforcement des liens entre les Pôles et de leur soutien au développement des activités du CFA en Travail Social. Le travail réalisé est considérable et nous a permis de sécuriser une montée en charge qui représente pour le PF&R une véritable opportunité pour faire face à la crise sanitaire et à ses conséquences économiques sur nos activités de formation en gestion propre.

Déploiement de la gestion administrative et financière sur le CFAS et sur le CRF&PFD à partir de l'intégration du même logiciel que celui de l'ISS, Yparéo. Le service facturation a été restructuré pour garantir l'homogénéité des processus tout en

préservant les spécificités des activités.

Des investissements importants ont été faits sur **l'environnement numérique de la formation**. Du temps d'une professionnelle cadre pédagogique a été dédié à la démarche engagée sur la culture de la FOAD.

Un autre travail a cours depuis septembre 2019 : la **configuration d'un service recherche**. Après une année centrée sur l'articulation Recherche Arseaa-PF&R, un recrutement s'est confirmé pour un temps plein sur cette activité. En charge d'investir les objets en cours et de préfigurer l'organisation d'une pédagogie articulée à des objets de recherche, la personne s'est impliquée, au titre du PF&R et au titre de l'Arseaa, sur différents sujets de recherche.

La **mobilité-Internationale** a fortement été impactée par la crise sanitaire. Pour la suite, il s'agira d'investir, comme cela a été fait sur la Recherche, en positionnant du temps dédié à l'animation de la mobilité. La

mission portera autant sur les formations post-bac que sur les formations pour l'apprentissage (voie de formation qui mise également sur la mobilité des apprentis).

Forte mobilité professionnelle pour 2020. Toutes les fonctions ont été concernées par cette mobilité. Des mobilités pour changement de service, pour changement de projet professionnel, pour changement de projet personnel, pour passer en retraite. Des mobilités temporaires, d'autres pérennes, des mouvements qui sont venus rajouter de la difficulté dans un moment de tension forte sur certaines de nos activités. Des objectifs d'activité fortement pénalisés sur le CFAS, des contraintes liées aux nouvelles missions sur l'organisme de formation ISS du fait de la mise en œuvre des nouvelles certifications pour les niveaux 6 (délégées par l'État aux Organismes de Formation sans moyens nouveaux), le tout dans le cadre d'une rigueur budgétaire forte compte tenu de la baisse des produits de la formation. Les professionnels sont restés mobilisés et ont permis d'absorber autant que possible cette pression externe mais également interne.

> Et en perspective pour 2021

Au-delà de la poursuite des projets engagés (ouverture de la formation de Moniteur Éducateur, élargissement de la certification au label Certif Région, structuration et développement de l'activité Formation Continue, poursuite du travail avec le groupe d'appui associatif...) quelques objectifs spécifiques viendront caractériser l'année 2021.

Ainsi, la crise sanitaire n'ayant pas permis de bénéficier de tous les effets

attendus du dispositif prépa-apprentissage, nous en avons renforcé son positionnement, ainsi que son attractivité notamment par le projet « Les Ailes de l'Avenir ». Il s'agira également de poursuivre notre investissement sur l'apprentissage en lui-même et d'ouvrir la sécurisation des parcours en apprentissage à d'autres publics éloignés de la formation

Autre point central pour 2021 : renforcer la place des apprenants dans

l'offre de service. Au-delà de nos obligations, il s'agit de positionner les bénéficiaires de la formation comme des acteurs impliqués dans les orientations de développement du Pôle.

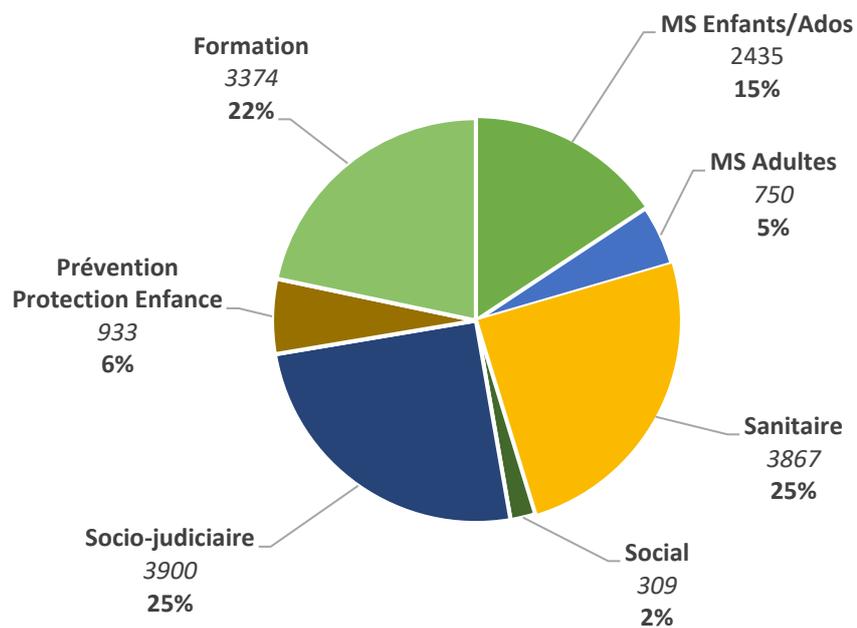
Enfin, un coup d'accélérateur sera donné au déploiement de la culture numérique, en lien avec le plan stratégique numérique de l'Arseaa. Véritable levier d'innovation et de réduction des inégalités dans l'accès à la formation, le numérique doit inspirer chacun de nos projets.



2

PUBLICS SUIVIS EN 2020

15.568 personnes accueillies/accompagnées/prises en charge/formées à l'Arseaa sur l'année 2020



2.1. EFFECTIFS, FILE ACTIVE ANNUELLE

> Secteur Prévention et Protection de l'Enfance

Dans la continuité des années précédentes, le public auquel s'adresse ce secteur est majoritairement composé d'enfants ou de jeunes de sexe masculin. Ceci est particulièrement vrai pour la MECS Lucie Aubrac et en particulier les Mineurs non accompagnés (MNA) exclusivement masculins. Seule la MECS l'Eau Vive accueille

davantage de filles que de garçons (52%).

Pas de changement notable cette année dans la typologie du public accueilli. A noter, le doublement des places du placement à domicile (PAD) qui a eu un effet à la hausse sur la file active du service.

Pour l'AED du Pôle Guidance Infantile, Les points signalés depuis quelques années restent toujours d'actualité : aggravation de la précarité et de la fragilité des familles, nécessité d'une intensification des prises en charge proposées.

> Secteur médico-social enfants et psychiatrie infanto-juvénile

Le secteur enfance médico-social de l'Arseaa accueille et accompagne majoritairement des individus de sexe masculin, l'ITep Oustalet n'accueille d'ailleurs que des garçons compte tenu notamment de sa spécialisation historique sur l'orientation professionnelle. Une réflexion doit être menée pour s'engager dans l'accueil des jeunes filles et ce malgré la faible demande. A l'ITEP Charta, depuis 2017, aucune candidature de filles n'a été transmise Le constat est inverse pour 2 structures seulement : le Sessad pour les déficiences intellectuelles du Pôle Enfances Plurielles et l'IME du

Pôle Lotois qui accueillent respectivement 58% et 66% de filles.

Le nombre d'enfants et d'adolescents accompagnés sur l'année (file active annuelle) a eu tendance à diminuer sur l'ensemble des établissements et services notamment par rapport aux années précédentes compte tenu de l'inertie générée par la crise sanitaire. Dans une certaine mesure, le Pôle Rives Garonne se démarque et surtout le CAMSP lotois (64 enfants accompagnés sur l'année contre 36 en 2019).

A noter, deux extensions non importantes en fin d'année 2020 respectivement de 5 places sur l'autorisation IME pour les déficiences intellectuelles moyennes à sévères et de 7 places sur l'autorisation SESSAD DI légères à moyennes du Pôle Enfances Plurielles. Ces extensions permettent d'accueillir de nouveaux entrants mais en deçà des besoins importants sur les IME.

Dans le secteur Sanitaire, traditionnellement, la population accueillie en service de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent reste majoritairement masculine ; ceci est d'autant plus marqué pour les patients bénéficiant de soins plus intensifs. L'âge moyen est stable, autour de 8,9 ans. Les unités accueillent des enfants de 0 à 18 ans ; l'unité de liaison en périnatalité accueille des nourrissons et des parents

Une file active en léger recul :

- 2 400 enfants en médico-social
- 3 800 enfants en psychiatrie

PREVENTION ET PROTECTION DE L'ENFANCE

Catégorie	Pôle/Etablissement	Autorisé	Installé/ Financé	File Active an- nuelle	Nb personnes au 31/12
AED	Pôle Guidance Infantile	150		183	
AEMO/AED	Pôle Lotois	447		491	
MECS	Lucie Aubrac – Pôle Social	59	59	68	60
MECS	Saint-Joseph – Pôle Social	59	59	58	45
MECS	L'Eau Vive – Pôle Social	63	63	61	54
PAD	Aparté	58	58	72	46
		836	239	933	205

SANITAIRE

Catégorie	Pôle/Etablissement	Autorisé	Installé/ Financé	File Active an- nuelle	Nb personnes au 31/12
HJ	Guidance Infantile	90	90	191	
CMP - CATTP	Guidance Infantile			2205	
Autres	Guidance Infantile			1471	
		90	90	3867	

MEDICO-SOCIAL ENFANTS

Catégorie	Pôle/Etablissement	Autorisé	Installé/ Financé	File Active an- nuelle	Nb personnes au 31/12
CAFS	Pôle Béroï-Collectif	32	32	23	20
CAMSP	Les Sources de Nayrac – Pôle Lotois	15	15	64	37
CMPP	Pôle Béroï-Collectif			1401	1184
Equipe mobile	EMac – Pôle Béroï-Collectif	10	10	27	11
IME	DI L/M – Pôle Enfances Plurielles	95	95	111	97
	DI M/S – Pôle Enfances Plurielles	25	20	22	20
	DI TSA – Pôle Enfances Plurielles	45	45	56	49
	Les Sources de Nayrac – Pôle Lotois	30	30	32	29
ITEP	Les Ormes – Pôle Béroï-Collectif	123	123	131	112
	Enfants – Pôle Rives Garonne	57	57	59	50
	Ados – Pôle Rives Garonne	52	52	72	58
	Béroï – Pôle Béroï-Collectif	27	27	35	28
SESSAD	TCC – Pôle Rives Garonne	131	131	150	120
	TSLA - CAP – Pôle Enfances Plurielles	125	125	147	127
	DI TSA – Pôle Enfances Plurielles	10	10	12	10
	DI – Pôle Enfances Plurielles	37	30	39	31
	TCC/DI – Pôle Lotois	28	28	32	27
	TCC/DI Béroï – Pôle Béroï-Collectif	18	18	22	19
		860	848	2435	2029

MEDICO-SOCIAL ADULTES

Catégorie	Pôle/Etablissement	Autorisé	Installé/ Financé	File Active an- nuelle	Nb personnes au 31/12
ESAT	Pôle Lotois	26	26	30	28
	Pôle Pousiniès-Bordeneuve	85	85	89	86
	Pôle Adultes Henri Cros	67	67	70	69
FAM	Pôle Adultes 31	38	38	39	36
	Pôle Pousiniès-Bordeneuve	32	32	33	32
	Pôle Adultes Henri Cros	10	10	10	9
FOYER DE VIE	Pôle Adultes 31	120	120	127	118
	Pôle Pousiniès-Bordeneuve	40	40	40	39
	Pôle Adultes Henri Cros	67	67	70	69
FOYER HEBERGEMENT	Pôle Pousiniès-Bordeneuve	39	39	45	38
	Pôle Adultes Henri Cros	28	28	30	28
HV - MR	Pôle Pousiniès-Bordeneuve	18	11	14	10
	Pôle Adultes Henri Cros	25	20	22	20
MAS	Pôle Adultes 31	43	43	43	42
SAMSAH	Psychique/ TSA - Pousiniès-Bord.	10	10	18	18
SAVS	Pôle Adultes Henri Cros	26	26	33	33
	Pôle Pousiniès-Bordeneuve	33	33	37	33
		707	695	750	708

SOCIAL

Catégorie	Pôle/Etablissement	Autorisé	Installé/ Financé	File Active an- nuelle	Nb personnes au 31/12
CADA	Pôle Social	105	105	153	99
CPH	Pôle Social	60	60	110	59
HUDA	Pôle Social	40	40	46	39
		205	205	309	197
Mes. alternatives aux poursuites	Pôle Social - SAP-SJ				80
Mes. alternatives détention/en- quêtes	Pôle Social - SAP-SJ				3085
Mesures collec- tives	Pôle Social - SAP-SJ				735
					3900

> Secteur médico-social adultes

Ce secteur accompagne également une population majoritairement de sexe masculin : de 60 % à 86 % selon les établissements et services (respectivement MAPHV du Pôle Pousiniès-Bordeneuve et MAS du Pôle Adultes 31).

Le secteur adulte médico-social a adapté son offre au vieillissement inéluctable de sa population compte tenu du peu de mouvement sur ce type d'établissements.

Pour les quelques entrants, plus jeunes, l'offre a également dû s'adap-

ter. Il s'agit de répondre à des attentes différentes compte tenu de l'âge mais également de la présence de troubles psychiques et le fait que ces jeunes ont parfois connu une certaine inclusion ayant été scolarisés en milieu ordinaire. S'il n'est pas suffisamment préparé, ceux-ci peuvent donc vivre leur passage en secteur adulte comme une régression. Les établissements et services du secteur enfant, pour éviter cela, travaillent l'inclusion sociale et professionnelle et pas seulement le versant scolarisation.

La crise sanitaire n'a à ce jour pas été sans incidence sur les personnes accueillies et accompagnées. Ainsi un ralentissement général a été constaté. Pour la plupart, cela a également engendré des pertes de repères, de concentration, d'endurance pour les TH, fatigabilité accrue, isolement, renforcement des angoisses notamment pour les personnes porteuses d'un TSA et pour les personnes présentant des déficiences du psychisme.

> Secteur social

Le secteur social a accueilli davantage de personnes que les années précédentes.

Au CPH, 110 personnes/isolés ont été accueillies en 2020. Au total ce sont 19 nouveaux ménages. 4 familles et 2 isolés étaient de nationalité afghane, toutes les autres étant de nationalités différentes, aussi diverses que nigériane, ivoirienne, érythréenne, soudanaise, éthiopienne, colombienne, yéménite, iranienne et guinéenne. D'autre part, 2 naissances ont eu lieu au CPH en 2020. A noter : le constat réalisé par l'équipe que certaines des familles accueillies en 2020 sont en procédure « mixte » (1 conjoint protégé et l'autre en demande d'asile, des enfants protégés et des parents en attente de délivrance de titre de séjour). Le CPH dépend d'un dispositif

local, contrairement au CADA : la majorité des familles sont arrivées en provenance de Toulouse. En 2020, 23 personnes prises en charge étaient réfugiés statutaires (RS) et 19 personnes bénéficiaient de la protection subsidiaire (PS). Comme en 2019, la tendance est inversée comparé aux précédentes années.

En 2020, le CADA a accueilli 153 personnes contre 161 en 2019 (36 ménages dont 9 nouveaux entrants et 2 personnes isolées). 21 nationalités sont représentées au sein du CADA au 31 décembre 2020. Les ressortissants russes (10,4 %) et syriens (8 %) étaient les plus représentés. Cette année, seules 2 familles sont arrivées en provenance d'autres régions, toutes les autres familles entrées provenaient d'Occitanie. C'est une rupture par rapport aux années précédentes.

A noter : le constat réalisé par l'équipe que la plupart des familles accueillies sur le CADA sont placées en procédure accélérée alors que sur un autre dispositif d'hébergement d'urgence (HUDA) des familles sont placées en procédure normale.

Ce dernier a lui accueilli 16 nouveaux ménages. 5 familles sont de nationalité albanaise, toutes les autres étant de nationalités différentes, aussi diverses que nigériane, ivoirienne, afghane, russe, syrienne, somali, géorgienne. Sur les 10 familles qui ont quitté l'HUDA dans le cadre de l'obtention d'une protection (7 en HLM et 3 en CPH), 3 sont des familles dont les enfants ou un seul membre du couple a obtenu une protection. Et pour 2 d'entre elles, les enfants ont eu le statut de réfugié et les parents ont été déboutés du droit d'asile.

2.2. EFFECTIFS DES FORMATIONS ET DES ACTIONS D'INSERTION

> Formations en Travail Social

Les formations, qualifications sont accessibles par la voie de la formation initiale, dont l'apprentissage, par la voie de la formation continue ou encore par la voie de la validation des acquis de l'expérience. Ainsi, le pôle accueille une diversité de profils d'apprenants dans un objectif de promotion sociale en accédant à une qualification. Les trois sites de formation (Albi, Tarbes et Toulouse) accueillent les personnes pour des formations qui

peuvent durer de quelques jours à trois ans pour les formations les plus longues, notamment les formations post bac.

En 2020, **l'effectif d'apprentis a été multiplié par 2 par rapport à 2019**. Cette évolution résulte de la politique du gouvernement pour la promotion de l'apprentissage. Les aides à l'embauche et la communication nationale

sur cette voie de formation nous engage résolument sur une montée en compétence quant aux attendus de la formation par l'apprentissage.

Le nouvel agrément pour la formation de Moniteur Éducateur devrait renforcer cette évolution puisque le pôle peut engager chaque année 70 parcours de formation par l'apprentissage sur cette formation, si les effectifs sont au rendez-vous.

Effectifs des formations dispensées	2018	2019	2020
CAFERUIS			66
CAFDES			42
Éducateur Spécialisé dont 67 apprentis	342	331	344
Éducateur de Jeunes Enfants dont 12 apprentis	198	207	205
Éducateur Technique Spécialisé dont 3 apprentis	29	34	26
Moniteur Atelier	64	63	43
Médiateur Familial	20	13	10
Accompagnant Éducatif et Social dont 33 apprentis Dont 209 en formation continue Dont 112 en formation initiale			354
Surveillant de nuit et Maîtresse de Maison	96	93	50
Assistant Familial	278	277	188
Assistant de Soins en Gériatrie	40	24	20
Préparation aux concours sanitaires et sociaux	136	68	26
TOTAL	1601	1446	1374

> Les personnes formées et accompagnées au CFAS et par le service Insertion 31

Le CFAS Occitanie Ouest a accompagné, dans le cadre de sa mission CFA, 219 jeunes et adultes, dont 149 en situation de handicap :

- 109 stagiaires de la formation professionnelle dans le cadre du dispositif prépa apprentissage.
- 22 stagiaires de la formation professionnelle non rémunérée dans le cadre de l'accompagnement à la signature de contrat « sas 6 mois »
- 88 apprentis - 1^{ère} année apprentissage adapté

En 2020, la mission prestation d'accompagnement du CFAS a concerné 276 apprentis dont 250 en situation de handicap. Des accompagnements spécifiques adaptés pour soutenir une alternance réussie ont été mis en œuvre sur 27 sites de formation de 8 départements Occitanie. En 2020, le taux de réussite au CAP est de 87,5%.

Le service Insertion 31, accompagne les publics pour la construction et la validation d'un projet professionnel et leurs démarches d'accès à l'emploi.

En 2020, 100 personnes ont été accompagnées sur la Haute-Garonne et le Gers, dans le cadre d'actions relevant de marchés publics :

- 47 avec le Plan Local pour l'Insertion par l'Emploi de Toulouse Métropole et du Sicoval,
- 53 avec les Prestations Ponctuelles Spécifiques ou Prestations d'Appuis Spécifiques Handicap Mental (33) ou Troubles Cognitifs (20) de l'AGEFIPH.

3

NIVEAU D'ACTIVITE 2020

Nombre de journées réalisées dans l'année :

PREVENTION – PROTECTION DE L'ENFANCE

Catégorie	Pôle/Etablissement	Activité 2019		Activité 2020		Ecart	
		Prévisionnel	Réalisé	Prévisionnel	Réalisé	Réalisé 20 / Réalisé 19	Réalisé 20 / Prévisionnel 20
AED	Pôle Guidance infantile	46500	44859	46500	46887	105%	96%
AEMO/AED	Pôle Lotois	163155	162284	163155	179174	110%	110%
MECS	Lucie Aubrac - Pôle Social	14880	15112	10220	15458	102%	151%
	Saint-Joseph - Pôle Social	14000	14589	18875	15238	101%	78%
	L'Eau Vive - Pôle Social	15500	15929	19557	18201	114%	93%
	Service PAD Aparté	10585	10692	20676	16478	154%	80%

MEDICO-SOCIAL ENFANTS

Catégorie	Pôle/Etablissement	Activité 2019		Activité 2020		Ecart	
		Prévisionnel	Réalisé	Prévisionnel	Réalisé	Réalisé 20 / Réalisé 19	Réalisé 20 / Prévisionnel 20
CAFS	Pôle Béroï-Collectif	7200	4766	7200	4810	101%	67%
CAMSP	Les Sources de Nayrac - Pôle Lotois						
CMPP ¹	Pôle Béroï-Collectif	19815	22389	19815	20485	91%	103%
Equipe mob	EMac – Pôle Béroï-Collectif	3472	3684	3472	3684	100%	106%
IME	DI L/M - Pôle Enfances Plurielles	17442	16659	17442	17041	102%	98%
	DI M/S - Pôle Enfances Plurielles	3672	3376	3708	3486	103%	94%
	DI TSA - Pôle Enfances Plurielles	8262	8440	8262	8449	100%	102%
	Les Sources de Nayrac - Pôle Lotois	5873	5907	5873	5744	97%	98%
ITEP	Les Ormes – Pôle Béroï-Collectif	20741	16952	20741	16619	98%	80%
	Enfants – Pôle Rives Garonne	9395	7653	9395	9319	122%	89%
	Ados – Pôle Rives Garonne	8580	8296	8580	9081	109%	106%
	Béroï – Pôle Béroï-Collectif	5037	5051	5037	5027	100%	100%
SESSAD	TCC – Pôle Rives Garonne	27510	26258	27510	26265	100%	92%
	TSLA - CAP – Pôle Enfances Plurielles	26250	26598	26250	26318	99%	100%
	DI TSA – Pôle Enfances Plurielles	2100	1967	2100	1981	101%	94%
	DI – Pôle Enfances Plurielles	6300	6190	6300	6801	110%	108%
	TCC/DI – Pôle Lotois	5880	5778	5880	5770	100%	98%
	TCC/DI – Pôle Béroï-Collectif	3780	3780	3780	3806	101%	100%

¹ Comptabilisé en nombre d'actes

MEDICO-SOCIAL ADULTES

Catégorie	Pôle/Etablissement	Activité 2019		Activité 2020		Ecart	
		Prévisionnel	Réalisé	Prévisionnel	Réalisé	Réalisé 20 / Réalisé 19	Réalisé 20 / Prévisionnel 20
ESAT	Pôle Lotois	5074	4793	5074	5018	105%	99%
	Pôle Pousiniès-Bordeneuve	16384	16848	16384	16519	98%	97%
	Pôle Adultes Henri Cros	13043	12565	13043	11768	94%	80%
FAM	Pôle Adultes 31	11 180	11660	11 263	11118	95%	99%
	Pôle Pousiniès-Bordeneuve	11 106	11228	11193	11528	103%	99%
	Pôle Adultes Henri Cros	3472	3597	3472	3597	100%	104%
FOYER HE-BERGEMENT	Pôle Pousiniès-Bordeneuve	12851	12972	12851	12561	97%	98%
	Pôle Adultes Henri Cros	8588	9064	8588	9275	102%	108%
FOYER DE VIE	Pôle Adultes 31 – Les Catalpas	19352	20210	19479	19254	95%	99%
	Pôle Adultes 31 – Les Marronniers	19060	18866	19060	19085	101%	100%
	Pôle Pousiniès-Bordeneuve	12070	12458	12070	12511	100%	104%
	Pôle Adultes Henri Cros	20360	21563	21690	21937	102%	100%
MAPHV / MR	Pôle Pousiniès-Bordeneuve	3337	3326	3337	3253	98%	97%
	Pôle Adultes Henri Cros	6977	6935	7113	7135	103%	100%
MAS	Pôle Adultes 31	14126	14207	14139	14105	99%	100%
SAMSAH	Psychique/ TSA - Pousiniès-Bord.	3650	3457	3650	3658	106%	100%
SAVS	Pôle Adultes Henri Cros	9490	9490	9516	9516	100%	100%
	Pôle Pousiniès-Bordeneuve	12045	12087	12045	12000	99%	100%

SANITAIRE

Catégorie	Pôle/Etablissement	Activité 2019		Activité 2020		Ecart	
		Prévisionnel	Réalisé	Prévisionnel	Réalisé	Réalisé 20 / Réalisé 19	Réalisé 20 / Prévisionnel 20
HJ ²	Pôle Guidance Infantile	9580	9411	9510	7413	79 %	97 %
CMP ¹	Pôle Guidance Infantile	35400	37687	35400	30603	81 %	102 %
CATTP ¹	Pôle Guidance Infantile	14950	14746	14950	12127	82 %	92 %
AUTRES	Pôle Guidance Infantile	3000	3514	3000	3617	103%	160 %

SOCIAL

Catégorie	Pôle/Etablissement	Activité 2019		Activité 2020		Ecart	
		Prévisionnel	Réalisé	Prévisionnel	Réalisé	Réalisé 20 / Réalisé 19	Réalisé 20 / Prévisionnel 20
CADA	Pôle Social	37559	37235	37662	36096	97%	96%
CPH	Pôle Social	21027	20421	21084	21619	106%	101%
HUDA	Pôle Social	14307	12078	14346	15355	127%	107%

² Comptabilisé en nombre de venue

Le premier confinement a eu un impact sur l'activité les établissements et services qui ont dû suspendre leur accueil, du moins dans un premier temps car c'était alors les consignes officielles. Au final, l'impact est très différent suivant le type d'accueil ou de prise en charge. Ainsi, si certains ont eu une baisse d'activité, d'autres

dont les résidents ne sont pas sortis en famille ont connu une hausse de cette activité par rapport à l'année 2019 (foyers de vie des pôles adultes notamment). Sans compter les pôles qui ont mis en place une offre spécifique d'accueil ou de suivi sur la période estivale qui a pu entraîner une augmentation de l'activité à condition

qu'elle ait été comptabilisée comme telle (AED Guidance) et non dans le cadre d'un projet spécifique (Communauté 360°, dispositif répit).

Aussi, l'année 2020 est-elle peu représentative de la dynamique d'activité au sein des pôles.

Une mobilité temporaire à l'initiative de l'employeur durant le premier confinement

Il convenait alors d'agir avant le pic pandémique de début avril. La décision a été prise de déployer un renfort de 30% des effectifs des Pôles identifiés comme hautement sensibles.

Certains établissements et services fermés ou à l'activité très réduite, en raison de la consigne sanitaire, pouvaient en effet suppléer les établissements pour lesquels l'activité se poursuivait avec une anticipation d'arrêts liés à la pandémie parmi les effectifs du personnel.

Elle s'est organisée de la manière suivante :

- Vers les pôles en activité, sur les dispositifs d'hébergement, au regard de la vulnérabilité des publics
- Affectation avec transfert du lien hiérarchique
- Prise en charge des déplacements
- Appel au volontariat

Cet appel a reçu un écho très favorable et a permis de réellement faire face au plus fort de la crise.



ZOOM SUR LES POLES

Cuisine Centrale et Entreprise Adaptée Restauration

Direction Générale

Pôle Adultes Henri Cros

Pôle Adultes 31

Pôle Béroi-Collectif

Pôle Enfances Plurielles

Pôle Formation et Recherche

Pôle Guidance infantile

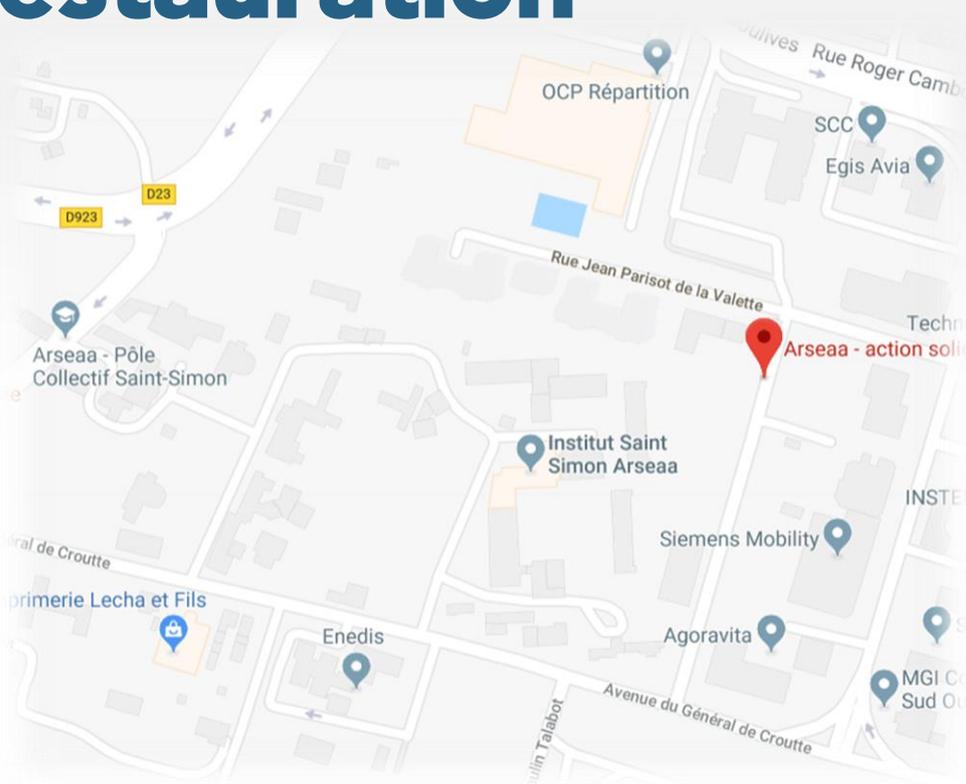
Pôle Lotois

Pôle Pousiniès-Bordeneuve

Pôle Rives Garonne

Pôle Social

Pôle Cuisine Centrale Entreprise Adaptée Restauration





L'établissement Cuisine Centrale / Cafétéria a été créé en 2002. L'établissement a toujours accueilli des stagiaires en situation de handicap ou en grande difficulté sociale afin de lutter contre toute forme d'exclusion.

En 2018, la transformation de la cafétéria en Entreprise Adaptée permet à l'établissement de se projeter dans une autre dynamique, ainsi le Pôle Cuisine Centrale / Entreprise Adaptée Restauration est créé.

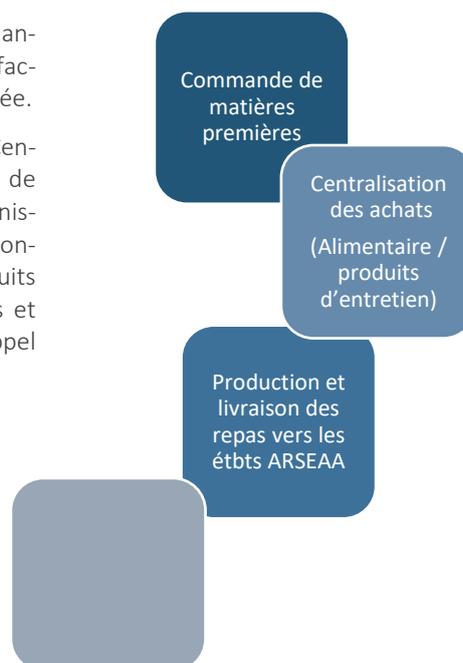
Les principales missions de la Cuisine Centrale

1. Les repas livrés : selon un menu validé par une diététicienne et par une commission inter-établissement, la Cuisine Centrale produit des repas qu'elle achemine vers l'ensemble des établissements proches de Toulouse. Les menus suivent les recommandations du GEMRCN (Groupement d'Etude des Marchés en Restauration Collective et de Nutrition).

2. Les repas in situ : les repas sont fabriqués directement sur le site des établissements trop éloignés avec

des matières premières commandées par la Cuisine Centrale et refacturées à un prix fixe lissé sur l'année.

3. La centrale d'achat : la Cuisine Centrale propose aux établissements de s'approvisionner auprès de fournisseurs sélectionnés en ce qui concerne l'alimentaire et les produits d'entretien. Les prix sont arrêtés et négociés annuellement par appel d'offres.



Liens inter-Arseaa avec la Cuisine Centrale :

	1. Les repas livrés	2. Les repas in situ	3. La centrale d'achat
<i>Pôle Adultes 31</i>	✓		✓
<i>Pôle Rives Garonne</i>	✓		✓
<i>Pôle Enfances Plurielles</i>	✓		✓
<i>Pôle Béroï-Collectif</i>	✓		✓
<i>Pôle Guidance Infantile</i>	✓		✓
<i>Pôle Social</i>	✓		✓
<i>Pôle Pousiniès-Bordeneuve</i>		✓	✓
<i>Pôle Adultes Henri Cros</i>		✓	✓
<i>Pôle Formation et Recherche</i>			✓
<i>Direction Générale</i>	✓		✓
<i>Pôle Lotois</i>			

La restauration proposée par l'Entreprise Adaptée



Les principales réalisations de l'année et les perspectives 2021

Pour la cuisine centrale :

L'année 2020 a été marquée par la baisse des repas livrés (- 16261 repas) principalement à cause de l'arrêt des livraisons des établissements des pôles enfants pendant le 1^{er} confinement. En effet, l'activité de la cuisine centrale est directement liée à celle des établissements.

L'année 2020 est également celle de la mise en place de l'accompagnement par Accents du Sud-Ouest pour la qualité et la sécurité alimentaire. L'entreprise intervient sur la rédaction des menus et leurs déclinaisons,

la mise à jour du PMS et la veille juridique. Pour mémoire, jusqu'en 2019, la Cuisine Centrale gérait elle-même cet aspect d'hygiène et de suivi diététique. La réglementation étant toujours complexe et mouvante, pouvant avoir de lourdes conséquences en cas de manquement, cette prestation a été déléguée.

Pour l'Entreprise adaptée restauration :

Compte tenu de la crise sanitaire, l'année a été marquée par l'adaptation de l'offre aux contraintes sanitaires. Autre conséquence de cette crise : le décalage des travaux pour

le nouveau bâtiment de restauration dont la fin est finalement prévue début 2^{ème} trimestre 2021.

L'équipe sera de nouveau renforcée avec l'embauche de salariés titulaires de la RQTH (1 ETP prévu). Il s'agira également de poursuivre le travail entrepris pour développer le réseau et assoir une organisation structurée entre les deux entités du Pôle : la cuisine centrale et l'entreprise adaptée.

● Une organisation pilotée par le Pôle en lien avec direct avec la Direction générale dans le cadre d'une mobilisation de l'association

L'organisation mise en place pour gérer la crise sanitaire au moment le plus prégnant a été cadré dans le cadre du Plan de de gestion de crise et de continuité des activités du Pôle en étroite relation avec la Direction générale de l'Association qui notamment a opéré une centralisation au niveau de :

- La veille et la diffusion des dernières informations en matière notamment de protocoles
- La gestion des ressources humaines et notamment le redéploiement de certains professionnels, déploiement du télétravail avec les outils nécessaires
 - La gestion des EPI et leur disponibilité
 - La mise en place d'une cellule de soutien psychologique

Une cellule de crise associative a été activée durant 3 mois avec des réunions hebdomadaires.

● Un plan de gestion de crise et de continuité des activités

La cuisine centrale a continué à fonctionner afin de maintenir la restauration dans les pôles poursuivant leur activité (principalement les pôles adultes). Un protocole strict a été mis en place pour éviter un cluser dans l'équipe et être dans l'obligation de fermer. Le DUERP a été mis à jour en identifiant un nouveau risque infectieux.

La cafétéria a fermé du 16 mars au 30 août 2020 maintenant une très faible activité de livraison de plateaux repas intra-Arseaa. Elle a pu rouvrir au public du 31 août au 29 octobre en mettant en place les différents protocoles d'accueil. Depuis le 09 novembre 2020 elle fonctionne en mode « à emporter ».

● L'Adaptation de l'offre de la cuisine centrale

- Nous avons su aider les pôles dès le début de la crise sanitaire en proposant la commande de menus secours dans le cas où nos services ou les cuisines des établissements devaient fermer (cas COVID).
- Nous avons adapté notre offre à la sortie du 1ier confinement en proposant des repas individuels.
Au niveau de la cafétéria :

● L'Adaptation de l'offre de la cafétéria

- Nous avons proposé dès le 1ier confinement une offre de livraison de plateau repas
- Nous avons adapté l'accueil lors de la réouverture et mis en place les différents protocoles (distance de sécurité, marquage au sol, livret de rappel, ...)
- Nous proposons depuis le second confinement une offre à emporter
- Nous avons su trouver une solution de restauration pour notre client l'ESAT CATIC de l'ALEFPA qui venait avant la pandémie au rythme de 40 repas/jour du lundi au jeudi et qui n'a pas de cuisine sur site. Les usagers reprenant le travail après le premier confinement, nous avons mis en place une restauration dans leurs locaux avec le détachement d'un de nos salariés. Nous avons remis en place ce fonctionnement depuis le mois de novembre

● Un soutien des autorités

La DIRECCTE a partagé beaucoup d'information durant le confinement. Nous avons pu la solliciter sur des questions liées à notre fonctionnement en période COVID. Nous avons sollicité et obtenu une aide financière pour un accompagnement à notre stratégie commerciale et de communication (volet 2 du FATEA) qui vient en complément du Dispositif Local d'accompagnement (DLA) demandé en août 2020 et obtenu dès octobre.

Direction Générale



DIRECTION ET SERVICES ADMINISTRATIFS

7, Chemin de Colasson
31100 TOULOUSE

Tél. : 05 61 19 24 00

Courriel : siegesocial@ar-seaa.org

Direction Générale

Directeur :
Stéphane PAREIL

Adjoints au Directeur Général :
Olivier PILUDU
RH, Compétences, Organisation

Christophe ROGEY
Économique, Finance, Patrimoine

Qualité, Développement, Communication

Cédric DELPECH
Systèmes d'Information

La Direction Générale pilote stratégiquement l'Association. Elle est **chargée de mettre en œuvre les orientations du projet associatif, des plans stratégiques** sectoriels ou encore le plan stratégique Politiques transversales 2018-2022 ainsi que les décisions associatives.

Conformément à l'autorisation des frais de siège social délivrée par l'ARS, les missions de la direction générale se déclinent en :

- Appui et conseil aux pôles et établissements,
- Accompagnement et développement de projets,
- Contrôle.

Le Directeur Général a, par délégation du Président, l'administration permanente de l'Association.

Les salariés de la Direction Générale, par leur expertise et leur compétence, contribuent à la bonne réalisation des projets transversaux.

La Direction Générale garantit la cohérence globale pour rendre les actions associatives lisibles et visibles en interne comme en externe.

Elle est le pivot entre les dispositifs de l'Arseaa, les instances associatives et les autorités de tarification. Elle est l'interlocuteur privilégié des différents partenaires qui interviennent dans le champ de la santé, de l'action sociale, de la formation...

> Vie et gouvernance associative : accompagnement des instances décisionnelles

La vie associative de l'Arseaa se caractérise par un bon fonctionnement des instances et par une volonté de fédérer l'ensemble des acteurs dans la mise en œuvre du projet associatif.

La Direction Générale prépare et accompagne les **instances décisionnelles** : bureau, conseils d'administration et Assemblée Générale et les **instances de réflexion et de proposition**, chargées notamment d'instruire les dossiers avant une présentation aux instances décisionnelles.

En 2020, le Bureau s'est réuni 19 fois et le Conseil d'Administration 5 fois. L'Assemblée Générale ordinaire s'est tenue en Juin 2020. A partir du mois de mars 2020. Ces réunions se sont tenues essentiellement en mode distanciel.

La Commission Qualité et Projets s'est réunie 2 fois, la Commission Gestion et Finances 3 fois et la Commission Recherche et Formation 4 fois.

Une priorité stratégique, issue du projet associatif et arrêtée par le Président et le Directeur Général, a été travaillée en 2020 : « Promouvoir l'engagement des bénévoles au sein de l'association ». Le groupe a construit un questionnaire pour identifier le nombre de bénévoles dans l'Arseaa et les besoins identifiés. Un projet de charte a été rédigé pour être présenté aux instances, de même qu'un guide de la gestion des ressources bénévoles au sein de l'Arseaa.

La direction générale pilote de nombreuses **instances stratégiques et opérationnelles** comme le Conseil des Directeurs (8 réunions et un séminaire

VIE ET GOUVERNANCE ASSOCIATIVES : LES POINTS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020

Une gouvernance fortement mobilisée pour accompagner la gestion de la crise sanitaire, soutenir les personnes accueillies, leurs familles, les professionnels et interpeller les autorités publiques, les politiques...

Une orientation du projet associatif mise au travail dans un groupe : « Promouvoir l'engagement des bénévoles au sein de l'Association »

Un pilotage global efficient, dans un contexte particulier, pour la continuité des projets.

en 2020), la Réunion Générale de l'Encadrement (2 réunions), le COTAR (6 réunions), les séances d'information du personnel (6 « petit'Déj de la DG » en 2020), les groupes de travail ad hoc, etc.

Le Directeur Général a une démarche volontariste d'organiser des réunions CODIR (Comité de Direction) de la Direction Générale avec les CODIR des pôles pour partager les enjeux stratégiques ou opérationnels, les perspectives de développement, dans une réflexion partagée.

La Direction Générale joue alors pleinement son rôle de soutien, d'appui et conseil, mobilise ses moyens, interpelle, le cas échéant, les instances associatives si cela relève d'orientations politiques. Ces réunions ont concerné quasiment tous les pôles, en 2020.

> **Elaboration des orientations stratégiques, soutien à la mise en œuvre des plans stratégiques, aux démarches d'amélioration continue de la qualité**

Le début de l'année 2020 a vu la **poursuite du pilotage et du suivi des plans stratégiques sectoriels** en cours avec notamment la montée en charge des dispositifs sur le champ de la Protection de l'Enfance.

Les travaux avec les directions de pôle ont repris au troisième trimestre en vue de **préparer la négociation du CPOM Médico-Social à venir** .

La Direction Générale a également participé activement, en lien avec les directions de pôles concernées, à **l'élaboration du diagnostic du Projet Territorial de Santé Mentale** , à la mise en place du dispositif ITEP sur le territoire, à la co-construction d'un dossier unique d'admission en ESMS en Occitanie, conduite par l'ARS.

Les conseillers techniques ont, dans leur rôle de **soutien à l'élaboration des projets de services** , apporté leur contribution au projet de service du SAVS et du SAMSAH du Pôle Pousiniès-Bordeneuve.

L'année 2020 a vu se poursuivre les actions de soutien et **d'appui aux démarches d'amélioration continue de la qualité** conduites dans les différents

pôles, dans le cadre de la mise en œuvre du second cycle de l'évaluation interne : guide d'aide à la rédaction des rapports d'évaluation interne, séminaire des animateurs de l'évaluation interne... A noter plus spécifiquement le soutien à la réalisation de l'évaluation externe du SAMSAH du pôle Pousiniès-Bordeneuve.

Une veille est opérationnelle sur l'évolution du cadre législatif et réglementaire relatif aux établissements et services et sur la publication des appels à projets/à candidatures : l'Ar-seaa, au titre du pôle Enfances Plurielles, a déposé des dossiers pour la création de places de SESSAD en Haute-Garonne : la direction générale a apporté un soutien technique et méthodologique. Il en a été de même pour le développement de la formation sur le champ des troubles du spectre de l'autisme.

L'évolution des renouvellements d'autorisation arrivant à échéance fait également l'objet d'un suivi particulier (en 2020, dossier de renouvellement des hôpitaux de jour pour le pôle Guidance Infantile).

L'ANNEE 2020 A ETE MARQUEE NOTAMMENT PAR :

Les échanges préparatoires à la négociation du CPOM MS à venir

Une participation active à l'élaboration du diagnostic du Projet Territorial de Santé Mentale,

Les réponses à des appels à projets pour la création de places de SESSAD en Haute-Garonne

La poursuite du soutien aux démarches d'amélioration continue de la qualité conduites dans le cadre de la mise en œuvre du second cycle de l'évaluation interne

La poursuite de la sensibilisation à la protection des données, la prise en compte des droits fondamentaux dans un cadre donné...

Une communication renforcée et l'impulsion d'un repositionnement stratégique

> **Protection des données à caractère personnel, appui et conseil juridique aux pôles et établissements**

L'activité de la responsable juridique et déléguée à la Protection des Données a été marquée en 2020 par les questions liées à la complexité des accompagnements avec des situations

familiales qui viennent mettre en tension les modalités d'accompagnement proposées, spécifiquement pour les mineurs ou jeunes adultes. Il convient alors de bien **maîtriser le cadre de nos interventions et les**

droits en jeu dans chaque situation singulière (respect des droits fondamentaux, prise en compte de la volonté des mineurs, autorité parentale...).

Pour prévenir les risques de contentieux, un renforcement des procédures, une meilleure traçabilité des actions sont nécessaires et **l'appui juridique soit par de la formation, soit par des études de cas, a pu se concrétiser sur plusieurs des pôles.**

Quelques exemples d'appui et de soutien : au Pôle Enfances Plurielles, un important travail a pu être mené sur

les formulaires de recueil des données à destination des personnes accueillies et de leurs représentants légaux, intervention sur la mise en place d'une démarche de soins palliatifs à intégrer au projet d'établissement (Pôle Pousiniès-Bordeneuve), règles d'accès au dossier et transmission des données à caractère personnel aux autorités (Pôle Rives Garonne et CFAS)...

Enfin, la **sensibilisation aux règles liées à la nouvelle réglementation européenne** (RGPD) s'est poursuivie : le partage d'informations, le secret professionnel, les données de santé, les modalités de recueil du consentement sont autant de thématiques abordées en 2020.

> Structuration d'une stratégie de communication, poursuite et accompagnement de la politique de communication interne et externe

Une priorité stratégique, issue du projet associatif et arrêtée par le Président et le Directeur Général, a été travaillée en 2020 : « Valoriser notre expertise et structurer notre stratégie de communication ». Il s'agit de développer la communication interne et externe avec pour objectif le développement de la marque Arseaa ». Les objectifs visés : accompagner le projet associatif et faire socle commun autour de l'image et de l'identité Arseaa.

Au cœur de la Com en 2020 : la communication a été posée comme une ambition forte en 2020. Une réflexion a été engagée visant le **repositionnement stratégique de la communication.**

Des enjeux de communication au filtre de la crise sanitaire :

- En interne, l'enjeu prioritaire est traduit par un message « **Garder le lien et rester unis** ». De nouvelles modalités ont vu le jour : le Fil d'Info Arseaa et le Fil Arseaa Ad'her Infos, à destination de la communauté professionnelle et des adhérents, sous forme de mur numérique avec des contenus variés : vidéos sous forme d'interviews, des

ressources comme des tutoriels, des guides, des informations...

Auprès des acteurs internes, la communication s'est attachée à valoriser les actions menées, le dynamisme à l'œuvre et l'engagement de chacun pour participer à la cohésion du collectif.

- A l'externe, en plus du site Internet, il a été décidé d'intensifier notre présence sur les réseaux sociaux, avec un rythme plus soutenu de publications sur les pages Facebook et LinkedIn. Les objectifs poursuivis sont : renforcer la lisibilité de nos missions, valoriser l'action des équipes accompagnant les publics, réaffirmer nos valeurs et les illustrer par des projets concrets, informer et parler de notre actualité.

L'Arseaa pose sa marque : une communication associative au service de nos missions et de nos projets. Une journée de co-création, le 30 Juin 2020, a permis de poser les premières pierres d'une communication associative porteuse de sens, volontairement simplifiée et affirmant notre identité. Fin 2020, une nouvelle présentation de l'Arseaa était finalisée : elle pose

les principaux marqueurs de l'ADN Arseaa, constitue un socle garant d'une cohérence pour toutes nos actions de communication associative : nos fondements, notre mission, notre façon d'agir, notre raison d'être, notre promesse sociétale...

Des actions particulières de communication ont permis de valoriser l'action des équipes, les projets de pôles, de donner la parole aux personnes accompagnées : réalisation du film « Paroles de confinés », réflexion partagée avec l'équipe et les jeunes apprentis du CFAS Occitanie Ouest pour faire connaître ce dispositif, appui spécifique pour une communication sur l'offre de formation du Pôle Formation et Recherche et son développement de l'apprentissage.

Enfin la communication a accompagné les démarches associatives transversales portées par la Direction Générale : politique en faveur de l'apprentissage, démarche Développement durable, démarche Qualité de Vie au Travail Intégrée, auprès des instances, des autorités...

> RH, compétences et organisation

La **démarche de GPEMC** qui permet d'accompagner les professionnels à l'évolution de l'offre de services et d'accompagner les parcours professionnels s'est poursuivie en 2020.

Une **journée d'accueil des nouveaux salariés** a réuni 65 personnes, début 2020, au pôle Pousiniès-Bordeneuve. Un processus d'accueil plus ciblé sur des métiers spécifiques a également

été organisé à la Direction Générale par la Direction des Systèmes d'Informations à destination de 3 Correspondants Système d'Information et d'une

Responsable Administrative et Financière/RH.

Une **journée d'information sur la retraite** a été organisée, et 25 entretiens individuels ont été organisés par la suite en distanciel.

L'Arseaa a fait le choix de s'engager dans **une politique ambitieuse en faveur de l'apprentissage**. En 2020, 46 apprentis ont été recrutés, dont 3 au sein de la Direction Générale.

Le déploiement de la **démarche QVTi** au pôle social, au pôle Guidance Infantile et au pôle Enfances Plurielles a donné lieu à une évaluation, en lien avec le programme de formation et d'accompagnement élaboré et piloté par la Direction Générale.

Index d'égalité professionnelle : le gouvernement a mis en place un index de l'égalité salariale Hommes-Femmes établi à partir de plusieurs indicateurs (rémunération, augmentations individuelles, promotions, pourcentage de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, nombre de personnes du sexe sous-représenté parmi les plus hautes rémunérations). Pour l'année 2020, l'Arseaa qui compte 70 % de femmes et 30 % d'hommes a obtenu 80 points sur la base de ces cinq critères.

L'Arseaa a œuvré à la **promotion, la protection de la santé et la prévention des risques professionnels à destination des travailleurs handicapés** (dispositif OASIS avec l'accueil de deux nouveaux stagiaires, formation de quatre nouveaux salariés « Référents handicaps »).

Le **Service de Santé au Travail Autonome** a déménagé en 2020 dans de nouveaux locaux Avenue du Général Decroûte à Toulouse. Le temps de travail de l'Infirmière diplômée en santé

au travail a été augmenté. Le stage de l'interne s'est achevé en Avril 2020. Le service a accueilli, en 2020, une stagiaire Psychologue du travail. Le médecin du travail a poursuivi ses interventions dans de nombreux espaces collaboratifs afin de s'inscrire dans les projets transversaux liés à la prévention des risques et la qualité de vie au travail (CSE de pôle, CSSCT, Copil Qualité de Vie au Travail, groupes technique, etc.).

Le travail de modernisation, de simplification et d'harmonisation des outils au sein de l'Arseaa s'est poursuivi en 2020 et a permis la finalisation de l'interface Octime/EIG pour l'intégration des variables de paie, de caler le processus pour le déploiement de la signature électronique des contrats de travail.

Une **cellule Contrôle de gestion** a été mise en place au niveau de la direction générale. Composée du responsable contrôle de gestion de la DSI, de la responsable paie et administration du personnel, du contrôleur de gestion de la direction administrative et financière, elle a vocation à élaborer des outils et délivrer les analyses des données qu'ils produisent sur différentes thématiques, afin d'améliorer le pilotage et soutenir l'aide à la décision.

Dans une volonté d'entretenir un dialogue social de qualité, une information et des échanges réguliers avec les élus dans le cadre de réunions extraordinaires du CSE central et de la CSST durant la période de confinement ont eu lieu.

Trois accords d'entreprise ont été signés en 2020 : l'un relatif au versement d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat, l'autre relatif au versement d'une prime exceptionnelle

Covid 19 et le troisième sur la mobilité durable.

L'Arseaa s'est attachée à former l'ensemble des élus, titulaires et suppléants, non seulement sur les formations à la charge de l'employeur mais aussi sur les formations économiques. Cela représente 8 jours de formations.

Le règlement intérieur du CSE central, co-construit en lien avec les élus a été adopté le 16 mars 2020.

Enfin, les élus du CSE central ont désormais accès aux documents qui les concernent de manière décentralisée. Un accompagnement et une procédure ont été conduits par la Direction Générale pour faciliter l'accès aux élus à cette nouvelle modalité.

L'ANNEE 2020 A ETE MARQUEE NOTAMMENT PAR :

L'accompagnement des parcours des professionnels et notamment la mise en œuvre du plan de développement des compétences

La mise en place d'une politique associative en faveur de l'apprentissage

L'évaluation de la QVTi engagée dans trois pôles

La création d'une cellule Contrôle de gestion à la Direction Générale

Signature de trois accords d'entreprise

> Economie, finance et patrimoine

Une priorité stratégique, issue du projet associatif et arrêtée par le Président et le Directeur Général, a été mise en œuvre en 2020 : « S'inscrire dans une logique de développement

durable qui nous engage à développer des pratiques plus écologiques et plus citoyennes tant à l'adresse des publics, professionnels que des entreprises partenaires ».

Le lancement de la démarche Développement Durable s'est faite au cours d'une Réunion Générale de l'Encadrement, en septembre 2020. Elle est accompagnée par un cabinet

externe, le cabinet Primum Non Nocere. De Novembre à Décembre 2020, des intervenants de ce cabinet se sont rendu dans les établissements en vue de faire un état des lieux, de poser un diagnostic et de faire des préconisations. Un Comité de Pilotage sera mis en place pour faire vivre cette démarche et suivre les plans d'action.

L'Arseaa a souhaité, en 2020, à partir du projet d'envergure de rénovation relatif au château de Pousiniès définir une véritable **démarche patrimoniale** intégrant les démarches Développement Durable et qualité Environnementale : intégration de ces critères dans le cahier des charges pour le choix des architectes, des matériaux, éco-conception, recueil des attentes des usagers et des professionnels... La rénovation du Château sera le premier projet de la mise en œuvre de cette nouvelle démarche patrimoniale.

La direction générale a apporté un appui et un **conseil juridique auprès des pôles en matière immobilière** (aide à la négociation et à la rédaction des baux, négociation et suivi juridique des actes de ventes et d'acquisition, etc.).

Si **l'activité Achats** s'est concentrée principalement sur la crise sanitaire, il n'empêche que la chargée de mission de la Direction Générale a été en appui des pôles pour les marchés mutualisés et a veillé au respect des conditions des marchés.

La Direction Administrative et Financière continue de se réorganiser pour recentrer les activités vers les missions d'appui, de contrôle et de conseil et réorienter des tâches plus « opérationnelles » vers les pôles : en 2020, transfert des opérations de banque et gestion des immobilisations (saisie des factures d'investissements...). Ce transfert est accompagné par l'équipe comptable de la direction générale.

Le départ de deux personnes à la retraite ont permis le recrutement d'un

contrôleur de gestion junior et d'une chargée de projet qui a pris en charge le projet de dématérialisation du processus Achat et du processus d'intégration d'un nouveau salarié, entre autres.

L'ANNEE 2020 A ETE MARQUEE NOTAMMENT PAR :

Le lancement et la mise en œuvre, au niveau associatif, de la démarche Développement Durable

Une démarche patrimoniale intégrant la démarche Développement Durable et la qualité environnementale

Définir et mettre en œuvre une politique de développement durable dans sa dimension environnementale

Poursuite du recentrage des activités sur les missions d'appui, de contrôle et de conseil

> Système d'information

La DSI s'est renforcée avec l'arrivée d'une assistante aux projets numériques et de 3,5 ETP de **Correspondant des Systèmes d'Information**. Pour ces derniers, un processus d'intégration a été mis en œuvre avec une formation de trois semaines alternant théorie et pratique.

Evolution du périmètre d'intervention : la reprise en gestion de la MECS L'Eau Vive et l'intégration du CRF PFD se sont traduites par l'adaptation des configurations ou le changement des serveurs, l'intégration des fichiers et applicatifs, l'interconnexion des réseaux, dans le respect des normes de sécurité.

L'urbanisation du système d'information consiste à mener une dynamique projet permanente sur les projets numériques (en 2020, mise en œuvre rapide de la télémédecine, élargissement de l'accès à la messagerie en

santé sécurisée), sur de nouveaux modèles de communication (visio conférence, portail SMS), sur l'évolution de l'anti-virus (déploiement d'une nouvelle solution sur environ 1150 postes et 150 serveurs), la mise en place du WIFI à destination des personnes accueillies, l'amélioration et la sécurisation des liens d'interconnexion etc.

Un contrat de professionnalisation est plus précisément en charge de la **Business Intelligence** (Processus d'analyse des données et de présentation d'informations), du développement d'outils métier ; des entrepôts de données.

Le **contrôle de gestion** rattaché à la DSI a assuré, en 2020, des missions pouvant être regroupées en 5 thèmes : projets et tableaux de bord, obligations budgétaires et sociales, participation à la cellule contrôle de

L'ANNEE 2020 A ETE MARQUEE NOTAMMENT PAR :

L'évolution de l'organisation de la DSI

L'évolution du périmètre d'information

Le projet de refonte de l'organisation du support Utilisateurs

Le soutien aux utilisateurs

gestion, accompagnement des contraintes de gestion liées au Covid 19.

L'année 2020 a également été marquée par **le projet de refonte de l'organisation du support Utilisateurs** afin d'améliorer la qualité de service et l'expérience Utilisateurs. Un cahier des charges a été rédigé et des outils

testés. En 2020, 1900 tickets d'assistance ont été enregistrés soit une croissance de 58 %.

Dans tous ces domaines, l'appui, le soutien et l'accompagnement de la déléguée à la protection des données sont souvent complémentaires.

Une priorité stratégique 2020, arrêtée par le Président et le Directeur Général : « Adopter le numérique

pour en faire un levier au service de nos missions ».

Si, compte tenu du contexte, le groupe de préfiguration n'a pu se réunir en 2020, les objectifs visés pour 2021 sont :

- L'élaboration d'un plan stratégique numérique pour mieux appréhender les enjeux digitaux pour l'ensemble des secteurs d'activité de l'association

(professionnels et personnes accompagnées),

- La sensibilisation et l'accompagnement de l'association aux enjeux et opportunités qu'offre le numérique,

- Le développement du numérique au service des personnes accueillies et des co-élaborateurs, avec sens et humanité.

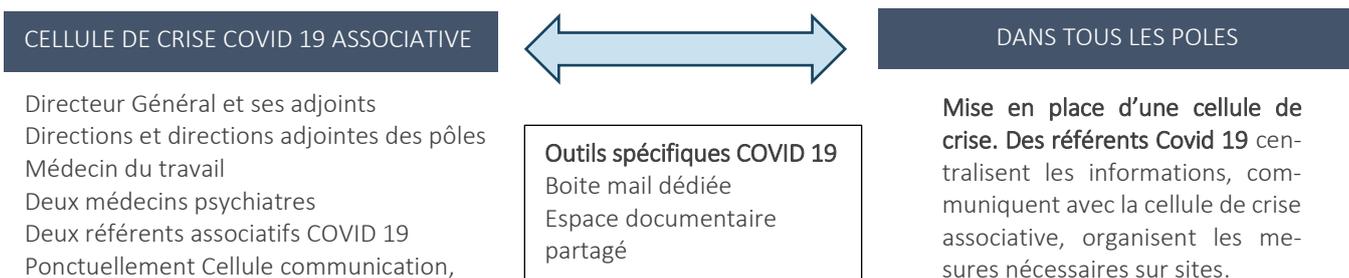
Gestion de la crise sanitaire

> Un pilotage global au niveau associatif pour une coordination permanente

à c/10 Mars 2020	17 réunions cellule de crise associative Covid 19	Juin 2020	1 réunion cellule de crise associative Covid 19
	1 Conseil des directeurs		1 Conseil des directeurs
	5 réunions de Bureau		1 réunion de Bureau et 1 réunion AG
	3 réunions de CSE central		2 réunions de CSE central + 1 NAO + 1 CHSCCT
	1 réunion Petit Déj de la DG		5 réunions CODIR DG avec les pôles (2 Pôle social, PPB & Restauration, PAHC)
	1 réunion Codir DG/ Codir Pôle Guidance Infantile		1 réunion Petit Déj de la DG
2 réunions avec DG ASEI/AGAPEI/RESO/ANRAS	3 réunions avec DG ASEI/AGAPEI/RESO/ANRAS	Juil. 2020	1 Conseil des directeurs
2 conférences téléphoniques ARS secteur PA/PH	2 conférences téléphoniques ARS		
Avr. 2020	11 réunions cellule de crise associative Covid 19	Août 2020	2 réunions cellule de crise associative Covid 19
	1 Conseil des directeurs		1 conférence téléphonique ARS
	4 réunions de Bureau 1 Conseil d'Administration	Sept 2020	1 réunion de Bureau
	3 réunions de CSE central + 1 Réunion CSST		1 Conseil des directeurs
	1 réunion Petit Déj de la DG	Oct. 2020	1 réunion de Bureau et 1 du Conseil d'Administration
	1 réunion Codir DG/ Codir Pôle social		2 Réunions cellule de crise associative Covid 19
2 réunions avec DG ASEI/AGAPEI/RESO/ANRAS	1 Conseil des Directeurs		
4 conférences téléphoniques ARS	Nov.20 20		1 réunion du Bureau
Mai 2020		3 réunions cellule de crise associative Covid 19 + réunions par secteur	1 réunion cellule de crise associative Covid 19
	1 Conseil des directeurs	Déc. 2020	1 réunion du Bureau et 1 du Conseil d'Administration
	2 réunions de Bureau 1 Conseil d'Administration		1 Conseil des Directeurs
	1 Réunion RGE		
	2 réunions CODIR DG avec les pôles (PEP, PA 31)		
	1 réunion CSEc		
3 réunions avec DG ASEI/AGAPEI/RESO/ANRAS			
2 conférences téléphoniques ARS			

> Une organisation spécifique mise en place

● Mise en place d'une cellule de crise associative



● Une veille juridique et réglementaire

La gestion de la crise sanitaire a impliqué de suivre l'actualité au jour le jour. Pour donner quelques chiffres : une trentaine de documents par l'ARS, une quarantaine par le Ministère de la Santé et de la Solidarité, une vingtaine du secteur Handicap et Protection de l'Enfance, une dizaine du Ministère du Travail, une dizaine de la PJJ, de l'Education Nationale sans compter la trentaine de textes parus au JO, les articles dans Hospimedia etc.

Un flash info quasi quotidien a été mis en place (85 flash infos de Mars à Août) pour transmettre ces infos. Un appui a été donné par la Direction Générale pour une actualisation des plans de continuité et de Transformation des Activités.

● Une cellule de soutien psychologique, coordonnée par deux médecins psychiatres de l'Association

Le Dr DURIF et le Dr CARPENTIER, pour les salariés et leurs enfants d'une part, pour les personnes accompagnées d'autre part. Elle a été peu sollicitée.

● Un appui logistique aux pôles

La question des Equipements de Protection Individuelle (EPI) : toute une logistique a été mise en place à la Direction Générale, pilotée par la référente Covid pour commander les EPI (lorsqu'il y avait la pénurie), organiser la distribution, suivre l'état des stocks, recenser les besoins avec les référents des pôles, trouver les fournisseurs, négocier les prix, suivre l'évolution des consignes...
La déclaration des cas Covid sur le portail Santé Publique France : la référente COVID a assuré le suivi cas déclarés positifs pour les déclarer sur le portail (33 cas en 2020), les cas contact...

● La sécurisation juridique des activités

Pour soutenir les activités des pôles, la responsable juridique et DPO est intervenue par rapport aux difficultés liées au port du masque dans le secteur Enfants, l'aide à la rédaction de protocoles spécifiques (reprise des visites suite au déconfinement...), la rédaction de préconisations en matière de protection des données dans le contexte particulier du travail à distance, attestations pour sécuriser la reprise des stages en entreprise pour les apprentis, sécurisation de la reprise de certains chantiers immobiliers prioritaires par la rédaction de protocoles spécifiques...

> Une politique RH adaptée aux circonstances

● Trouver les moyens d'assurer la continuité des activités : le redéploiement des personnels.

Pour cela il a fallu identifier les ressources mobilisables, définir les modalités de déploiement, consulter les IRP, organiser leur mission, leur accueil et intégration, régler les questions pratiques...Au total la mobilité à l'initiative de l'employeur a concerné 100 salariés.

● Assurer la protection des professionnels

Les informer (sur la transmission du virus, les précautions à prendre, la réglementation...), les accompagner dans l'exercice de leur profession (EPI, anticiper les situations à risque, prévenir l'absentéisme, donner accès aux tests...), assurer l'hygiène des locaux, mettre en place un protocole d'organisation du travail, veiller à leur santé (éviter l'isolement des télétravailleurs, permettre le repos, garantir le maintien des salaires...)

● Assurer un soutien aux équipes de direction

En constituant des binômes de direction pour les directions fortement mobilisées, en permettant via les médecins d'avoir des informations plus spécifiques et un accompagnement médical.

● Assurer un soutien aux professionnels « Fonctions supports »

Bulletins # J'❤️ *la paye* pour informer sur les évolutions et le réglementaire, outils pour le suivi de l'absentéisme, le déploiement des renforts...

- **Organiser le télétravail et évaluer cette modalité :**

Grâce à l'expérimentation du télétravail et à un appui soutenu de la DSI, le télétravail s'est installé de manière massive en Mars 2020 : 300 télétravailleurs par jour étaient connectés à distance. La démarche évaluative a abouti après 5 réunions de la commission Egalité professionnelle élargie à un questionnaire adressé à l'ensemble de la communauté professionnelle. Le SSI a très rapidement augmenté la ligne Internet permettant de rendre accessible les outils métier et corriger les configurations et les droits d'accès afin de rendre le télétravail possible.

- **Assurer la gestion administrative des personnels et la gestion de la paie en prenant en compte les modalités exceptionnelles :**

Délivrer les attestations de déplacement, mettre en place le régime de l'activité partielle pour certains pôles, négocier et mettre en place une prime Covid, appliquer le Ségur de la santé...

> Une communication de crise ciblée

- **A destination des administrateurs et des adhérents :**

Courriers, mur numérique Fil Arseaa Ad'Her Infos pour la transmission d'informations, de vidéos, de témoignages...

- **A destination des professionnels :**

Informations via différents supports Le Fil Info Arseaa (courriers, vidéos, tutoriels, témoignages...)

- **A destination des personnes accueillies et de leurs familles :**

En lien avec les directions de pôle, courrier du Président aux travailleurs handicapés...

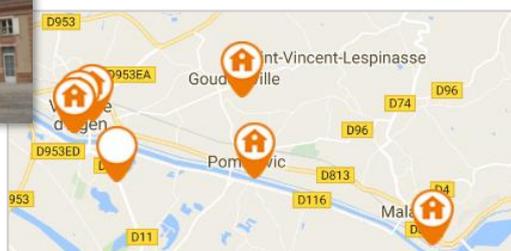
- **En externe :**

A destination des fédérations, sur les réseaux sociaux...

Pôle Adultes Henri Cros



Valence d'Agen



DIRECTION ET SERVICES

ADMINISTRATIFS :

Route d'Auvillar
BP 87
82403 VALENCE D'AGEN CEDEX

Tél: 05 63 29 67 00

Fax: 05 63 29 67 11

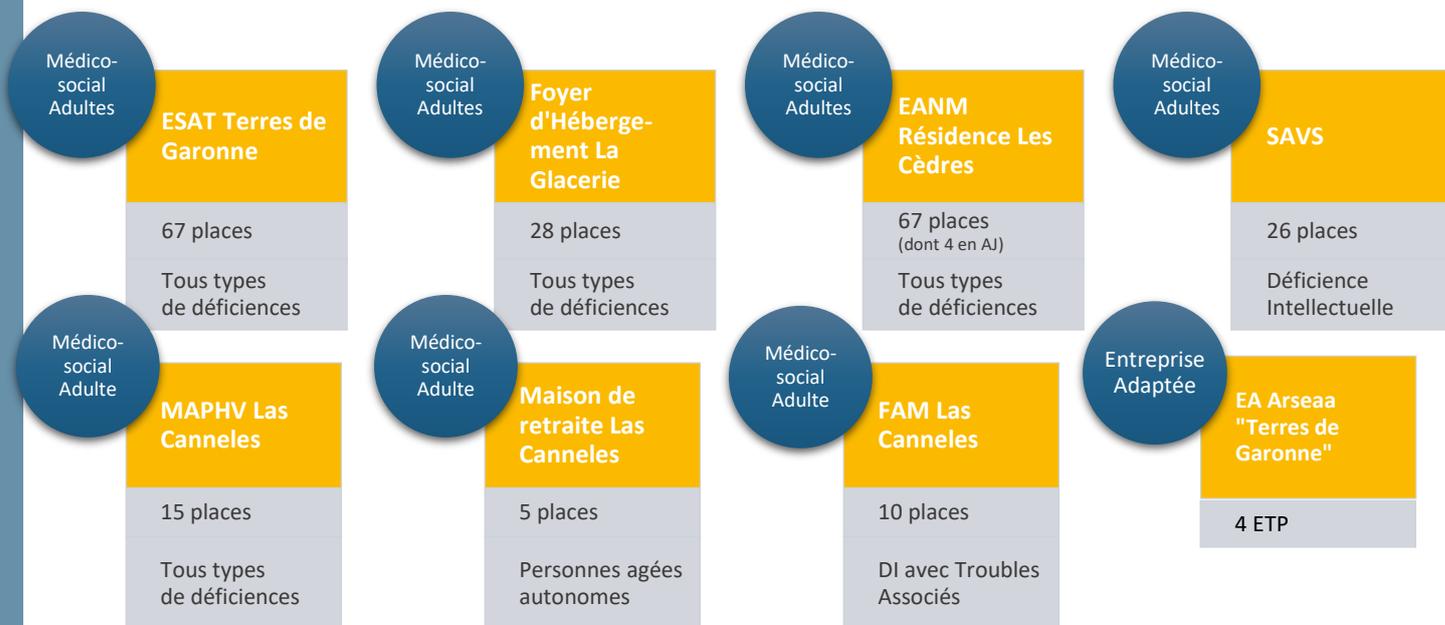
poleadulteshenricros@arseaa.org

Pôle Adultes Henri Cros

Directeur :
Daniel MASSON

Directeur adjoint :
Gilles BESSET

Les dispositifs



Les publics accueillis et accompagnés

Pas d'évolution notable en 2020 : sur-représentation masculine, de nombreux couples accompagnés par le SAVS, moyenne d'âge élevée sauf au foyer d'hébergement qui n'est qu'un lieu de transition au sortir des structures Enfant vers une vie plus autonome et un accompagnement, par exemple par le SAVS. L'année 2020 confirme les évolutions concomitantes constatées depuis déjà plusieurs années : **le vieillissement des personnes accueillies dans l'ensemble**

des dispositifs du pôle d'une part (à titre d'illustration, au sein de l'ESAT, près d'un tiers des travailleurs ont plus de 45 ans) **et d'autre part le développement d'entrées qui se font sur des profils de handicap psychique** (ainsi par exemple la totalité des personnes accueillies au FAM en 2020 présente des troubles psychiques à titre principal).

Les personnes les plus jeunes ont des demandes plus fluctuantes, elles sont

moins dans la projection que ce soit dans la durée mais aussi concernant un projet précis et notamment dans leur rapport au travail. Cela induit inévitablement une orientation différente dans l'accompagnement proposé.

La crise sanitaire n'est pas sans incidence sur les personnes accueillies et accompagnées au pôle. Ainsi un ralentissement général a été constaté.

Des dispositifs d'accompagnement qui s'adaptent

> Un développement durable qui intègre la stratégie et les pratiques quotidiennes

Dans le cadre de son projet associatif, l'Arseaa a identifié comme l'une des orientations stratégiques prioritaires pour 2020 la mise en place d'une véritable stratégie de développement écologique et responsable. Pour ce faire, l'Arseaa a fait appel à l'agence « Primum Non Nocere » pour l'accompagner dans la démarche.

Pour le pôle Adultes Henri Cros, la première étape de ce long processus s'est déroulée le 10 décembre 2020 en présence de l'ensemble des membres de l'équipe de direction. Il s'est agi d'une journée complète dédiée à la fois au recueil des bonnes pratiques environnementales, sociales et économiques existantes et à la réalisation d'un diagnostic.

Ce diagnostic partagé doit permettre de faire émerger les grandes orientations du futur plan d'action pluriannuel concernant les engagements du pôle vis-à-vis d'une démarche écoresponsable. Au préalable une campagne de communication au sein du pôle s'engagera afin de sensibiliser chacune et chacun autour des 3 grands enjeux que constitue le développement durable : économie, environnement, société.

Une mise en conformité des espaces architecturaux qui se poursuit en permettant notamment la création de nouveaux espaces plus aptes à répondre à l'évolution des besoins

Modernisation de l'ESAT « Terres de Garonne »

Après une première phase de travaux, le pôle a en 2020 le dossier concernant la création d'un bâtiment réservé à une activité de blanchisserie industrielle. Ce projet s'inscrit dans le cadre global de la modernisation de l'ESAT et de la diversification de ses activités économiques. Les travaux pour la construction de ce nouvel espace devraient débuter au cours de cette année pour une livraison à l'été 2021. Ce projet s'appuie sur une étude de marché et une modélisation du projet économique en cours de finalisation avec l'appui d'un partenaire externe et du DLA. Ce projet est co-porté avec l'entreprise adaptée du pôle.

Projet d'extension de 10 places pour la MAPHV « les Canneles »

Après une année 2020 consacrée à la finalisation du projet architectural, de son financement et de la prise en compte des différents aspects réglementaires dont la gestion de la sécurité incendie sur le bâtiment existant (mise aux normes en vigueur), la construction devrait débuter au cours de l'été prochain pour une livraison fin 2022.

Poursuite de la réhabilitation du Château Henri Cros

Projet inscrit dans les PPI en cours, le permis de construire a été accordé en 2020 et des études complémentaires sont en cours concernant plus spécifiquement la mise aux normes de sécurité incendie et accessibilité des espaces qui vont être réhabilités. Le premier étage accueillera la direction, les services administratifs et les services généraux. Le rez-de-chaussée sera mis à disposition du foyer occupationnel qui manque de salles d'activité et un espace sera dédié au service de santé au travail. Ce chantier devrait être finalisé à l'automne 2021.

> Une offre qui poursuit son adaptation à l'ESAT

L'ESAT est amené à s'adapter aux demandes et/ou aux besoins des personnes accompagnées, afin de les maintenir dans une dynamique de travail et de porter leur motivation en proposant des alternatives. Par exemple, l'ESAT peut proposer un aménagement du temps de travail sur

une période déterminée ; une alternance sur 2 voire 3 activités ; un stage en interne de découverte d'une nouvelle activité dans un autre atelier ESAT ou encore un stage dans un autre ESAT ou encore un stage en entreprise (milieu ordinaire de travail) pour tester

des capacités personnelles, des savoir-faire, découvrir de nouveaux métiers ; un détachement en entreprise sur des durées variables de plusieurs semaines ou mois etc.

Ces projets sont portés par les personnes accompagnées et l'équipe

pluri-professionnelle en lien étroit avec l'animateur du service social du Pôle et chargé d'insertion de l'ESAT.

En 2020, en lien avec la crise sanitaire, l'arrêt de l'activité professionnelle des travailleurs d'ESAT et les mesures restrictives de déplacement vers d'autres lieux d'accueil, nombre de ces possibilités ont été mises en suspens, mais cependant :

- 3 personnes ont effectué des stages sur d'autres ateliers que leur atelier de référence au sein de l'ESAT, avec pour objectif soit de découvrir un autre métier, soit de valider un changement définitif d'atelier en lien avec leur projet professionnel ou pour raison mé-

dicale/fatigabilité : un changement d'atelier a été acté pour 2 d'entre elles.

- Un travailleur a eu une diminution de son temps de travail.
- 6 personnes (15 en 2019) ont effectué des stages à l'extérieur dans des entreprises, collectivités ou associations en milieu ordinaire :
- 2 personnes continuent d'effectuer des prestations auprès du service maintenance des Services Généraux du Pôle
- Un travailleur intervient en prestation dans une entreprise de travaux publics/gros œuvre (cette prestation se poursuit en 2021)
- 2 travailleurs ont effectué des stages avec hébergement au

Foyer Occupationnel/EANM Résidence « Les Cèdres » en vue d'une réorientation : l'un d'eux a quitté l'ESAT et a été admis.

Par ailleurs, l'ESAT a poursuivi dans le cadre de conventions « passerelle », l'accueil de personnes accompagnées par le Foyer occupationnel, afin de leur permettre de découvrir et partager un autre univers tout en travaillant en fonction de leurs capacités : en blanchisserie, en sous-traitance et en espaces verts.

De même, dans le cadre de convention passerelle, une travailleuse de l'ESAT est accueillie sur un atelier du FO « le jardin des saveurs » deux jours par semaine. Ces passerelles se sont interrompues au mois de mars et n'ont pu reprendre jusqu'à la fin de l'année 2020

> Poursuite au sein de la MAPHV et du FAM des projets d'activités physiques et sportifs pour prévenir la perte d'autonomie et promouvoir la santé

Depuis quelques années l'équipe du FAM et de La MAPHV a relancé le projet d'activités physiques et sportives afin de mieux répondre aux besoins des usagers notamment concernant la **lutte contre les effets du vieillissement, de l'obésité, des maladies cardiovasculaires et du diabète.**

Afin de s'adapter à la situation sanitaire de 2020, l'équipe a dû être créative, puiser dans ses ressources et se renouveler. Des « olympiades », en interne, ont été organisées lors du premier confinement en mettant en avant les moments d'échanges et de convivialité afin d'atténuer la morosité ambiante.

L'équipe et les résidents ont bénéficié également du soutien d'une éducatrice sportive (détachée par le Conseil Départemental) ce qui a permis de dynamiser les séances et une vision nouvelle.

Le confinement a permis, grâce au renfort en personnel de l'Arseaa, de bénéficier d'un regard neuf sur l'accompagnement des résidents, sur les activités proposées, et de redynamiser le questionnement permanent de l'équipe face à l'adaptation nécessaire des pratiques professionnelles concernant les évolutions des personnes accueillies.

Des sorties ont été organisées de manière à respecter à la fois les contraintes sanitaires et les besoins des résidents. Pour les plus âgés dont le vieillissement et la fatigabilité sont de plus en plus importants, le maintien au sein de la résidence a été privilégié en développant les activités cognitives, les parcours de motricité intérieur, principalement le matin. A l'inverse, pour les résidents les plus dynamiques et autonomes, des sorties en lieu « neutre » (lac, parc arboré,

etc.) assurant leur sécurité ont été davantage proposés.

La volonté d'ouverture des activités vers l'environnement de proximité s'est toutefois nettement réduite en 2020 du fait de la fermeture des salles de spectacle, médiathèque, bibliothèque, etc.



En 2020, avec les contraintes imposées par la crise sanitaire, les réunions du Conseil de la Vie Sociale se sont déroulées en visio-conférence. Ces temps ont permis d'échanger sur la situation du confinement vécue au sein des établissements du pôle. Si les représentants des travailleurs de l'ESAT ont su s'adapter à cette nouvelle modalité de fonctionnement, celle-ci a été peu accessible à d'autres usagers et n'a pas favorisé les débats et les échanges en participants.

Outre le CVS, au sein de l'ESAT, les travailleurs participent directement ou par le biais de leurs représentants élus, à différentes instances et groupes de travail sur le pôle, telles que la commission des œuvres sociales et celle de la formation des personnes accueillies, les groupes de travail de l'évaluation interne et de la mise à jour du DUERP.

Au sein des autres établissements et services du pôle, au-delà des CVS, les personnes accueillies et accompagnées participent à des groupes d'expression et de décisions, tels que des groupes de parole, le club citoyen et différentes commissions. Néanmoins les regroupements institutionnels ont été en 2020 momentanément suspendus lors des confinements successifs. Seules les réunions sur les lieux

Plan de formation pluriannuel pour les travailleurs de l'ESAT et reconnaissance des acquis de l'expérience (RAE) :

« Un plan de formation pluriannuel pour les travailleurs de l'ESAT a été mis en place pour l'enrichissement des compétences et connaissances, tant sur le plan technique, directement en lien avec les activités professionnelles, que sur le plan personnel pour un meilleur accompagnement vers l'autonomie.

En 2020, peu de formations ont pu se dérouler en raison de la crise sanitaire. Toutefois les travailleurs de l'ESAT ont pu participer à des formations proposées aux professionnels du Pôle. Ainsi 2 travailleurs ont bénéficié de la formation « recyclage Habilitation électrique » et 4 autres ainsi qu'1 personne accueillie sur l'EANM Résidence Les Cèdres, ont validé en février 2020 leurs compétences devant un jury.

La cérémonie de remise des attestations initialement programmée le 10 novembre dans le cadre du « Compétence Day », a été annulée et reportée à 2021.

En 2020, deux professionnels du Pôle ont suivi la formation d'encadrant (un moniteur d'atelier en espaces verts de l'ESAT et un moniteur d'atelier de l'EANM).

Depuis le début de l'aventure Différent et Compétent au sein de l'ESAT Terres de Garonne et du Pôle en 2014, ce sont 19 encadrants (direction, acteur d'appui et moniteurs) qui ont été formés à l'accompagnement et 47 personnes en situation de handicap qui se sont engagés dans un (ou plusieurs pour certains) parcours de RAE.

Les formations ou recyclage de formations à destination des travailleurs qui étaient initialement prévus en 2020 (permis remorques, gestes de premiers secours et MAC SST, etc.) sont reprogrammés en 2021. »

de vie (foyers/EANM) ont été maintenu, permettant ainsi d'apporter un étayage utile à la compréhension de

la situation, dans de plus petits collectifs.

Dynamique de projet

> La poursuite de l'élaboration du nouveau projet de pôle et l'élaboration du projet du « pôle soins »



Malgré la crise sanitaire, le pôle a souhaité poursuivre la réactualisation de son projet de pôle lors de séances en visioconférence ou en plénière lorsque cela était possible. La conception du Projet

de Pôle 2021-2026 repose sur la base d'une approche raisonnable, d'objectifs limités en nombre et aisément accessibles.

Ce projet de pôle, dans sa version finale, sera présenté en 2021 aux instances associatives puis aux personnes accueillies, professionnels et partenaires sur le territoire.

Les principales parties constitutives de ce second projet de pôle sont les suivantes :

- **Evaluation du projet de pôle 2015-2020**
- **2 grandes orientations stratégiques**
 1. Manager le potentiel créatif du pôle ;
 2. Piloter le potentiel inclusif territorial.
- **6 axes stratégiques**
 1. Promouvoir une culture de protection de l'environnement ;
 2. Accentuer l'autonomie et la responsabilité des professionnels dans la réalisation des missions et activités principales ou spécifiques ;
 3. Construire, sur et avec le territoire, des réponses concrètes aux besoins de mobilité pour la mise en œuvre des parcours des personnes ;
 4. Porter la co-construction de réponses de territoire ajustées aux questions liées au vieillissement des personnes ;
 5. Contribuer au renforcement du pouvoir de dire et de faire des personnes ;
 6. Accompagner les acteurs de droit commun dans leur connaissance du handicap pour favoriser l'inclusion.

La réactualisation du projet de pôle a amené celui-ci à conduire une réflexion plus globale sur la question du « soin » au sein de ses établissements et services.

Le fil conducteur retenu pour ce projet spécifique est « le parcours de soins au sein du pôle ».

Au cours de l'année 2021, ce travail de réflexion va se poursuivre en associant l'ensemble des parties prenantes afin de pouvoir rédiger un projet qui permette concrètement à chaque acteur d'accompagner de façon efficiente le parcours de soins des personnes accueillies.

Projet du « pôle soins » :

Les grands enjeux :

- Faire un diagnostic des besoins transversaux du Pôle et de leurs évolutions ;
- Elaborer une conception du « soin » au sein du Pôle ;
- Repérer et formaliser les pratiques transversales nécessaires ;
- Identifier les relations de coopération du territoire.

Les points d'appui :

- La présence de personnels soignants pouvant « faire équipe » ;
- Le rôle fédérateur de l'IDEC ;
- Le consensus pour le respect des pratiques singulières liées aux particularités des services.

Politique Qualité

> Poursuite et finalisation du second cycle de l'évaluation interne

Dès 2016, l'Arseaa a débuté la réalisation de son second cycle d'évaluation interne par l'élaboration d'un **référentiel associatif spécifique**. Dans le cadre d'une démarche participative, celui-ci prévoit une réalisation de l'évaluation interne **échelonnée de 2017 à 2019** et une phase rédactionnelle en 2020.

Ainsi, si en 2018 le FAM répondant à ses obligations légales et réglemen-

taires a dû déroger au calendrier associatif et communiquer aux autorités de tarification et de contrôle (ATC) les résultats de sa toute première évaluation interne, l'ensemble des établissements et services du Pôle **ont poursuivi en 2020 la démarche d'évaluation associative**.

La MAPHV et le FAM ont traité les derniers domaines du référentiel évaluatif. Ils ont confronté les résultats de l'évaluation externe menée en

2019 en mettant en œuvre dès 2020 des actions issues des préconisations de l'évaluation externe. L'ensemble des établissements et services a consacré l'année à la rédaction des différents rapports d'évaluation.

2021 verra le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ) être mis à jour au regard des résultats du second cycle de l'évaluation interne.

● Un pilotage au niveau du pôle avec la constitution d'une cellule de crise

Dès le début de la crise sanitaire, une cellule de crise a été constituée et une référente COVID 19 a été nommée. Constituée des membres de l'équipe de direction, la cellule de crise s'est réunie, quasi-quotidiennement dans un premier temps puis hebdomadairement dans un second temps. La cellule de crise, au regard des directives gouvernementales en matière de consignes et recommandations sanitaires, a ainsi organisé les réponses adaptées, conciliant protection de la santé des personnes accueillies face à la pandémie et leur souhait de pouvoir « vivre ensemble comme avant ».

● Une actualisation du Plan de Continuité des Activités et du Plan Bleu

Face à l'ampleur de la crise sanitaire, le Plan de Continuité des Activités (PCA) et le Plan Bleu du Pôle ont été fusionnés en un document unique. Celui-ci est ainsi devenu le document de référence et de conduite à tenir. Constamment mis à jour à partir des décisions prises par la cellule de crise il a été mis à disposition de l'ensemble des acteurs.

● Une forte mobilisation et un fort soutien de l'IDEC de Pôle

Dans le cadre de la crise sanitaire, l'IDEC du Pôle a été fortement mobilisée pour apporter un soutien à la fois au niveau de l'élaboration de protocoles divers et de « conduites à tenir ». Suivant les recommandations gouvernementales, les stocks des différents équipements de protection individuels (EPI) nécessaires à la poursuite des activités. Stocks dont il a fallu assurer la gestion, le réapprovisionnement régulier, la sécurisation et la distribution en fonction des besoins. Enfin des actions de sensibilisation aux gestes barrières ont été menées avec l'aide de l'équipe mobile COVID PH 82.

● Une réactivité et un engagement des professionnels au bénéfice de la qualité des accueils

Tout du long de l'année 2020, les professionnels des établissements et services du Pôle ont fait preuve d'une très grande réactivité et d'une expertise ainsi que d'un engagement exceptionnel auprès des personnes accueillies et accompagnées. Celles-ci ont pu ainsi être rassurées et protégées tout en leur permettant de maintenir le lien social au sein des établissements et services. Ceci a été aussi rendu possible par les renforts de professionnels de l'Arseaa dont a disposé le Pôle.

● Une communication adaptée et renforcée

Afin que chacun, professionnels, usagers et familles, puissent être tenus informés de l'évolution de la situation, la communication a été renforcée et adaptée à la crise et notamment pour les professionnels concernés en télétravail. De nombreux outils et canaux de communication ont ainsi été déployés, tels que plusieurs courriers, la publication de newsletter hebdomadaires, la transmission d'un flash info quotidien, le renforcement des affichages, le partage informatique d'un grand nombre de documents (recommandations, PCA, Plan Bleu, etc.).

● Des efforts matériels et humains conséquents pour repenser les modalités de fonctionnement

Cette crise sanitaire a nécessité de repenser les modalités de fonctionnement au quotidien. Il est en effet apparu que les espaces architecturaux du pôle ne permettaient pas aujourd'hui de répondre aux nombreuses recommandations relatives à la distanciation. Il a ainsi fallu revoir l'organisation des repas, renforcer la désinfection des locaux et veiller à l'application stricte des gestes barrières pour l'ensemble des acteurs.

Dans le cadre de la gestion de cette pandémie, le pôle a pu bénéficier du soutien de ses partenaires et a pu développer de nouveaux partenariats. Ainsi à titre d'illustrations, la CC2R et la Mairie de Valence d'Agen ont distribué des masques grands publics aux personnes accueillies et mis à disposition des hébergements pour les professionnels venus en renfort ; Pôle Emploi et MEF182 ont apporté leur aide au recrutement de personnels en urgence ; Clérianca a su répondre à l'accroissement de l'activité et former les professionnels, le Collège Jean Rostand a fourni du matériel ; l'APAS a offert un grand soutien dans la réalisation des campagnes de dépistages massifs ; Etc.

Pôle Adultes 31

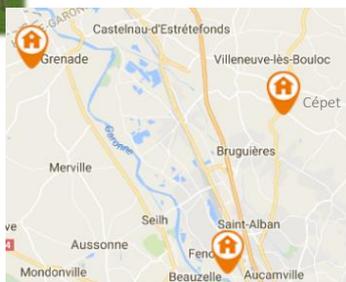
Les ateliers du Foyer de vie Les Catalpas



Un des bâtiments du FAM Le Tourret



L'entrée du site Les Marronniers



DIRECTION ET SERVICES

ADMINISTRATIFS :

ADAMANTIS
3, avenue de l'Industrie - Bât. B
31150 BRUGUIÈRES

Tél: 05 34 27 00 30

Fax:

poleadultes31@arseaa.org

Pôle Adultes 31

Directeur :
Bruno FARENC

Directrice adjointe :
Sophie CAUQUIL

Les dispositifs

Médico-social Adultes

FAM Le Tourret

38 places (dont 4 en AJ et 2 en AT)

Troubles du Spectre Autistique

Médico-social Adultes

Foyer de vie Catalpas

62 places (dont 8 en AJ)

Déficience intellectuelle et/ou troubles psychiques

Médico-social Adultes

Foyer de vie Les Marronniers

58 places (dont 2 en AT et 2 en AJ)

Déficience intellectuelle et/ou troubles psychiques

Médico-social Adultes

MAS les Marronniers

43 places (dont 2 en AT et 3 en AJ)

Tous types de déficience

Les personnes accompagnées

Au sein du Pôle on constate une surreprésentation masculine de 63 à 86% selon les dispositifs, en lien avec l'histoire des établissements.

On note une forte représentation des plus de 50 ans (tranche d'âge de 50 à 74 ans). Respectivement sur la MAS et sur le foyer de vie Les Catalpas, ce sont 62% et 56% des personnes accueillies qui ont plus de 50 ans. Malgré le vieillissement on ne remarque pas une augmentation des hospitalisations en soins somatiques. Ceci est toutefois à nuancer compte tenu du contexte sanitaire exceptionnel qui a

pu limiter les hospitalisations séquentielles. En outre les efforts d'adaptation des plateaux techniques à ces évolutions (plus grande médicalisation) peuvent parfaitement avoir pour effet la réduction des hospitalisations en soin somatique.

Avec des sorties des effectifs qui restent exceptionnelles, l'âge moyen en établissement est élevé (de 43 ans à 51 ans à la MAS) et continue de **progresser**. Néanmoins, l'évolution de la moyenne d'âge ne reflète que partiellement la réalité des établissements car les entrées permettent de com-

prendre le vieillissement des personnes présentes au long cours. Ainsi sur le FAM et la MAS, **l'amplitude d'âge est encore très importante** : au FAM le plus jeune a 26 ans et le plus âgé 73 ans et à la MAS le plus jeune a 25 ans, le plus âgé a 66 ans. La tendance est confortée d'année en année. Les dispositifs **poursuivent** donc leur **adaptation à l'avancée en âge** en répondant aux besoins liés à la dépendance et aux effets du vieillissement. Une nuance à apporter pour les foyers de vie : les mouvements enregistrés ces dernières années ont renouvelé la population à la faveur de personnes présentant des **troubles**

psychiques à titre principal ou associé. Cette évolution nécessite le renfort de la fonction contenante et de la

dimension thérapeutique de l'accompagnement délivré. En outre une attention particulière est portée sur les

rythmes de chacun et les enjeux de cohabitation intergénérationnelle.

Des dispositifs d'accompagnement qui s'adaptent

> Réponse accompagnée pour tous (RAPT)

Dans le cadre de la mise en œuvre de la démarche une Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT), les établissements du Pôle sont invités à partici-

per aux réunions des Groupes Opérationnels de Synthèse (GOS) relatives aux situations complexes de personnes en attente d'accompagnement.

Il y a eu 6 réunions GOS sur l'année 2020 sur le secteur adulte à la MDPH de la Haute Garonne, contre 10 en 2019.

Contribution du Pôle à la démarche RAPT :

Etablissement	Modalités d'accueil	Suivi de la situation en 2020
FAM Le Turret	1 accueil temporaire depuis 2017	Suivi de GOS, maintien en accueil temporaire au FAM à titre dérogatoire. Proposition d'admission au FAM de façon pérenne en cours
Foyer de vie les Marronniers	2 accueils temporaires	Reportés à 2021 en raison de la crise sanitaire
	1 accueil séquentiel temporaire avec hébergement	Proposition d'accueil définitif non accepté par la famille
MAS les Marronniers	1 accueil séquentiel temporaire avec hébergement en urgence durant la période COVID	Poursuite de l'accueil temporaire à titre dérogatoire

> Ouverture du Pôle et de ses établissements sur l'environnement

Dans le cadre du tissage, du développement et de la formalisation des liens avec des organisations ayant des champs ou des secteurs d'activités communs ou complémentaires, différents événements ou travaux sont venus illustrer cette démarche en 2020 :

- La clinique St Roch de Fronton autorisée en Service de Suite et de Réadaptation a admis en post hospitalisation durant le dernier trimestre 2020 deux personnes accueillies au Foyer de vie les Catalpas et au Foyer de vie Les Marronniers. Ainsi ces liens de partenariats ont permis d'initier une rencontre avec la direction pour une réflexion sur un travail de formalisation de liens de coopération entre les établissements du Pôle Adultes 31 et cette clinique (formation, échanges entre professionnels, fluidité des parcours, ...).
- La poursuite du chantier théâtre « En Jeu » a fait l'objet d'une réponse à l'appel à projet pour l'année 2020. Du fait de la crise sanitaire, l'examen des candidatures n'a pas eu lieu comme prévu initialement. Un ajustement de la demande a été présenté à la DRAC pour le 30/06/2020.

Théâtre « En jeu » :

Il s'agit d'un chantier créatif au cours duquel le processus de création vers l'œuvre est tout aussi important que l'œuvre en elle-même : la démarche artistique envisagée ici comme un temps d'expérimentation commune autour du jeu théâtral rejoint le chemin de vie pour les parties prenantes. Ce projet est en effet proposé aux personnes accueillies sur le Pôle Adultes 31 (FAM, MAS, Foyers de vie) qui sont sensibilisées au théâtre puis accompagnées dans le "devenir créateur" au moyen de multiples techniques théâtrales (travail du corps, de la voix, de l'espace, travail de groupe), et d'autres pratiques créatives en lien avec lui (costumes, scénographie, vidéo, lumière et son...).

Ce projet est mené de concert par l'Arseaa – le Pôle Adultes 31 et ses établissements – et l'association Intimes Itinéraires (In It), au titre de l'action culturelle. Les Compagnies « En Compagnie des Barbares » et « Le Goff/Maygetsin », interviennent également et ce dès l'élaboration du projet.

Les séances ont été interrompues pendant le confinement mais ont pu reprendre en juillet et se déroulent en distanciel depuis fin Août.

Promotion des Droits et Participation

> Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Lors du premier confinement, seuls des contacts téléphoniques ont été entretenus avec les représentants des familles et responsables légaux.

Dans un deuxième temps, et suivant les possibilités, le Pôle a réengagé des CVS en présentiel sur chaque établis-

sement avec les personnes concernées, en ajoutant en distanciel les personnes extérieures (par téléphone ou par lien informatisé).

> Conférences thématiques

Dans l'objectif de diversifier les formes de participation et d'expression des personnes accompagnées et de leurs familles et/ou représentant légaux, et en parallèle des espaces établis par les CVS et les groupes d'expressions, le Pôle organise chaque année des conférences thématiques

rassemblant professionnels de l'Arseaa (établissements du Pôle Adultes 31 et autres Pôles de l'Association), familles/responsables légaux des personnes accompagnées sur le Pôle et partenaires institutionnels. Poursuivie depuis 2014, cette démarche vise à proposer des rencontres régulières

favorisant partage et élaboration, autour de préoccupations et de questions communes.

La situation sanitaire en 2020 n'a pas permis au pôle d'organiser de conférences

> Développement de la pratique sportive avec l'Association Mouvement Inclusion Sport Santé (AMISS)

Une réflexion a été menée avec les responsables d'établissement et les éducateurs sportifs des deux foyers de vie afin de développer la pratique de sport/santé et de l'activité physique adaptée dans le cadre d'une stratégie de pôle.

Ainsi, en lien avec l'association sportive du pôle AMISS, une intervention technique et mutualisée de ces deux professionnels permettrait de bénéficier pour l'ensemble des établissements du pôle soit d'interventions directes soit de soutien (organisation, technique, programmation...) des encadrants de la pratique sportive et ce pour des projets existants et pour le développement de nouveaux projets.

Au travers de cette association, l'objectif recherché est de proposer un projet transversal et cohérent quant à la question du sport santé sur l'ensemble des établissements du Pôle.

Pour rappel, L'association sportive du Pôle AMISS a pour objet :

- La mise en œuvre du projet santé/bien-être du Pôle Adultes 31 ;
- De faire pratiquer des activités physiques et sportives à des personnes en situation de handicap et/ou atteintes de pathologies chroniques ;
- De promouvoir, par la pratique d'activités physiques et sportives, la santé et l'inclusion sociale ;
- De favoriser l'expérience de la responsabilité et de la citoyenneté en invitant ses membres à prendre une part active au fonctionnement de l'association sportive.

Dynamique de projet

Dans le cadre de la revisite des projets d'établissement, les établissements intégrant le CPOM-M ARS – Arseaa avaient été ciblés en priorité. Ce travail se poursuit aujourd'hui.

Ainsi, en point d'étape :

Le projet d'établissement de la MAS a été finalisé, validé par les différentes instances associatives et transmis à l'autorité de contrôle et de tarification avec le rapport d'activité 2016. Les projets des unités de vie ont été travaillés et seront finalisés en 2021.

Le projet d'établissement du FAM ainsi validé a été transmis aux autorités de contrôle et de tarification en avril 2018 en accompagnement du rapport d'activité 2017. En 2019, le projet du service d'activité de jour du

FAM a été réalisé, le travail de réflexion et d'écriture du projet de « l'unité A » a débuté.

Le travail sur les projets d'établissement des foyers de vie Les Catalpas et Les Marronniers se poursuit mais a été volontairement mis en veille en

2019 afin de prendre en compte des éléments du Schéma Départemental en faveur des personnes en situation de handicap 2019/2023.

Interrompus en 2020 avec la crise sanitaire, l'élaboration du projet de Pôle et des projets d'établissement

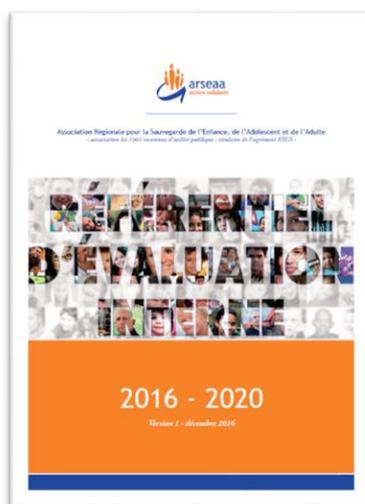
des foyers de vie devraient aboutir en 2021. Les échanges à venir dans le cadre du CPOM CD31-Arseaa devraient définir des orientations à intégrer nécessairement dans ces projets d'établissement.

Politique Qualité

> Second cycle d'évaluation interne

Dans le cadre d'une démarche associative, les établissements du Pôle se sont engagés dans le second cycle de l'évaluation interne. Inscrit dans une démarche annuelle d'amélioration continue de la qualité, ce second cycle a débuté en 2016 par l'élaboration d'un référentiel d'évaluation associatif, et se poursuit sur 5 années.

La démarche est suivie sur le Pôle par le comité de pilotage (COPI) Qualité. Sur chaque établissement du Pôle, les cadres et les personnels en mission de coordination sont chargés de l'animation de la démarche en utilisant les espaces institutionnels existants : réunions de professionnels, groupes d'expression, CVS, etc.



En début d'année 2020, un séminaire des animateurs du second cycle de l'évaluation s'est tenu. Les anima-

teurs et co-animateurs de la démarche menée au sein des établissements du Pôle Adultes 31 y ont bien sûr participé. Ce séminaire a été l'occasion de présenter le guide d'aide à la rédaction des rapports d'évaluation interne et d'effectuer un état d'avancement des démarches évaluatives menées dans les différents Pôles de l'Association.

En 2020, le domaine 4 « Prévention des risques et des vulnérabilité » a été traité après avoir été travaillé avec l'ensemble des animateurs.

Pour conclure ce cycle évaluatif, après avoir traité l'ensemble des domaines du référentiel associatif, les rapports d'évaluation interne seront rédigés en 2021

> Le diagnostic développement durable

Dans le cadre de son plan stratégique 2018-2022, l'Arseaa a fait de la mise en place d'une stratégie de développement écologique et responsable une de ses priorités. Pour cela, l'Association a mandaté la société Primum Non Nocere pour la réalisation de diagnostics Développement Durable, sur les 11 pôles et la direction générale, qui porteront notamment sur les 6 thématiques suivantes :

1. Le tri des déchets.

2. Le restauration/gaspillage alimentaire.
3. La performance énergétique et les consommations d'eau.
4. Les transports.
5. Les achats responsables.

Les objectifs de ces diagnostics sont de faire un état des lieux des pratiques, de détecter les actions d'amélioration possibles et enfin d'identifier les actions vertueuses déjà en place.

Le diagnostic du Pôle a eu lieu en fin d'année 2020. Des entretiens ont été menés avec la direction du pôle, la cadre logistique, la cadre de santé, des agents de maintenance, des agents de nettoyage et agents de cuisine. La restitution du diagnostic doit être réalisée en janvier 2021. Celui-ci fera apparaître les points forts et les préconisations par thématiques. Les actions feront l'objet d'une priorisation.

● Un pilotage au niveau du pôle avec une cellule de crise pôle

Dès le tout début de la crise sanitaire, fin février, la cellule de crise a été mise en place. Elle est composée du CODIR de Pôle avec l'appui ponctuel des médecins des établissements, du médecin responsable de la cellule de soutien psychologique de l'Arseaa et du médecin du travail. Le CODIR de Pôle a pris ses quartiers dans un bureau spécifiquement dédié, communément appelée « la tour de contrôle ».

● Une actualisation du Plan de Continuité et des Transformation des Activités et du DUERP

Lors de la tenue de la première réunion de la cellule de crise du Pôle, le plan bleu a été mis à jour dans sa version COVID 19. Actualisé dès le 5 mars, le plan bleu est rendu immédiatement opérationnel en intégrant l'ensemble des protocoles réalisés à partir des recommandations ministérielles, de l'ARS Occitanie, du Cépias et du Répias.

● Une continuité de l'offre de service et de l'activité

Les établissements du Pôle ont poursuivi leur fonctionnement selon toutefois des modalités spécifiques pour faire face à la crise sanitaire. Les accueils et accompagnements ont été adaptés et gradués dès la situation de crise sanitaire déclarée et en fonction des différents niveaux de celles-ci. Ainsi durant le premier confinement, les accueils de jour et les accueils temporaires ont été fermés, les activités de jour ont été suspendues ainsi que les interventions et consultations médicales et paramédicales non indispensables et non urgentes. La levée du confinement a permis d'adapter en conséquence les accueils et dès septembre, les accueils de jour ont été rouverts progressivement selon toutefois un protocole adapté et une organisation spécifique.

● Une organisation du travail spécifique pour faire face à la crise sanitaire en maintenant ou en adaptant des activités

Dès le premier confinement, le Pôle a mis en place le télétravail. Il a accueilli, formé et intégré les professionnels de l'Arseaa venus en renfort. Le travail a dû être réorganisé, le dialogue social avec les IRP renforcé, les contraintes familiales et personnelles des salariés ont dû être prises en compte. Les professionnels et les enfants des professionnels ont pu bénéficier d'un soutien psychologique via une cellule spécifiquement mis en place.

● Une communication maintenant le lien avec les familles et les aidants

Afin de maintenir les liens, notamment auprès des aidants familiaux qui n'ont pas pu, durant la crise sanitaire, accueillir les résidents en leur domicile, des rendez-vous téléphoniques réguliers ont été organisés. Quand cela a été possible, le recours à la visioconférence et visiophonie a été également favorisé. Une lettre d'information a également été mis en place. A destination des familles, des représentants légaux mais aussi des professionnels, des partenaires, des autorités de contrôle et de tarification, des membres de l'Arseaa et de sa direction générale, cette lettre, d'abord quotidienne, s'est vue maintenue durant la période estivale, pour devenir hebdomadaire par la suite.

● Des accueils et accompagnements inhabituels : visites à domicile auprès des résidents confinés au domicile familial et accueil temporaire

Au-delà des liens téléphoniques, des visites ont été mises en place pour les personnes restées au domicile familial durant le confinement. Cette situation inédite a engagé de nouveaux modes relationnels avec les familles. Ces interventions au domicile ont pu se déployer suivant des situations particulières et des modalités individualisées.

En outre, à la demande de la DTARS, face à une situation exceptionnelle, un accueil progressif en accueil temporaire avec hébergement complet a pu être proposé. Cet accueil a pu être proposé dans le cadre de la communauté 360 et du numéro vert d'appui 0800 360 360 pour les personnes en situation de handicap et les aidants sans solution immédiate ou en grande difficulté dans le cadre de la crise sanitaire.

Pôle Béroï-Collectif



L'ITEP Les Ormes



DIRECTION ET SERVICES ADMINISTRATIFS :

128, route de Saint-Simon
31100 TOULOUSE

Tél: 05 61 19 24 40

Fax: 05 61 41 71 12

polecollectifstimon@arseaa.org

Pôle Béroï-Collectif

Directeur :
Guy MERENS

Directeur adjoint :
Arnaud LAFOND-PUYO

Responsable Médical :
Fabien DURIF

Les dispositifs

Médico-social
Enfants

ITEP Les Ormes

80 places demi-internat

38 places internat

3 à 15 ans

5 places accueil temporaire (Chantelouve)

Troubles du comportement

Médico-social
Enfants

ITEP Béroï

27 places semi-internat

3 à 14 ans

Troubles du comportement

Médico-social
Enfants

SESSAD Généraliste

18 places

0-20 ans

Troubles du comportement ou déficience

Médico-social
Enfants

Equipe mobile EMac

10 places

2 à 18 ans

Troubles du comportement

Médico-social
Enfants

CAFS

32 places

3-18 ans

Troubles du comportement ou DI légère ou moyenne

Médico-social
Enfants

CMPP

5 antennes

0-18 ans

dont un dispositif d'intervention précoce, de soutien à la parentalité pour les 0-3 ans ("Le Fil")

dont un dispositif de diagnostic "Autisme"

Antenne CMPP de Bagatelle

Antenne CMPP de Cugnaux

Antenne CMPP de Lourdes

Antenne CMPP de Muret

Antenne CMPP de Plaisance du Touch

Les enfants et adolescents accueillis et accompagnés

Sur les 23 enfants accompagnés par le CAFS, la majorité (65 %) d'entre eux se situe dans la catégorie d'âge des 11-15 ans.

Tout comme en 2018 et 2019 la majorité des jeunes accueillis et accompagnés à l'ITEP Les Ormes en 2020 se situe dans la catégorie d'âge des 11-15 ans (66%) avec un âge à l'entrée autour de 10 ans.

L'âge moyen des enfants accueillis à l'ITEP Béroï reste stable, autour de 10 ans. On observe un maintien du rajeunissement de la population. Avec un âge moyen à l'entrée de 8 ans, l'ITEP Béroï accueille ces dernières années beaucoup de jeunes enfants. Cette observation est à mettre en correspondance avec les retours de terrain, des écoles, de la MDPH, du CMPP sur la précocité et l'intensité de troubles du comportement.

Cette année, le CMPP a reçu 576 enfants pour un premier rendez-vous contre 658 en 2019, ce qui représente, tout comme en 2018 et 2017, près de la moitié de la file active (41%). Le nombre d'enfants de la file active reste stable. Cette stabilité met en lumière les efforts de traitement de l'attente alors que les demandes augmentent.

Le CMPP est toujours sous tension devant l'importance des durées d'attentes pour une rencontre ou une prise en charge. Les orientations de ces dernières années (forte réactivité pour les enfants très jeunes, pour les adolescents - en lien avec le dispositif ado - et réactivité et réalisation pour les diagnostics autistes), ont donné des résultats très positifs du point de vue de la réactivité des équipes et du raccourcissement très significatif des délais d'attente. Mais cela s'est réalisé au détriment des autres publics.

L'EMac31 a suivi 27 jeunes en 2020 contre 33 en 2019. Avec 52% des jeunes accueillis dans la tranche d'âge des 12-15 ans en 2020, alors même que le projet initial était orienté sur les « grands ados », se confirme la nécessité d'une intervention précoce dès 12 ans.

Au sein du SESSAD Béroï ce sont 22 enfants et adolescents qui ont été accompagnés en 2020 comme en 2019. La très grande majorité d'entre-deux se situe entre 11 et 15 ans (84%). Deux ont entre 16 et 17 ans conformément à l'extension de la tranche d'âge de l'autorisation.

On note une surreprésentation masculine : 86 % pour l'ITEP Béroï, 83 % pour l'ITEP Les Ormes, 75 % au CAFS, 74% pour l'EMac, 64 % au CMPP et 63% pour SESSAD Béroï.

Des dispositifs d'accompagnement qui s'adaptent

> L'installation de deux unités au plus près des lieux de vie

L'année 2020 a été mise à profit pour préparer une orientation forte de l'ITEP vers un rapprochement des lieux de vie et de scolarisation des enfants. En mai, ce fut l'installation d'une unité à scolarité partagée à Plaisance du Touch et en juillet, celle d'une unité dans la ville de Cugnaux.

Ces installations – très attendues par les enfants et leurs parents – ont été réalisées malgré la situation sanitaire. Elles permettent un rapprochement de nos interventions.

C'est la première année pleine de fonctionnement des unités de Cugnaux et Plaisance du Touch. Nous en attendons un renouvellement des pratiques, du fait de la proximité des

partenaires et des lieux de scolarisation.

La situation sanitaire ne nous a cependant pas encore permis de développer la dimension d'inclusion sociale (culture, sport) car beaucoup de lieux sont encore inaccessibles au public.

Le dispositif de week-end et vacances scolaires (pendant la fermeture de l'établissement) est resté en attente de son installation à Cugnaux, pour des raisons de mise aux normes incendie (pose d'un escalier extérieur).

Cette installation s'est faite à la fin du 1er trimestre 2021.



> Un plateau technique presque au complet sur le site du Béroï

Le recrutement du médecin pédopsychiatre intervenant sur site, en télé-médecine et en visio conférence a permis de prendre le relai du médecin

coordonnateur du pôle. Et c'est à travers un recrutement commun avec un IME que le poste d'infirmier a pu être pourvu. Reste le 0,25 ETP de neuropsychologue à pourvoir.

Le fait que les temps de travail ne soient que très partiels mais également le passage en file active réelle pour le SESSAD Béroï ne facilitent pas le recrutement.

> Le CMPP expérimente une équipe d'intervention pour les 0-6 ans

Suite aux travaux communs CMP CMPP sur le 31, des crédits ont été attribués aux 3 CMPP pour expérimenter une équipe d'intervention pour les 0-6 ans. Le choix a été fait en équipe médicale du CMPP de positionner cette « équipe » sur l'antenne

de Muret. L'équipe a été recrutée en décembre 2019 pour être opérationnelle dès janvier 2020. Malgré la crise sanitaire, elle a déployé ses interventions et 45 familles ont été rencontrées. Le projet est prorogé un an de plus, sur le budget de l'établissement,

en attente d'une organisation pérenne des financements dans le prochain CPOM.

> L'inclusion scolaire

Pour l'ITEP les Ormes (Toulouse, Muret, Cugnaux, Plaisance), en décembre 2020, 79 % des enfants accueillis à l'ITEP avaient une scolarité partagée avec un établissement scolaire et 16.5 % étaient inscrits sur un dispositif d'UEE, soit 95.5 % des enfants qui sont en établissement scolaire pour tout ou partie de leur scolarité.

Par ailleurs, les équipes sont depuis 3 ans en réflexion pour développer un nouveau dispositif sur le quartier Bordeblanche aux Pradettes qui permettraient aux enfants de rester au plus

près de la vie de leur quartier. La pandémie a ralenti le travail partenarial entre l'éducation nationale, la mairie de Toulouse et l'ITEP. Pour autant le projet, bien que retardé, n'est pas abandonné. Les objectifs de ce projet, de prévention et/ou de suivi d'enfants sont ceux des derniers textes et préconisations sur le partenariat entre le médicosocial et l'éducation nationale pour une société plus inclusive. L'ambition de ce projet dépasse la seule question de la scolarisation pour s'inscrire dans une démarche plus globale d'accompagnement des

enfants à besoins éducatifs particuliers dans leur vie de quartier.

A Lourdes, pour les jeunes passant au collège et particulièrement en Segpa, l'inclusion individuelle n'a pas pu se réaliser à la hauteur de leurs possibilités. Du fait d'un effectif conséquent en Segpa, les inclusions ont été très réduites. C'est un sérieux frein à la dynamique inclusive que nous devons aborder et résoudre. La possibilité d'ouvrir une UEE collège à la rentrée 2021/2022 est au travail.

> Le passage en DITEP et la perspective du renouvellement du CPOM médico-social

Le pôle s'est fortement investi dans la préparation du prochain CPOM : la notion de parcours et la question de l'inclusion et l'intervention très précoce sont les trois points forts travaillés. Ces éléments serviront également à nourrir les réflexions internes pour les années à venir.

En cette année de pandémie, ce qui a eu valeur d'action innovante pour l'ITEP est le développement des interventions à distance et des interventions au domicile (ou en grande proximité du domicile).

Ces nouvelles approches devraient être développées dans le cadre de la mise en œuvre du DITEP. L'Arseaa porte par ailleurs avec deux autres associations une mission d'appui technique aux équipes des DITEP en Occitanie.

Promotion des Droits et Participation

A l'ITEP Les Ormes, le Conseil des Enfants – instance trimestrielle repérée comme un lieu de débat à même de recueillir les avis des enfants – a été perturbé par les conditions sanitaires et le confinement. Ces temps sont articulés et en cohérence avec les groupes de paroles animés sur chaque unité, et ce de façon hebdomadaire. Les enfants sont très actifs dans ce conseil, portant les de-

mandes de leurs camarades et relayant les problématiques et les projets

Parmi les thématiques abordées retenir : les conditions sanitaires qui impactent l'accueil, des équipements sportifs sur le site.

Les conditions sanitaires nous ont également empêchés de poursuivre l'organisation de réunions avec les parents, pluriannuelles, sur chaque unité. L'année précédente, plus de 70

% des parents ont été amenés à donner leur avis sur les projets de groupes et les organisations les concernant, ils ont été informés des évolutions de l'établissement et des projets particuliers.

Un focus particulier est à mettre sur le développement des contacts entre les équipes et les parents lors du confinement, qui ont permis de recueillir de nombreux avis autour des questions d'organisation.

Dynamique de projet

Après avoir finalisé l'écriture des projets d'établissements des 6 autorisations du pôle, 2020 a été l'année de préparation d'écriture du Projet de

pôle, qui coïncidera avec le deuxième CPOM Médico-social régional de l'Ar-sea. Une intervenante extérieure

nous accompagne dans ce travail mobilisant le CoDir, les 8 responsables d'Unité et les 7 médecins.

Temporalité des projets d'établissements et services



Politique Qualité

Les changements dans l'équipe de direction de ces trois dernières années ont impacté le suivi du PACQ. Pour mémoire, c'est une mission déléguée à la direction adjointe du pôle. Or ce poste a été tenu en trois ans par quatre personnes différentes.

Une nouvelle démarche d'évaluation interne a été commencée en 2018. Le Pôle a fait le choix en 2019 de clôturer

le PACQ commencé fin 2013 pour ne pas avoir un outil dont « on perd le fil ».

Les fiches actions qui n'étaient pas terminées ont fait l'objet de la création d'une nouvelle fiche action.

Pour l'EMac, un bilan de mi-parcours a été réalisé et présenté au Comité de

Pilotage (ARS, CD31, MDPH) le 21 octobre 2019. Le caractère expérimental du dispositif amène celui-ci à créer ses propres outils et à les faire évoluer régulièrement. Le bilan annuel pour la troisième année d'activité a été réalisé et présenté au Comité de Pilotage le 12 novembre 2020.

● Un pilotage au niveau du pôle avec une cellule de crise pôle

Pilotée par le Directeur-adjoint en tant que référent COVID du Pôle (référence portée également par le médecin responsable des soins), la cellule de crise est composée du responsable logistique, de la Responsable Administrative et Financière, d'un médecin, de deux représentants des personnels, de tous les Responsables d'unité, de la secrétaire de direction de Pôle et d'une infirmière. La cellule s'est réunie en visioconférence autant que de nécessaire. Notamment au rythme des modifications des consignes écrites par les ARS et en écho à la cellule de crise associative.

● Un rôle de veille et d'analyse

La spécificité de la crise a fait que les consignes n'ont pas toujours été harmonieuses entre les départements (31 et 65) pour autant cela a toujours été géré par une seule et même cellule de crise afin de nous nourrir réciproquement des différentes expériences liées aux territoires.

Au fil de son évolution la cellule de crise est devenue une cellule de veille et d'analyse. Les recommandations faites n'étant pas toujours applicables telles quelles, il fallait les analyser et les traduire au plus près des réalités du terrain. Le difficile exercice étant en permanence d'estimer le « Bénéfice-risque » de chaque prescription, afin de promouvoir le meilleur accompagnement des usagers et de leurs aidants, tout en restant au plus près des exigences sanitaires du moment.

● Une gestion et un recensement des cas Covid+

Des fiches actions ont été créées spécifiquement pour la gestion et le recensement des cas Covid+ au sein Pôle. Cela nous garantit une meilleure gestion des contacts tracing. Le médecin coordonnateur du pôle, en association avec le médecin du travail était présent durant les cellules de crise associative Covid19, en tant que co-référent.

● Des « prescriptions générales liées au COVID19 »

Toutes les décisions d'aménagement ou reconfiguration de l'organisation des différents sites, ont été et sont encore communiquées aux professionnels par la diffusion d'un document écrit envoyé à chaque professionnel et relayé par les médecins et les Responsables d'unité oralement.

● Une continuité de l'offre de service et de l'activité

Durant le 1^{er} confinement, l'accompagnement a été quasi exclusivement distanciel et en télétravail. Dès juin, l'accueil physique sur site est remonté en charge jusqu'à retrouver dès le mois de septembre 2020 un niveau quasi ordinaire. Au gré des recommandations et prescriptions, l'organisation était ajustée en fonction des contraintes et des possibilités. Une fois le premier confinement passé, seule les fonctions support administratives ont conservé le télétravail. Les professionnels dédiés à l'accompagnement des jeunes ont télétravaillé uniquement sur leurs temps indirects.

En parallèle du travail en distanciel, il y a eu une grande mobilisation des salariés du pôle en soutien d'établissements de l'Arseaa pendant le confinement. Cette mobilisation, a été l'occasion de rencontres et de découvertes, d'autres lieux, d'autres publics, d'autres personnes.

● Des dispositifs particuliers (lieux de répit, liens inter-associatifs...)

Durant l'été 2020 un accompagnement à distance continue a été maintenu en partenariat avec le Pôle Rives Garonne. Une équipe de soutien 7/7 jours et 24/24 heures (en présentiel ou astreinte) a permis de proposer une aide à la gestion du quotidien dans les familles. Pour les situations les plus critiques, un accueil physique de répit sur site en temps de jour et/ou temps de nuit a pu être proposé.

● Une communication directe et plus régulière avec les familles et les aidants

Le souci permanent des équipes de maintenir un lien malgré les contraintes du confinement a permis de promouvoir une communication directe et plus régulière avec les familles. L'ambiance particulière liée au confinement a permis de « bouger les lignes » et a reconfiguré positivement la nature des liens entre les professionnels et les familles. La posture de soutien prenant en compte le souci de la vie quotidienne au sein des familles par les professionnels a été très appréciée par la majorité des parents. Quelques rares familles ont cependant cloisonné fortement et ont été difficiles à joindre.

Des lettres d'informations expliquant les réorganisations et les principes de précaution mis en œuvre sur les établissements ont été envoyées régulièrement aux familles. Toutes les familles ont été régulièrement contactées par téléphone ou Visio, par les équipes. Une astreinte interne au pôle a été mise en place dès le début de la crise. Pour les familles les plus mal équipées en outils informatique des envois ou livraisons de supports pédagogiques ont été organisés notamment par les enseignants.

Pôle Enfances Plurielles



Directrice :
Anne SANTENE

Directrice adjointe :
Patricia ETCHART

DIRECTION ET SERVICES ADMINISTRATIFS :

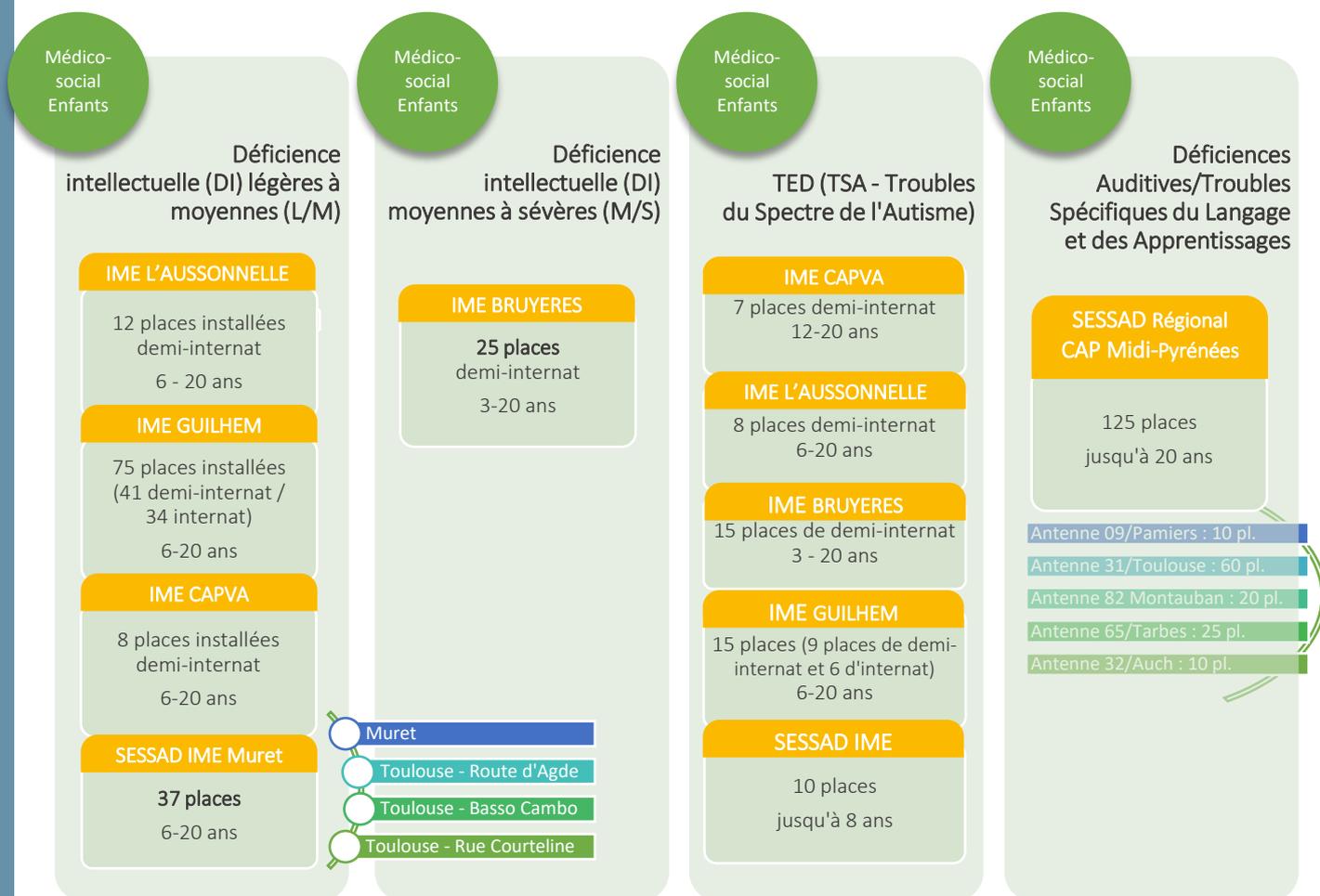
📍 Avenue du Docteur Guilhem
31810 VENERQUE

☎ Tél: 05 62 11 58 11

📠 Fax: 05 62 11 58 10

✉ poleenfancesplurielles@arseaa.org

Les dispositifs



Les enfants, adolescents et jeunes adultes accompagnés

Le Pôle Enfances Plurielles est autorisé à accompagner, à partir de l'ensemble de ses dispositifs, **337 enfants, adolescents, jeunes adultes** ainsi que leurs familles. En 2020, le pôle a bénéficié de **deux extensions** non importantes respectivement de **5 places sur l'autorisation IME DI M/S**, et de **7 places sur l'autorisation SESSAD DI L/M**.

L'effectif des établissements est composé majoritairement de garçons (64% en moyenne). Font cependant exception le SESSAD TSA avec 90% de garçons, et le SESSAD DI L/M où les filles sont majoritaires à 58%. Les profils des jeunes accompagnés sont globalement conformes aux autorisations sur l'ensemble des services. Cependant, l'observation mérite d'être nuancée.

Ainsi sur le SESSAD DI L/M, les problématiques psychiques (troubles associés) ont complexifié notablement les propositions d'accompagnement. Certains jeunes ont en effet des besoins qui se situent à la frange entre SESSAD et IME et demandent un accompagnement plus soutenu. Une plus grande personnalisation des interventions ainsi que des coopéra-

tions avec différents services ou établissements médico-sociaux ou sanitaires sont à l'œuvre pour y répondre.

Pour le dispositif IME DI L/M, l'observation est comparable : les accompagnements tendent à se complexifier du fait des troubles associés (troubles de la conduite et du comportement, troubles psychiatriques). Les déficiences intellectuelles légères et moyennes sans troubles associés deviennent exceptionnelles, avec la difficulté de faire cohabiter ces deux types de publics.

Sur l'IME DI M/S, les particularités des enfants exigent un encadrement important, ce d'autant que les admissions les plus récentes concernent presque exclusivement des situations issues des Groupes Opérationnels de Synthèse (GOS).

Les places IME dédiées aux TSA sont bien mobilisées pour ces jeunes qui présentent aussi, pour certains, des troubles associés (déficience intellectuelle, troubles du langage et des apprentissages). On note également, concernant ces publics une forte

pression à l'admission pour les situations issues des GOS.

Sur le périmètre IME toujours, on constate une augmentation constante et significative, depuis 2016, du nombre de jeunes en aménagement Creton (8 jeunes à fin 2020), tendance renforcée cette année par les conséquences de la gestion de la crise sanitaire, et des priorités données aux situations issues des GOS pour l'admission en secteur adulte.

Concernant le SESSAD TSA, il convient de souligner que les enfants admis sur le service n'ont pas tous systématiquement bénéficié d'un diagnostic TSA en amont de l'admission. Le SESSAD peut ainsi être amené à renvoyer les familles vers des équipes spécialisées dans le diagnostic TSA (CRA, CAPPA...) pour confirmer ou infirmer celui-ci.

Sur le SESSAD DA/TSLA (déficiences auditives et troubles spécifiques du langage et des apprentissages), la répartition des pathologies reste globalement stable et la tendance à une diminution de l'âge d'entrée perdure, notamment sur le 31, permettant de

privilégier les accompagnements précoces notamment en ce qui concerne les déficiences auditives. Les actions auprès des plus grands ne sont pas négligées pour autant, comme la pédagogie spécialisée, le travail d'accompagnement vers l'autonomie et les rencontres avec le chargé d'insertion pour soutenir les orientations professionnelles.

L'écrasante majorité des sorties vers des dispositifs libéraux ou pour des fins d'accompagnement ne doit pas occulter la complexité croissante des situations, avec la nécessité de prises en charge partagées ou de partenariats avec des ressources extérieures (CAMSP, CMP, neuropédiatres, services sociaux). Les situations de polyhandicaps, de troubles du langage sévères avec comorbidités associées et de contextes sociaux difficiles persistent et mobilisent les équipes.

Autre constat, l'éloignement géographique pour un tiers des usagers au-delà de 30 km, nécessite des aménagements particuliers, par exemple le regroupement de plusieurs séances de travail et des contraintes de déplacements plus importantes.

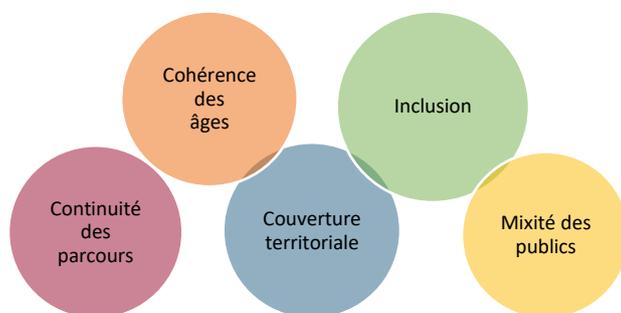
Des dispositifs d'accompagnement en adaptation permanente

> Le déploiement sur le Nord de la Haute-Garonne d'une offre à destination des enfants déficients intellectuels légers à moyens

Dans le cadre du CPOM, le Pôle s'est engagé à ajuster, dans le cadre d'une autorisation unique, son offre de semi-internat et internat pour les enfants déficients intellectuels légers à moyennes, en la développant, notamment, dans le nord du département de la Haute-Garonne (+ 20 places créées ex nihilo), repéré comme « zone blanche ».

Il reste à ce jour, pour le Pôle, à mettre en œuvre le **déploiement d'une offre d'internat sur la zone nord (8 places sur les 20 créées ayant vocation à être redéployées en places d'internat)**. L'ouverture de l'internat était

jusqu'ici projetée sur la commune d'Aucamville, où l'Arseaa a fait le choix de se porter acquéreur en 2019, de deux villas jumelles proches du cœur de ville correspondant aux besoins identifiés pour ce projet. L'installation de ce dispositif est reportée, en accord avec l'ARS, dans le cadre des échéances du prochain CPOM suite à un litige en cours dans la transaction immobilière relative à ce projet.



D'expérience (par l'observation des besoins), cette offre d'internat est plutôt à cibler en direction des ado-

lescents et jeunes adultes, pour lesquels l'accompagnement à partir de l'hébergement vient en support des projets d'insertion socio-professionnelle et contribue à leur réussite.

Le projet est d'ores et déjà pensé en intégrant les aménagements nécessaires pour les publics TSA, dans l'éventualité d'une ouverture sur ce public, ouverture qui serait cohérente

par rapport à la politique du Pôle et aux besoins repérés sur le territoire.

> Le renforcement de l'offre à destination des enfants présentant une déficience intellectuelle avec TSA

Dans le cadre du CPOM, le Pôle a développé depuis 2016 une offre de semi-internat et internat de 45 places pour les enfants déficients intellectuels présentant des TSA réparties sur les sites de Venerque, Aussonne, Pechbonnieu et Toulouse.

L'offre SESSAD du pôle a elle aussi intégré la composante TSA avec la requalification en 2016 des places du

SESSAD des Bruyères (10 places pour enfants porteurs de TSA âgés de 0 à 8 ans).

L'équipe du SESSAD, entièrement renouvelée en 2019, partage aujourd'hui une vision commune des missions d'un SESSAD autisme, conforme aux recommandations de bonnes pratiques. Cette décision a contribué, depuis la rentrée 2019, à

adapter et à améliorer la réponse du service aux besoins spécifiques des enfants accompagnés et aux attentes de leurs familles, et à renforcer ses interventions de soutien et ses coopérations avec l'environnement en s'appuyant sur des compétences et une dynamique d'équipe renouvelées, et sur une confiance restaurée vis-à-vis des familles et des partenaires.

> Le développement de l'offre IME et SESSAD pour les enfants déficients intellectuels

En 2020, la capacité d'accueil de l'IME Les Bruyères a été portée à 25 (+ 5 places en extension non importante). Cette extension s'accompagnera de la création en 2021 d'une nouvelle unité, implantée sur le plateau de Basso Cambo, proche de l'IME, dans

un bâtiment jusqu'ici occupé par le Pôle Béroï-Collectif de l'Arseaa.

Sur proposition de l'ARS, le Pôle s'est également porté volontaire pour bénéficier d'une extension de 7 places

sur le SESSAD DI L/M portant la capacité d'accueil du service à 37 places, dont 4 déployées sur l'agglomération Toulousaine.

> Le renforcement de l'ancrage régional du SESSAD DA-TSLA

Le projet du SESSAD CAP contribue lui aussi de façon opérationnelle à la mise en œuvre du Plan stratégique médico-social de l'Arseaa, en développant, sur les cinq territoires concernés (09,31,32,65,82), dans le cadre d'une autorisation régionale harmonisée, la **prise en compte des besoins spécifiques** en matière de **déficience auditive (DA)** et de **troubles spécifiques du langage et des apprentissages (TSLA)**. L'élargissement des interventions a également fait partie de ce mouvement initié en début de CPOM-M: élargissement aux enfants présentant des TSLA autres qu'une dysphasie (Ariège, Haute-Garonne, Tarn-et-Garonne) ; élargissement de

l'autorisation aux 0-20 ans (Hautes-Pyrénées) ; développement de l'offre par une augmentation de la capacité d'accueil du SESSAD.

La structuration de l'organisation, avec **des antennes inscrites dans leur environnement** est aussi à noter. Elle s'est accompagnée du développement d'une couverture géographique départementale pour chacune d'entre elles, le cas échéant en articulation avec les autres acteurs du territoire, dans une logique de sectorisation des interventions visant une meilleure équité d'accès à l'offre de service et l'absence de zones blanches.

Les **partenariats locaux** et le **travail en réseau sur les territoires** est renforcé avec :

- la contribution de l'Arseaa, en tant que partenaire constitutif, aux Pôles de Compétences et de Prestations Externalisées (PCPE) mis en œuvre sur le Tarn-et-Garonne et sur les Hautes-Pyrénées, la participation du SESSAD à la mise en place des Plateformes de Coordination et d'Orientation départementales pour les troubles neuro-développementaux (PCO-TND) et à la mise en œuvre des Parcours Santé TSLA pilotés par l'association Occitadys,
- des interventions techniques (évaluations) dans le cadre du réseau

Handicaps Rares et la participation au Comité de pilotage de l'Equipe Relais Handicaps Rares Midi-Pyrénées,
- des coopérations avec des ESMS de même type en Occitanie ouest, à partir notamment du réseau FISAF,

- la mutualisation de moyens humains et matériels, comme avec le CESDV-IJA sur le Tarn-et-Garonne,
- le développement de partenariats avec le secteur sanitaire et le secteur médico-social (CAMSP, autres ESMS),
- la participation aux réunions bimensuelles organisées par la DD 82 de

l'ARS à destination des ESMS du territoire,
- les collaborations avec l'Education Nationale dans le cadre de formations sensibilisations proposées par des professionnels du SESSAD en direction des enseignants spécialisés.

> Le projet de transformation de l'offre de l'IME Guilhem

En anticipation du renouvellement de son CPOM, les instances associatives ont « validé la nécessité de recomposer l'offre de l'IME Guilhem au vu de l'évolution des besoins des jeunes accueillis et des politiques publiques, et mandaté le Directeur Général et la Direction de Pôle pour présenter les perspectives liées à ce projet devant les instances associatives, les autorités et les partenaires concernés et diligenter sa mise en œuvre ». Cette décision faisait suite à un avis favorable de l'ARS en ce sens, en avril 2019.

En cohérence avec le **projet associatif 2017-2027**, engageant l'ensemble de ses acteurs **en faveur d'une société inclusive**, le **projet de redéploiement des activités de l'IME Guilhem** vise à repenser des modalités d'accueil et

d'accompagnement plus souples et plus proches des établissements scolaires, des centres urbains, des organismes de formation et des zones d'activité économique, afin de permettre à chacun des jeunes accompagnés de trouver sa place dans la vie sociale, culturelle et économique de son territoire de vie.

La réflexion collective autour de ce projet, retardée par la crise sanitaire, s'est engagée au mois de décembre 2020 et se poursuivra sur trois années au moins, tout au long de son élaboration et de sa mise en œuvre. Elle est résolument ouverte tant aux jeunes eux-mêmes, à leurs familles, qu'aux professionnels de l'IME et aux partenaires institutionnels, historiques et à venir, qui y seront bien sûr associés,

notamment dans des groupes de travail thématiques transversaux (G3T) dédiés à ce projet, dans les instances de participation des usagers et dans les instances représentatives du personnel, sans préjudice d'une dynamique de participation plus large.

Un comité de pilotage est chargé du pilotage d'ensemble de la démarche, de l'organisation et du suivi de la réflexion des groupes, dans le respect d'un cadre méthodologique garantissant la co-élaboration et favorisant la participation de tous. Des points réguliers seront par ailleurs organisés avec la Direction générale de l'Arseaa et l'ARS pour valider les orientations retenues.

> Ajustement des pratiques, renforcement des compétences

Les plans de formations sont aujourd'hui construits dans une logique pluriannuelle, en soutien à la mise en œuvre des plans stratégiques, du CPOM, et de la démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) associatifs.

Sur le Pôle, les formations spécifiques (formations relatives à l'autisme, aux TSA et à la surdité notamment) sont, pour beaucoup, proposées en intra, de façon à bénéficier à l'ensemble d'une équipe à partir des pratiques de terrain.

Ainsi, depuis 2016 le pôle a développé, sur l'ensemble de ses dispositifs, des formations/actions en direction des professionnels au bénéfice

des personnes présentant un TSA. Elles s'appuient sur une démarche pédagogique active et participative visant l'acquisition et le perfectionnement de connaissances tout comme l'amélioration des pratiques professionnelles. Leurs apports intègrent les recommandations de bonnes pratiques HAS/Anesm et les dernières avancées scientifiques.

Des supervisions techniques intersessions sont également conduites auprès des équipes pour garantir l'appropriation théorique et pratique des notions et outils abordés.

Concernant CAP Midi Pyrénées, en 2020, les efforts de formation ont porté, notamment, sur le dépistage

néonatal des troubles de l'audition, les troubles des apprentissages et la cognition mathématique, ou encore la consolidation des compétences en matière de Langue française Parlée Complétée (LfPC). Une formation en Langue des Signes Française (LSF) a par ailleurs démarré en septembre 2019 sur l'antenne de Tarbes pour une durée de 2 ans. Cette formation a vocation à se déployer sur les autres antennes dans le cadre d'une démarche pluriannuelle.

Les formations transversales proposées sur le plan associatif, quant à elles présentent l'intérêt de permettre aux professionnels d'établissements et services différents

d'échanger sur leurs pratiques et de s'ouvrir à d'autres approches.

Une dynamique de pôle orientée vers l'inclusion

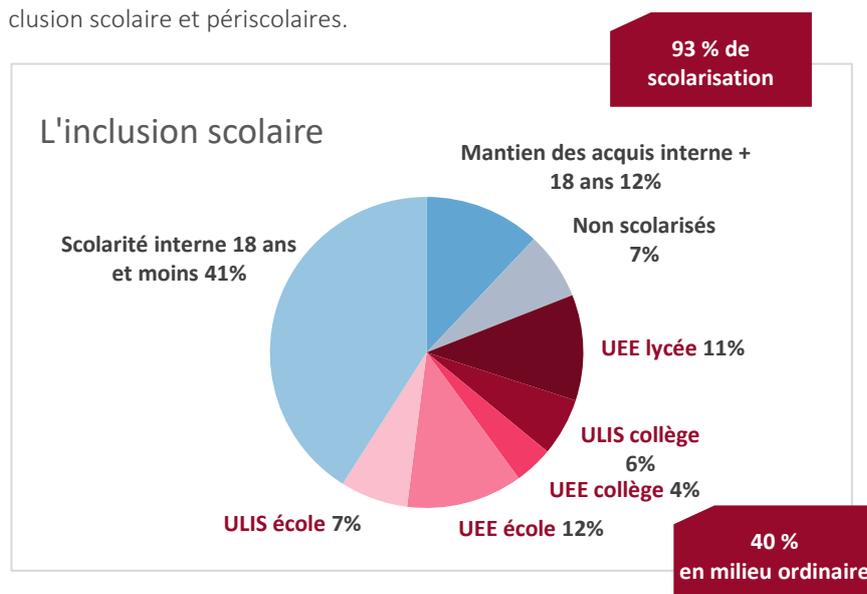
> L'inclusion scolaire

En dépit de la crise sanitaire, le Pôle a poursuivi la mise en œuvre de ses orientations en matière d'inclusion scolaire. A fin 2020, l'Unité d'Enseignement du Pôle propose une **scolarité à 93% des jeunes accueillis** au sein des quatre IME du pôle. **40%** d'entre eux bénéficient d'une **scolarité en milieu ordinaire** : 27% en UEE (Unité d'Enseignement Externalisée), et 13% en ULIS (Unité Localisée pour l'Inclusion Scolaire). A noter que dans la tranche d'âge des **6-16 ans**, ce sont **62%** d'entre eux qui se trouvent scolarisés en milieu ordinaire (UEE ou ULIS).

La **scolarité interne** augmente avec l'âge et l'orientation préprofessionnelle (Unité Technique ou CFAS). Seuls **7%** des enfants accueillis **n'ont pas encore accès à la scolarité**.

Les **Unités d'Enseignement Externalisées (UEE)** offrent une scolarité au sein d'un établissement scolaire, avec pour certains jeunes des temps d'inclusion scolaire et périscolaires.

L'inclusion scolaire s'accompagne d'un partenariat étroit avec les acteurs de l'Education nationale et avec les collectivités.



> L'Inclusion socio-professionnelle

La crise sanitaire qui n'a pas été sans conséquence sur la dynamique d'insertion et d'orientation socio-professionnelle. En dépit des contraintes rencontrées, cinq candidats inscrits dans un parcours de **Reconnaissance d'Acquis de l'Expérience (RAE)** ont pu faire reconnaître leurs compétences devant un jury juste avant le 1^{er} confinement.

Parallèlement, deux nouveaux professionnels du pôle ont suivi une formation d'accompagnateur de parcours RAE et ont obtenu leur certification.

Fin 2020, quatre nouveaux jeunes ont exprimé leur souhait de s'inscrire dans cette démarche, qui montre aujourd'hui toute sa pertinence pour les publics accompagnés sur le pôle.

Malgré de nombreux reports et le désistement de certaines entreprises, quatre jeunes adultes de l'IME Guilhem ont pu participer à la journée du **Duoday** permettant de mettre en perspective des projets de partenariats et de stages avec les entreprises accueillantes.

D'autres projets de partenariat ont pu, malgré le contexte, se concrétiser, notamment une **coopération avec le CFAS de l'Arseaa**, sur un projet d'ateliers préprofessionnels partagés, encadrés par des éducateurs techniques spécialisés du pôle. Cette mise en synergie de dispositifs associatifs a fait l'objet d'un projet de convention de partenariat à valider en 2021.

Suite aux possibilités offertes par la réforme des CRP en **établissements et**

services de pré orientation et de réadaptation professionnelle (ESPO-ESRP), des coopérations ont également commencé à se concrétiser avec des établissements. Deux projets de convention de partenariat étaient en cours en fin d'année.

Par ailleurs le pôle a pu, avec certains partenaires du milieu protégé, reprogrammer rapidement quelques stages, entre deux périodes de confinement, afin de préserver les projets d'orientation en cours et de sécuriser les jeunes adultes concernés. Des projets de collaboration avec les collectivités du Muretain et des dispositifs d'hébergement du secteur adulte ont dû, par contre, être reportés. Pour autant ils demeurent plus que jamais d'actualité et les différentes parties prenantes restent en contact régulier.

Enfin, durant la première période de confinement, la solidarité associative s'est concrétisée par la mobilisation de professionnels du pôle sur d'autres établissements et services de l'Arseaa. Ce contexte a été propice à un renforcement des liens et à des perspectives de collaborations renforcées avec les établissements du secteur adulte de l'association.

Concernant la formation, des contrats d'apprentissage ont pu être signés ou reconduits pour des jeunes de l'IME Guilhem et des SESSAD. Malgré une situation économique délicate, des entreprises partenaires se sont engagées aux côtés du pôle dans ces parcours de formation et d'inclusion, en partenariat avec le CFAS.

Enfin, pour la 2nde année consécutive, une rencontre avec les chargé(e)s de développement/d'insertion d'autres pôles ou associations a pu être organisée, afin de mieux appréhender les missions de chacun et de coordonner les actions sur le territoire, et de gagner en visibilité et efficacité.

Promotion des Droits et Participation

Durant la période très particulière de crise sanitaire traversée en 2020, l'écoute et la prise en compte des attentes et des besoins des jeunes et des familles, autant que de leurs inquiétudes, ont été particulièrement renforcées, avec une **diversification des canaux et des outils de communication et d'échanges**, donnant lieu à une personnalisation très fine, au cas par cas, des interventions proposées par les professionnels, et à un **effort d'information et de décodage** de la si-

tuation sanitaire en vue d'une meilleure accessibilité de l'information à chacun.

Au-delà de la crise sanitaire, l'engagement du Pôle s'est poursuivi de ce point de vue en 2020 à partir de projets et d'initiatives trouvant leur inspiration commune dans une dynamique de « **croisement des savoirs** » familles/professionnels portée par le Pôle, notamment :

- La **participation de familles** aux groupes de travail opérationnels et au

comité de pilotage de la **démarche d'évaluation continue de la qualité** (Copil EI) réunis à l'occasion du second cycle de d'évaluation interne

- La **participation de familles** au Comité de pilotage et aux G3T de la **démarche de transformation de l'offre Guilhem**.



Politique Qualité

Pour la mise en œuvre du 2nd cycle d'évaluation interne, la direction a retenu deux « partis pris » essentiels : la **participation des familles** aux groupes de travail, aux côtés des professionnels et des partenaires institutionnels invités ainsi que **l'animation des groupes de travail par un cadre d'une unité différente** afin de favoriser, par des regards croisés, une vision transversale de la démarche d'évaluation pour l'ensemble de l'équipe de direction et par ailleurs, au plan managérial, une capitalisation de l'expérience des cadres contribuant à l'accompagnement de leur parcours professionnel.

Pour le pilotage de la démarche, un Comité de Pilotage interne a été constitué, associant des représentants des familles, des partenaires, un représentant des IRP, la direction du

pôle. Il a pour vocation de garantir le bon déroulement de la démarche, et entérine les modalités d'organisation et les dispositions relatives à la mise en œuvre du PACQ issues des propositions d'amélioration qui découlent de l'évaluation.

Les différentes autorisations du pôle ont terminé l'évaluation de l'ensemble des domaines du référentiel à la fin du 1er trimestre 2019 avec le domaine 5 : *Inscription sur le territoire*. La crise sanitaire a retardé la finalisation des rapports d'évaluation interne qui seront examinés par la Commission Qualité et Projets de l'Arseaa au 1^{er} semestre 2021.

● Un pilotage au niveau du pôle avec une cellule de crise pôle

Mise en place en mars 2020, cette cellule a impulsé un ensemble d'actions permettant :

- d'assurer, en adaptant leur activité, la continuité d'intervention des services et le suivi de l'ensemble des jeunes et de leurs familles, en veillant au maintien d'un accompagnement personnalisé et en soutenant activement les familles les plus en difficulté,
- de suivre au jour le jour les évolutions réglementaires pour transposer les protocoles sanitaires à nos dispositifs, les adapter à nos publics et à nos organisations, et faire remonter à la Direction générale et aux autorités les difficultés recensées,
- de faire en sorte que les professionnels, confrontés à une situation inédite, puissent poursuivre leur engagement au service des jeunes accompagnés, de garantir leur protection et de les soutenir autant que de besoin, tout en favorisant et déployant de nouvelles modalités de travail (travail à distance, ...)
- de veiller à ce que le lien social, essentiel pour tous, soit maintenu par une communication soutenue, les réunions des instances représentatives du personnel et des instances de participation des usagers, les réunions d'équipes en présentiel/distanciel, et le développement de l'usage des technologies numériques pour tous, ...

● Un soutien pour la continuité de l'activité

On soulignera par ailleurs la participation du Pôle à l'effort associatif de soutien des pôles fonctionnant en activité continue, et l'engagement de ses salariés dans cette belle dynamique de solidarité (30 personnels volontaires du pôle sont intervenus en renfort d'autres équipes pendant le premier confinement et jusqu'à l'été 2020).

● Une communication directe et soutenue avec les familles et les aidants

L'écoute et la prise en compte des attentes et des besoins des jeunes et des familles, autant que de leurs inquiétudes, ont été particulièrement renforcées, avec une diversification des canaux et des outils de communication et d'échanges, donnant lieu à une personnalisation très fine, au cas par cas, des interventions proposées par les professionnels, et à un effort d'information et de décodage de la situation sanitaire en vue d'une meilleure accessibilité de l'information à chacun.

Pôle Formation & Recherche



DIRECTION ET SERVICES ADMINISTRATIFS :

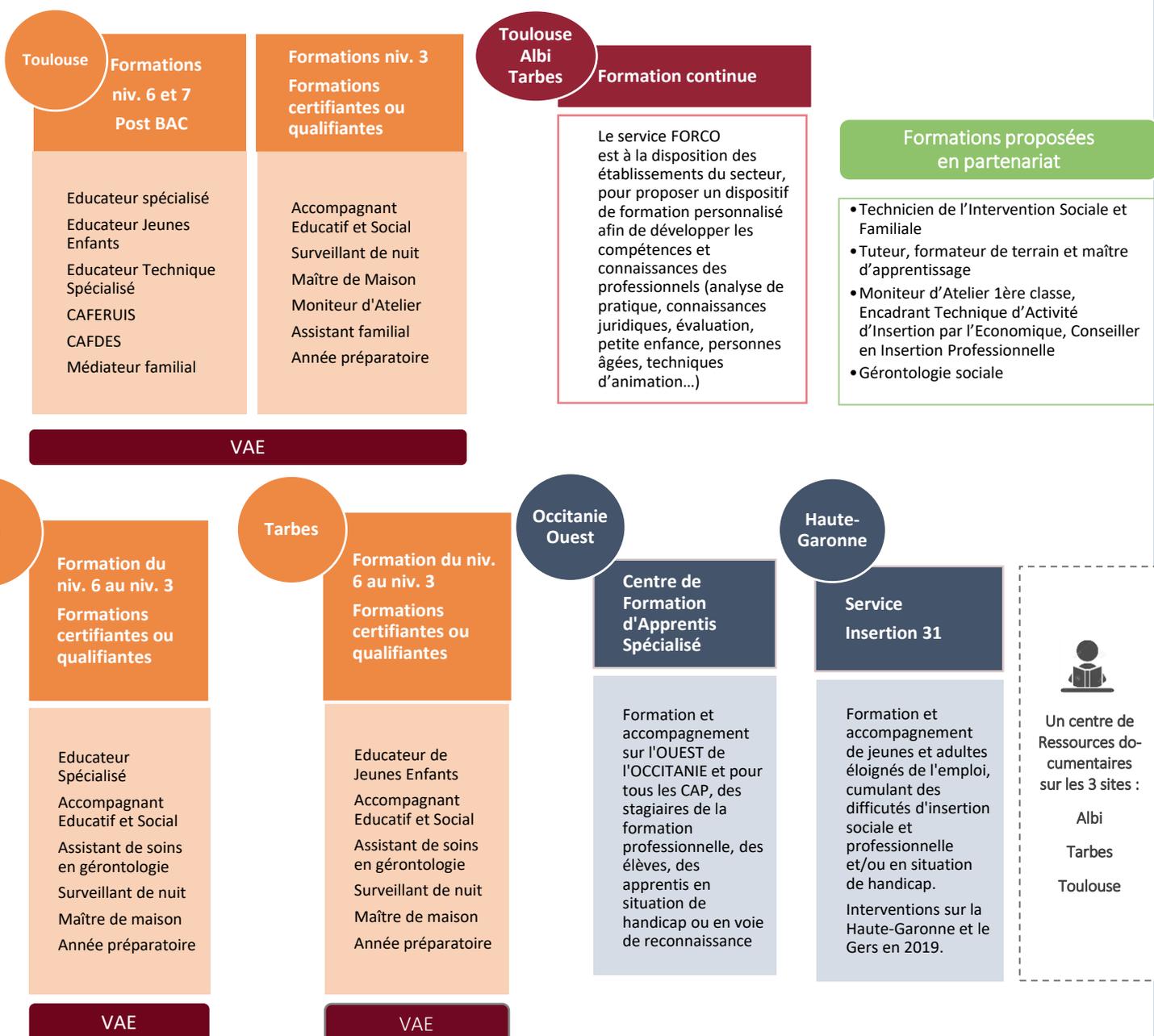
3, avenue du Général De Croutte
31100 Toulouse

Tél: 05 61 19 09 49
Fax: 05 61 19 09 40
poleformation@arseaa.org

Pôle Formation & Recherche

Directeur :
David DE FARIA

Les dispositifs



> Les personnes en formation à l'ISS

Les formations, qualifications sont accessibles par la voie de la formation initiale, dont l'apprentissage, par la voie de la formation continue ou encore par la voie de la validation des acquis de l'expérience.

Ainsi, le pôle accueille une diversité de profils d'apprenants dans un objectif de promotion sociale en accédant à une qualification.

Les trois sites de formation (Albi, Tarbes et Toulouse) accueillent les

personnes pour des formations qui peuvent durer de quelques jours à trois ans pour les formations les plus longues, notamment les formations post bac.

Effectifs des formations dispensées	2017	2018	2019	2020
CAFERUIS				66
CAFDES				42
Éducateur Spécialisé dont 67 apprentis	317	342	331	344
Éducateur de Jeunes Enfants dont 12 apprentis	195	198	207	205
Éducateur Technique Spécialisé dont 3 apprentis	33	29	34	26
Moniteur Atelier	58	64	63	43
Médiateur Familial	27	20	13	10
Accompagnant Éducatif et Social dont 33 apprentis dont 209 en formation continue dont 112 en formation initiale				354
Surveillant de nuit et Maîtresse de Maison	95	96	93	50
Assistant Familial	257	278	277	188
Assistant de Soins en Gériatrie	50	40	24	20
Préparation aux concours sanitaires et sociaux	154	136	68	26
TOTAL	1615	1601	1446	1374

> Les apprentis du CFA aux métiers du Travail Social

En 2020, l'effectif d'apprentis a été multiplié par 2 par rapport à 2019. Cette évolution résulte de la politique du gouvernement pour la promotion de l'apprentissage. Les aides à l'embauche et la communication nationale

sur cette voie de formation nous engage résolument sur une montée en compétence quant aux attendus de la formation par l'apprentissage.

Le nouvel agrément pour la formation de Moniteur Éducateur devrait renforcer cette évolution puisque le pôle peut engager chaque année 70 parcours de formation par l'apprentissage sur cette formation, si les effectifs sont au rendez-vous.

> Les personnes formées et accompagnées au CFAS et par le service Insertion 31

Le CFAS Occitanie Ouest a accompagné, dans le cadre de sa mission CFA, 219 jeunes et adultes, dont 149 en situation de handicap :

- 109 stagiaires de la formation professionnelle dans le cadre du dispositif prépa apprentissage.

- 22 stagiaires de la formation professionnelle non rémunérée dans le cadre de l'accompagnement à la signature de contrat « sas 6 mois »
- 88 apprentis - 1^{ère} année apprentissage adapté.

En 2020, la mission prestation d'accompagnement du CFAS a concerné 276 apprentis dont 250 en situation de handicap. Des accompagnements spécifiques adaptés pour soutenir une alternance réussie ont été mis en œuvre sur 27 sites de formation de 8

départements d'Occitanie. En 2020, le taux de réussite au CAP est de 87,5%.

Le **service Insertion 31**, accompagne les publics pour la construction et la validation d'un projet professionnel et leurs démarches d'accès à l'emploi.

En 2020, 100 personnes ont été accompagnées en Haute-Garonne et dans le Gers, dans le cadre d'**actions relevant de marchés publics** :

- 47 avec le Plan Local pour l'Insertion par l'Emploi de Toulouse Métropole et du Sicoval,

- 53 avec les Prestations Ponctuelles Spécifiques ou Prestations d'Appui Spécifiques Handicap Mental (33) ou Troubles Cognitifs (20) de l'AGEFIPH.

Un périmètre de Pôle toujours en évolution

Le Pôle a **intégré dans son périmètre d'activité le CRF&PFD** à compter du 1er janvier 2020. Le CRF&PFD propose des formations de niveau supérieur pour des professionnels destinés à assurer des fonctions d'encadrement. Il dispense la formation du CAFDES, en lien

avec l'EHESP, diplôme destiné plus particulièrement aux fonctions de Cadre Dirigeant. Le CAFERUIS, propose quant à lui un parcours de formation plutôt destiné aux cadres de proximité (Responsable d'unité par exemple). Le

CRF&PFD propose également des modules de formation à des professionnels souhaitant bénéficier d'une actualisation et ou développement de connaissance sur la GRH ou la comptabilité et la gestion financière.

Les réalisations majeures de l'année 2020

> Un contexte sanitaire complexe mais accélérateur de transformation

On ne peut que déplorer la crise que nous traversons, aujourd'hui encore. Pour autant l'année 2020, aura aussi constitué une année de transition forte, en engageant un processus de transformation irréversible.

Après l'effet de sidération du 1^{er} confinement en mars, un élan de solidarité associatif aura contribué sans conteste au renforcement des liens entre les Pôles. Les professionnels et les étudiants du Pôle ont répondu présents. Et pour les étudiants, bien au-delà des besoins pressentis. L'engage-

ment massif de recrutement d'apprentis dans les Pôles de l'Arseaa sur le dernier trimestre 2020, au-delà de l'impulsion donnée par l'Association, s'inscrit dans ce renforcement des liens entre les Pôles et de leur soutien au développement des activités du CFA en Travail Social.

Les équipes ont été mises à contribution pour maintenir une qualité d'accompagnement, surtout auprès de publics éloignés de la formation soit du fait de leur fragilité, soit du fait de leur isolement, soit du fait de leur exposition à la fracture numérique.

Nous nous sommes fait un point d'honneur de maintenir nos activités en présentiel. Dès le 11 mai, nous avons ré-ouvert la structure pour que tous les apprenants puissent poursuivre leur investissement dans leur formation, un investissement qui, au-delà de maintenir leur mobilisation sur leur projet, à proposer de limiter les risques de l'isolement social auquel bon nombre de citoyens et surtout d'étudiants ont été exposés. La vigilance tous, professionnel comme apprenant, aura permis un exercice périlleux mais, avec le recul, bien apprécié.

> La certification Qualiopi

Quatre mois après le démarrage de la crise sanitaire, nous avons décidé de maintenir notre démarche d'obtention de la certification qualité Qualiopi, certification obligatoire pour tout Organisme de Formation financée par des fonds publics ou collectés par le OPCO. Malgré les inconnues relatives au contexte sanitaire pour le dernier trimestre, malgré la charge

prévisionnelle du pôle pour combler le retard accumulé sur le 1^{er} semestre 2020, malgré le report au 1^{er} janvier 2022 de la date d'obtention obligatoire de la certification, nous avons fait le choix de maintenir notre audit de Certification sur le dernier trimestre. L'appui des deux Conseillers Techniques de la Direction Générale et la mobilisation des salariés du pôle nous

ont permis d'obtenir cette certification et de nous conforter dans la qualité du travail réalisé par nos collaborateurs.

Ont été certifiées notre activité d'Organisme de Formation, notre activité de CFA et notre activité de VAE. Plus qu'une étape décisive, cette certifica-

tion sert de feuille de route pour structurer nos actions dans une démarche qualité vertueuse.

> L'organisation d'un pôle en mouvement

Déploiement de la gestion administrative et financière sur le CFAS et sur le CRF&PFD à partir de l'intégration du même logiciel que celui de l'ISS, yPareo. Le service facturation a été restructurer pour garantir l'homogénéité des process tout en préservant les spécificités des activités.

Lancement d'un service apprentissage. Les enjeux de financement de l'apprentissage nous ont conduit à fiabiliser l'administration des contrats et l'entrée en formation des apprentis. En pleine réforme, ce service animé par une attachée de Direction est venu en appui aux Employeurs, aux apprentis et aux professionnels du pôle.

Le travail réalisé est considérable et nous a permis de sécuriser une montée en charge qui représente pour le pôle une véritable opportunité pour faire face à la crise sanitaire et à ses conséquences économiques sur nos activités de formation en gestion propre.

Forte mobilité professionnelle pour 2020. Toutes les fonctions ont été

concernées par cette mobilité. Des mobilités pour changement de service, pour changement de projet professionnel, pour changement de projet personnel, pour aller en retraite. Des mobilités temporaires, d'autres pérennes, des mouvements qui sont venus rajouter de la difficulté dans un moment de tension forte sur certaines de nos activités. Des objectifs d'activité fortement pénalisés sur le CFAS, des contraintes liées aux nouvelles missions sur l'ISS du fait de la mise en œuvre des nouvelles certifications de niveau 6 (délégées par l'État aux Organismes de Formation sans moyens nouveaux), le tout dans le cadre d'une rigueur budgétaire forte compte tenu de la baisse des produits de la formation. Les professionnels sont restés mobilisés et ont permis d'absorber autant que possible cette pression externe mais également interne.

Lancement d'un groupe d'appui Direction Générale/Membres du Bureau. Les conséquences de la réforme de la formation professionnelle sont consi-

dérables pour les Organismes de Formation essentiellement structurés autour de la formation initiale pour les diplômés d'État. La réforme convoque directement les Organismes de formation sur leur capacité d'adaptation pour faire face à intégrer des contraintes de marché importantes pour près de 50% de leur chiffre d'affaire. C'est un changement de paradigme structurel à engager pour lequel le choix a été fait d'associer Dirigeance et Gouvernance associative. Deux temps de rencontre, le 6 mars et le 10 juin, ont permis d'exposer un « État des lieux », en invitant notamment deux Directeurs Généraux d'OF (Lyon et Pau) pour élargir la réflexion et la contextualisation des contraintes de l'environnement de formation. Des perspectives d'évolution ont été évoquées et des engagements de dépense ont été autorisés suite à ce travail (validées sur les principes d'investissement nécessaires). Des points d'étape sont prévus sur un rythme semestriel (voir plus si besoin).

> Le CFAS

Déploiement de l'offre « Prépa Apprentissage » sur le territoire et adaptation de son périmètre, en lien avec le Copil, la Caisse des Dépôts et Consignation. Le lancement du projet a été « poussif » du fait d'une nouvelle offre de formation inconnue des bénéficiaires et des prescripteurs, rendue « confuse » par la pluralité des acteurs et la diversité de leurs produits. Nous avons constaté un retard dans l'atteinte de nos objectifs, retard qui nous a tout de suite mobilisé pour modifier la trajectoire du projet (dimension des groupes, positionnement sur les territoires modifié). La rentrée de septembre 2020 est restée stable et une

relance s'est enfin amorcée en fin d'année.

Le suivi du projet sur le plan administratif est très important et rendu difficile par une offre répartie sur toute l'Occitanie, portée par deux acteurs et de nombreuses équipes. Plusieurs points de vigilance ont été identifiés pour fiabiliser la remontée des informations nécessaires au suivi qualitatif du projet et au déblocage des fonds qui sont versés par tranche via la Caisse des dépôts.

Ce projet nous a par ailleurs permis d'expérimenter une articulation renforcée entre les ESMS (via le PEP et le

PRG) et notre structure afin de fluidifier les parcours d'insertion professionnelle de jeunes en situation de handicap accueillis en ESMS. Nous souhaitons pouvoir rendre plus « naturel » l'accès à la formation par l'apprentissage pour les publics plus en difficulté.

Nous avons également travaillé à l'innovation et l'attractivité du dispositif par les « ateliers d'immersion professionnelle » tel que le projet « les ailes de l'avenir ». Un projet de 12 mois pour construire un ULM et découvrir différents métiers et environnements professionnels par ce support.

Investissement sur le développement. Nous avons décidé de renforcer l'équipe de Direction sur le périmètre CFAS – Insertion 31. L'éloignement des sites, la diversité des dispositifs ainsi que le déploiement de la « Pré-apprentissage » nécessitait de dédier du temps de Direction à la dimension prospective et déploiement. Nous avons également positionné un temps supplémentaire sur la fonction de développeur sur le secteur de la Métropole Toulousaine. Enfin nous avons identifié un ½ temps sur la fonction de coordination pédagogique et un mi-temps complémentaire sur les outils

pédagogiques numérique. La même personne est donc en charge en transversalité de la construction et de l'appropriation de médias et pratiques pédagogiques au service de la qualité des accompagnements.

Investissement sur la Communication. Un groupe projet s'est mis en place en mai pour la réalisation d'un site internet spécifique au CFAS. A destination des futurs apprentis ou des employeurs, il a vocation à présenter l'ensemble de l'offre d'accompagnement à la formation professionnelle des personnes en situation de vulnérabilité et

de présenter le CFAS comme un dispositif ressource aux employeurs mobilisés sur le recrutement de ressources humaines.

Les actions engagées sur le développement et la communication contribuent à une meilleure visibilité du CFAS auprès de partenaires tels que la Cité Éducative du Grand Mirail, de la Clause de la Métropole, du service RH de la Mairie de Toulouse. Montauban, Albi et Rodez et Foix sont aussi engagés dans une dynamique de territoire qui laisse entrevoir une évolution des activités.

> Insertion 31

L'aide à la construction et la sécurisation des projets professionnels proposée via les PAS ne s'est pas arrêtée pendant la crise Covid 19. En distanciel et en présentiel, les RDV avec les bénéficiaires se sont maintenus.

Des modifications successives et peu lisibles sur la mobilisation des PAS ont eu lieu à plusieurs reprises sur ces

deux dernières années, induisant de la confusion.

La mise en place des aides humaines pour les PAS a été très chronophage, mais cela nous a par ailleurs permis d'optimiser nos ressources internes, sollicitées à chaque besoin identifié, auquel nous pouvions répondre.

Nous avons par ailleurs décidé de ne pas nous engager sur l'appel à projet de la Métropole via le PLIE, compte tenu de notre trop forte dépendance de la qualité des prescripteurs pour atteindre nos objectifs. La prise de risque ne se trouvant pas compensée par un positionnement stratégique, nous avons opté pour quitter cette action « historique ».

> Groupe de travail du CFAS et de son réseau 2APH

Nous avons maintenu notre engagement dans les travaux de 2APH, association des CFAS, au niveau national.

Nous avons ainsi contribué à l'aboutissement de l'action engagée pour sécuriser le financement des parcours de formation des apprentis en situation de handicap. Le décret du 7 décembre

est venu concrétiser le fruit de ce travail de 2 années qui avait pour ambition d'individualiser la majoration du coût contrat d'apprentissage en fonction de chaque situation de handicap. Un droit personnalisé et individualisé.

Ce travail s'est poursuivi sur l'objectif de construire un référentiel d'évaluation des besoins de compensation de

la situation de handicap de l'apprenti (en formation et/ou en entreprise) afin de garantir un accompagnement de qualité et des pratiques professionnelles adaptées, issues de l'expertise acquise au fil des années par le réseau 2APH.

> La mobilité inter-pôle - Recrutement

Le pôle a près de 10% de ses effectifs permanents qui interviennent sur d'autres Pôle et/ou sur d'autres activités que celle de la formation.

Ces dispositions confirment l'opportunité que cela représente dans les parcours professionnels individuels mais également pour les services sur lesquels les professionnels interviennent

(faire un pas de côté ; culture et approche différentes, ...).

Il nous reste désormais à définir un cadre plus pérenne et bien repéré. En effet, si ces mobilités permettent de valider un projet professionnel et d'étoffer des compétences, elles permettent aussi de faire émerger des limites. En effet, si la mise en situation et la pratique permettent d'acquérir

des compétences nécessaires, elles ne permettent pas la validation de compétences attendues et spécifiques à l'ingénierie de formation et/ou à l'ingénierie pédagogique. Or ce sont bien ces deux missions qui sont dorénavant de plus en plus mobilisées et sollicitées dans les organisations projetées et attendues pour un organisme de formation en proie à la réforme de la

formation professionnelle. Il convient donc d'identifier des parcours de formation sur l'ingénierie pédagogique et

de formation dans lesquels nous pouvons accompagner des professionnels de l'Arseaa qui arrivent sur la formation grâce à la mobilité associative.

Cette réflexion devra être conduite dans le cadre de la politique de formation des salariés de l'Arseaa.

> Formation Ouverte et/ou à Distance (FOAD)

Des investissements importants ont été faits sur l'environnement numérique de la formation.

Concernant la démarche engagée sur la culture de la FOAD, nous avons dédié du temps à une professionnelle cadre pédagogique engagée sur un Master 2 afin de participer à la constitution d'une équipe ressource sur la FOAD. Un temps a également été identifié pour un professionnel du CFAS. Nous disposons ainsi d'une équipe de 3 personnes qui, au-delà de porter à plusieurs un projet ambitieux, permet de déployer sur l'ensemble de nos activités (y compris auprès des apprentis du CFAS) des modalités et outils pédagogiques très différentes et riches en terme de potentiel. Notre choix d'investir sur cet axe avant la violente crise sanitaire qui a imposé à

tous le recours à des modes relationnels en distanciel, a permis de soutenir le déploiement de la culture numérique. Nos investissements ont constitué une ressource accessible et très aidante pour maintenir nos missions de formation dans le souci d'un accompagnement personnalisé et continu.

En plus des compétences mobilisées et du développement des compétences des professionnels, nous avons pu engager avec la DSI de l'Arseaa un projet de montée en équipements permettant de lever tous les freins susceptibles d'être rencontrés dans notre projet d'innovation pédagogique numérique. Si les freins se sont levés par nécessité pour les professionnels et si nous souhaitons pouvoir nous engager dans une pédagogie in-

novante, nous avons tout de suite convenu que l'ensemble de notre environnement numérique devait être mise à niveau. Un gros travail est donc engagé, sur la qualité des réseaux, la sécurisation des outils et de la production, l'intégration d'installations permettant de proposer un accompagnement de qualité à distance, en inter-sites, en synchrone ou en formation asynchrone.

C'est un champ des possibles extraordinaire que nous ambitionnons d'investir et permettre ainsi d'enrichir notre offre de formation, de la rendre le plus accessible possible, notamment sur les territoires éloignés ou pour les personnes éloignées de la formation.

> Recherche et Formation

Depuis septembre 2019, le Pôle Formation Recherche de l'Arseaa, s'est engagé dans un travail de configuration d'un service recherche. Après une année centrée sur l'articulation Recherche Arseaa-pôle, un recrutement s'est confirmé pour un temps plein sur cette activité. En charge d'investir les objets en cours et de préfigurer l'organisation d'une pédagogie articulée à des objets de recherche, la personne s'est impliquée, au titre du pôle et au titre de l'Arseaa, sur différents sujets de recherche.

Recherche RAPSODIÂ (Recherche-Action Participative Solidarité Innovation dans l'Âge). La recherche croise les thèmes de l'habitat participatif et inclusif d'une part, du vieillissement d'autre part. Elle est portée par l'association Hal'Âge et soutenue par la Fondation du Domicile et par l'Agence Nationale des Solidarités Actives (ANSA). **Période :** septembre 2019 - avril 2022.

Recherche « Cancer et Handicap psychique ». Cette recherche est menée dans le cadre de l'AAP FIRAH 2020 « Accès à la Santé et Handicap ». Elle est portée par une enseignante chercheur de l'UT2J et regroupe 10 partenaires. **Résumé :** Adoptant une entrée territoriale, la recherche propose d'interroger les liens que le handicap psychique entretient avec l'expérience cancéreuse soupçonnée ou diagnostiquée et conçue comme un des marqueurs les plus pertinents d'inégalités sociales de santé. **Période :** janvier 2021 - décembre 2022.

Recherche « Sécuriser l'accès au premier emploi d'élèves de Lycée Professionnel en situation de handicap intellectuel et psychique en France » Cette recherche est menée dans le cadre de l'AAP FIRAH 2020 « Parcours professionnels des personnes handicapées ». Elle est portée par F. S. (UT2J) et V. C. (UT2J). **Résumé :** À partir de

l'analyse du point de vue d'élèves, de professionnels de Lycée Professionnel et de l'entreprise, il s'agit d'étudier les pratiques d'accompagnement mises en œuvre au sein des ULIS (Unités Localisées pour l'Inclusion Scolaire) et du dispositif expérimental PAIP (Plan d'Accompagnement à l'Inclusion Professionnelle de l'Académie de Toulouse) et de mesurer leur capacité à sécuriser les transitions qui jalonnent le parcours des élèves et l'accès au droit à l'emploi. **Période :** janvier 2021 - janvier 2023.

Recherche « Devenir adulte après un accompagnement médico-social ». Le projet de recherche est en cours de montage dans le cadre de l'AAP 2021 « Établissements, services et transformation de l'offre médico-sociale », lancé conjointement par l'IRESP (Institut de Recherche en Santé Publique) et la CNSA (Caisse Nationale de solidarité pour l'Autonomie). Le projet est

porté par une équipe d'enseignants-chercheurs universitaires et de formateurs-chercheurs d'établissements de formation en travail social. Il sera déposé fin mai 2021. La recherche est prévue pour durer **3 ans** (2021-2024).

Projet expérimental et innovant avec une dimension « recherche », en partenariat avec le Réseau ZAPH. Le projet est en cours de montage dans le cadre de l'AAP Innovations 2021 « Innover pour un levier Compétences plus inclusif » de l'Agefiph. La thématique

dominante du projet est « Modalités pédagogiques inclusives ». Il vise à développer l'ingénierie mise en œuvre dans le cadre de l'AFEST (Action de Formation en Situation de Travail) pour les apprentis en situation de handicap (en application de l'article R.6222-50). Le projet et l'action menée seront évalués au fil de l'expérimentation avec l'appui de chercheurs (du PFR Arseaa et de plusieurs Universités). Le projet sera déposé le 12/03/2021. Il est prévu pour durer **2 ans** (2022-2024).

Aujourd'hui, il convient d'identifier les formateurs du Pôle qui seraient en mesure d'investir des objets de travail en lien avec ces objets de recherche, pour en faire le point d'articulation entre Recherche et Projet – Programme – Séquences pédagogiques au sein des actions de formation, en formation initiale ou continue.

> Parcours Sup

C'est la deuxième année d'entrée en formation par la plateforme Parcoursup. Il est difficile d'avoir un retour d'expérience de ces deux années consécutives tant qu'elles n'auront pas permis de reproduire les sélections tel que prévu initialement. En effet, la crise sanitaire a rendu impossible l'or-

ganisation des entretiens, avec l'impossibilité de les passer en distanciel puisque non prévu initialement dans notre présentation Parcoursup. Les entrées en formation ont donc été réalisées uniquement à partir des dossiers déposés initialement dans Parcoursup. Nous verrons avec le temps si la cohorte d'apprenants se trouve

être en plus grande difficulté et si cela nécessite plus de soutien de la part des Cadres pédagogiques.

Par précaution, nous avons décidé d'organiser la prochaine campagne 2021 en utilisant la Visio pour les entretiens de sélection.

La mobilité a fortement été impactée par la crise sanitaire. Les projets qui étaient programmés ont été annulés. Nous avons maintenu notre participation et implication dans les programmes transfrontaliers et Erasmus+ et nous nous tenons prêts à investir

particulièrement la question de la mobilité dès que le contexte sanitaire le permettra. Nous envisageons d'investir, comme nous l'avons fait sur la Recherche, en positionnant du temps dédié à l'animation de la mobilité, au sein du pôle. La mission portera autant sur

les formations post-bac que sur les formations pour l'apprentissage (voie de formation qui mise également sur la mobilité des apprentis).

Mobilité-International

Au-delà de la poursuite des projets engagés (ouverture de la formation de Moniteur Éducateur, élargissement de la certification au label Certif Région, structuration et développement de l'activité Formation Continue, poursuite du travail avec le groupe d'appui associatif...) quelques objectifs spécifiques viendront caractériser l'année 2021.

La crise sanitaire n'a pas permis de bénéficier de tous les effets attendus du

dispositif prépa-apprentissage. Nous en avons renforcé son positionnement, ainsi que son attractivité notamment par le projet « Les Ailes de l'Avenir ». Les positionnements de nouveaux entrants sont aujourd'hui très importants et nos capacités de réponse pas suffisantes. Et ce au terme de ce projet 2019-2021. Aussi nous avons décidé de nous repositionner sur le nouvel AAP national qui recon-

duit des fonds pour de nouvelles actions de « Prépa-apprentissage ». Nous allons ainsi pouvoir capitaliser sur notre expérience et mettre cette dernière au service de jeunes en difficulté d'insertion professionnelle, notamment lors de la sortie de crise sanitaire et pendant la crise économique que vont rencontrer certains secteurs d'activité

Perspectives 2021

Ouvrir la sécurisation des parcours en apprentissage à d'autres publics éloignés de la formation. Nous activons différentes collectivités territoriales, notamment en période de pré-élection, pour les encourager à s'engager sur la sécurisation de parcours en alternance pour les mineurs non accompagnés, pour les jeunes issus des QPV. Pour des publics qui constituent un vivier de compétences indispensable pour la dynamique économique des territoires. Le secteur sud haut-garonnais pourrait constituer un terrain d'expérimentation.

Renforcer la place des apprenants dans l'offre de service. Au-delà de nos obligations, il s'agit de positionner les bénéficiaires de la formation comme des acteurs impliqués dans les orientations de développement du Pôle. Concernés mais surtout inspirés de leur expertise d'usage, nous devons engager un processus constant de remise en question de nos pratiques et de nos certitudes. Renforcer le pouvoir d'agir des bénéficiaires, pour qu'eux même pensent à renforcer le pouvoir d'agir des personnes qu'ils seront susceptibles d'accompagner dans leur activité professionnelle.

Renforcer également le pouvoir d'agir des salariés du Pôle. La diversité des activités et des sites donne à voir une diversité d'organisation et de manières de mettre en œuvre nos missions. Des différences qui ne sont pas sans effets sur le positionnement de nos dispositifs sur leurs territoires. Fort de ce constat, nous allons mettre en route une réflexion sur le CFAS afin d'identifier les éléments clés, propices à une relation dynamique et agile des dispositifs. Seront interrogées la taille du dispositif, l'organisation et la répartition des tâches. Ce travail vise à faire point de référence pour identifier un organigramme cible à la rentrée de septembre 2021. Fort de cet exercice, nous poursuivrons notre démarche sur l'ensemble des activités du pôle.

Poursuivre notre investissement sur l'Apprentissage. Il est indispensable que le pôle, compte tenu de sa culture et de son histoire concernant l'articulation entre formation et pratique professionnelle, soit rapidement identifié

comme une entreprise de formation au service des apprentis et de leurs employeurs. Motivés par l'émergence de l'apprentissage, il convient d'engager les écueils et de soutenir ainsi les stratégies RH d'employeurs soucieux de préserver la qualité de leurs pratiques professionnelles et de sécuriser la transmission de leurs savoirs. Notre Pôle doit être au rendez-vous de cette ambition au service d'une société misant sur les compétences de chacun.

Déploiement de la culture numérique, en lien avec le plan stratégique numérique de l'Arseaa. Véritable levier d'innovation et de réduction des inégalités dans l'accès à la formation, le numérique doit inspirer chacun de nos projets. Nous allons poursuivre nos investissements en matériel, renforcer nos compétences professionnelles, promouvoir une évolution de nos pratiques professionnelles afin d'explorer le champ des possibles offerts par le numérique en matière de formation. La création d'un Environnement Numérique de Travail constituera le socle de notre engagement dans cette orientation stratégique forte, constitutive de l'identité, de la marque de notre Organisme de Formation. Alternance et Digital seront les deux jambes du pôle.

Pôle Guidance Infantile

Secteur de Psychiatrie Infanto-Juvenile N°III

Direction et Services Administratifs

📍 15 chemin du Tricou - 31670 LABEGE

☎ 05 61 62 60 35

✉ poleguidance@arseaa.org

Directrice :

Michelle BASTARD

Directeur Adjoint :

Sébastien MICHALSKI

Médecin Chef de Secteur :

Dr Ivan GICQUEL

Présidente de la CME :

Dr Vanessa LANDREAU-JADRANI

DISPOSITIFS DU POLE

→ Inscrits sur notre territoire d'intervention conformément aux 2 agréments (sanitaire et social)

Mission sanitaire – 3^{ème} secteur de pédopsychiatrie
Prévention, diagnostic et soin en santé mentale infanto-juvenile

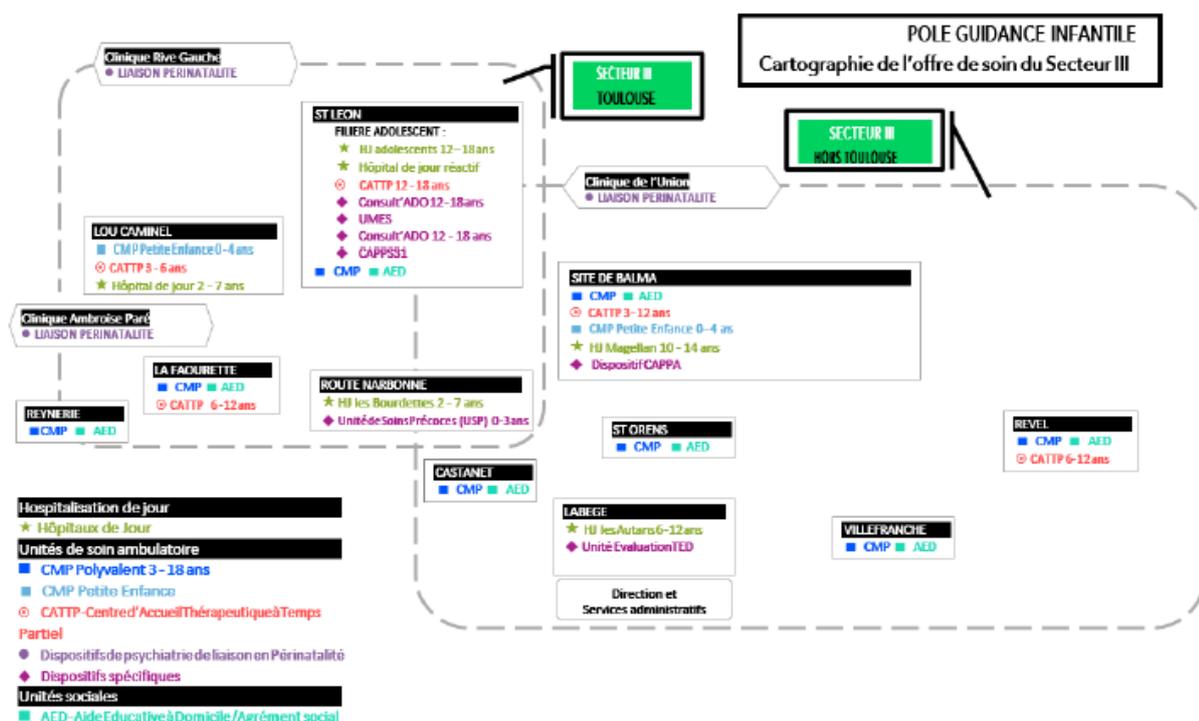
En fonction de l'intensité des troubles repérés et l'âge, le patient est accueilli en Centre Médico-Psychologique (CMP), en Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTTP) ou en Hôpital de jour. Le CMP reste le lieu privilégié de 1^{ère} consultation.

Mission sociale
Aide Educative à domicile (AED)

L'AED est une mesure d'aide sociale à l'enfance pour des mineurs et leurs familles confrontées à des difficultés sociales et familiales pouvant compromettre leur équilibre. L'AED de la Guidance Infantile est spécifique et intégrée au sein des CMP.

Nos dispositifs transversaux :

- Equipe de psychiatrie de liaison en périnatalité sur 3 maternités (Clinique de l'Union, Ambroise Paré et Rive Gauche).
- Unité d'évaluation TED conventionnée à laquelle est adossée l'unité CAPPa (Coordination et Appui des Parcours Précoce en Autisme).
- Filière adolescents : ConsultAdo, UMES et Hôpital de jour réactif.
- CAPPs 31 : Centre d'Appui départemental aux familles pour les Parcours Précoces dans les troubles du spectre Schizophrénique chez l'enfant et l'adolescent
- Unité de Soins Précoces



GESTION DE LA CRISE SANITAIRE

→ Pilotage et organisation du Pôle

Cellule de crise	<ul style="list-style-type: none">○ La cellule de crise, pilotée par le comité de direction, a effectué un point journalier, en téléconférence, et a pris des décisions au fur et à mesure de l'évolution de la situation actuelle. Elle était en lien étroit avec l'ensemble des médecins (une réunion hôpitaux de jour et deux réunions ambulatoire hebdomadaires) et des cadres de santé (deux réunions hebdomadaires), qui ont assuré le relais de l'information auprès de tous les professionnels du pôle.
Continuité des soins	<ul style="list-style-type: none">○ La continuité des soins a été élaborée au niveau départemental. Des concertations hebdomadaires ont eu lieu avec l'intersecteur de pédopsychiatrie 31 ainsi qu'avec l'ARS, qui nous a soutenus et continue de nous soutenir dans cette période.
Accueil	<ul style="list-style-type: none">○ Les accueils sur site programmés initialement ont été suspendus. Le travail des professionnels à distance a été privilégié (appel téléphonique, échanges de visu par skype, téléconsultation, programme d'activités, newsletter, etc.).○ Des consultations et accueils sur site ont été organisés ainsi que des visites à domicile, si la situation le nécessitait. Pour ce faire, des précautions d'hygiène ont été prises afin de protéger les patients et leur famille ainsi que les professionnels (solution hydro alcoolique et savon à disposition, désinfection de l'environnement, prise de température, etc.)
Communication	<ul style="list-style-type: none">○ Tous les patients et leur famille ont été prévenus par téléphone de cette nouvelle organisation. Un répondeur téléphonique sur chaque site indiquait par ailleurs la disponibilité des équipes et donnait le numéro du cadre de santé à contacter en cas de besoin. Celui-ci devait ventiler les appels après évaluation de la situation sur les médecins et éventuellement sur un autre membre de l'équipe.○ Outils nouveaux de communication et de travail développés pendant la crise (téléconsultation, visioconférence, messagerie sécurisée).

ADAPTATION DE L'OFFRE AUX BESOINS

→ Implication des représentants des usagers et des parents

Participation au PTSM 2020

6 fiches ont été rédigées :

- Expérimenter une nouvelle organisation des CMP/CMPP avec les acteurs libéraux pour les 0/6 ans avec facteur de vulnérabilité. (Priorité 1 – Thématique 4 – Axe 11)
- Proposer une offre d'hospitalisation complète en pédopsychiatrie coordonnée et graduée en fonction de l'évolution et de la complexité des besoins de soin. (Priorité 1 – Thématique 4 – Axe 12)
- Favoriser la consolidation des dispositifs réactifs en pédopsychiatrie et leur articulation avec la médecine libérale. (Priorité 4 – Thématique 4 – Axe 12)
- Proposer un parcours expérimental alternatif à l'hospitalisation complète pour les 12/18 ans avec des troubles du comportement majeurs (Priorité 2 – Thématique 4 – Axe 12)
- Accompagner et faciliter la transition des patients de la pédopsychiatrie vers la prise en charge psychiatrique adulte (Priorité 2 – Thématique 4 – Axe 12)
- Développer l'intervention précoce par l'aller-vers (équipe mobile) auprès des parents et des bébés et jeunes enfants en situation de vulnérabilité psychosociale pour prévenir les risques psychiques (Priorité 6 – Thématique 1 – Axe 2)

Consolidation de la filière adolescents

- **UMES** : Développement de l'activité de l'équipe mobile en direction des adolescents les plus en difficulté psychiatriquement et socialement qui, de ce fait, ne peuvent accéder aux services de soins habituels. Dans ce cadre, mise en place de partenariats avec le secteur social.
- **CAPPS 31** : Préparation en 2020 à l'ouverture de ce dispositif à destination des parents d'enfants avec troubles psychotiques émergents. Dispositif unique du département. Ouverture prévue en mars 2021.

Consolidation de la filière petite enfance

- **Dispositif CMP 0-6 ANS Lou Caminel/La Faourette** : Destiné au repérage et aux interventions précoces concernant la prévention des troubles psychiques survenant à la petite enfance, chez une population vulnérable d'enfants dont les parents sont porteurs de maladies psychiatriques et d'enfants bénéficiant de mesures de protection sociale. Préparation de ce projet en 2020, ouverture en 2021. Un projet architectural de regroupement des sites est en préparation.
- **Unité de Soins Précoces** : Renforcement de cette unité destinée à intervenir précocement dans le cadre des troubles graves des enfants de moins de 2 ans, de la relation à risque autistique, passage de 5 à 8 places. Mise en place de consultations de repérages sur les crèches de notre secteur.
- **Dispositif CAPPA** : Rattachement de ce dispositif au CMP petite enfance de Balma.

Troubles spécifiques des apprentissages

Le projet de valider un CMP au niveau 2 des troubles spécifiques des apprentissages est interrogé au vu des directives nationales sur les plateformes des Troubles Neuro Développementaux (TND). Le projet d'un pôle « expert » autour des co-morbidités psychiques ou psychiatriques des enfants présentant des troubles spécifiques des apprentissages reste actuel. Les modalités doivent en être précisées au vu des orientations politiques sanitaires actuelles. Le pôle Guidance Infantile est inscrit dans le groupe de travail autour de la constitution d'une plateforme TND pilotée par le CAMSP 31.

ENFANTS ET ADOLESCENTS ACCUEILLIS

→ Les évolutions constatées – Leurs besoins

SANITAIRE – Accueil et soins

En Hôpitaux de Jour

Le nombre d'enfants accueillis en hôpital de jour augmente (26 patients) avec un nombre de journées d'hospitalisation légèrement supérieure (296 venues supplémentaires). L'activité en HJ petits est stable ; les activités en HJ pré adolescent et réactif sont un peu en baisse. L'activité en HJ adolescent a augmenté cette année.

En Ambulatoire hors Périnat (CMP/CATTP)

Le nombre d'actes ambulatoires a nettement augmenté cette année (220 actes supplémentaires), avec notamment une reprise de l'activité plus précoce après l'été (activité « pleine » en fin de mois de septembre quand elle était atteinte en octobre les années précédentes) ; ceci note une meilleure anticipation de l'organisation des soins. En hôpital de jour, l'activité est atteinte dès début septembre.

Ambulatoire Périnat

L'activité est en légère baisse (moins 167 patients, moins 77 actes) ; ceci semble en lien avec le départ d'obstétriciens de la clinique Ambroise Paré. Les équipes notent cependant une concentration de situations plus sévères amenant notamment à plus de situations faisant l'objet d'un signalement. Les populations accueillies dans cette maternité sont les plus précarisées.

AED – Aide Educative à domicile

Un travail a été effectué avec les équipes pour revivifier ce dispositif, soutenir sa présentation et son acceptation par les familles, les chiffres d'activité des deux années précédentes étant en baisse. Nous notons une remobilisation des équipes avec une augmentation du nombre de contrats (+9,2%), +4,4% de journées de facturation), on note une diminution des actes réalisés (-13,6%) en lien avec les modalités modifiées cette année 2020 en raison des contraintes sanitaires : actes réalisés en partie en distanciel en individuel (moins de groupes sur 2020).

Points signalés tous-jours d'actualité

- ⊙ Aggravation de la précarité et de la fragilité des familles,
- ⊙ Nécessité d'une intensification des prises en charge proposées,
- ⊙ En général, diminution de l'activité, durant les fermetures scolaires, malgré les efforts de propositions faites par les équipes. Cette année 2020 est une exception (notamment très bon mois d'août, pas de fermeture en avril 2020).

PROMOTION DES DROITS

→ Implication des représentants des usagers et des parents

La Commission des Relations avec les Usagers - CDU – a priorisé son action sur les axes suivants :

Enquête accueil

Evaluation avec les antennes de la mise en œuvre des préconisations de l'étude qualitative sur l'accueil

FALC

Traduction en FALC des documents de présentation des dispositifs :

- Hôpital de jour
- CATTP
- CMP

Concertation de la CDU

- ⊙ Présentation de la certification V2020 et de l'évaluation interne AED
- ⊙ Concertation sur les modalités d'organisation du Pôle pendant la Crise sanitaire et retour de l'enquête menée auprès des familles.

Obtention du Label Usagers auprès de l'ARS OCCITANIE

Le pôle a candidaté auprès de l'ARS en 2020 pour le label usagers et a obtenu cette distinction de la part du Directeur de l'Agence au premier semestre 2020. Ce label récompense une démarche de fond engagée avec la CDU.

La finalité du projet était l'élaboration de bonnes pratiques d'accueil par la CDU en lien avec les équipes.

Principes et objectifs :

- ⊙ Cibler l'enquête de satisfaction sur l'accueil selon la volonté des membres de la CDU, considérant cette étape comme centrale dans la construction de l'alliance thérapeutique « parent – enfant – équipe »
- ⊙ Élaborer des préconisations à l'issue de l'étude dans le respect des éléments recueillis auprès des parents rencontrés en entretien
- ⊙ Enrichir les résultats de l'étude par l'expertise clinique des équipes de soins

POLITIQUE QUALITE DES SOINS

→ Actualisation de la politique qualité / gestion des risques en vue de la certification v2020

Actions principales :

Evaluation Interne AED	<ul style="list-style-type: none">Le groupe de travail AED a mené à bien la cotation du référentiel en repérant les points forts, les points faibles et les axes d'amélioration.Les professionnels de terrain ont été concertés afin d'enrichir le diagnostic.Une enquête a été conduite pour la première fois auprès des familles afin de recueillir leur avis sur le dispositif.Le rapport d'évaluation interne a été rédigé.
Démarche certification diagnostic et PAQSS	<ul style="list-style-type: none">Une autoévaluation complète a été réalisée sur la base du nouveau manuel de certification (diagnostic flash).Un Plan d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins a été mis au point.
Patients traceurs	<ul style="list-style-type: none">La démarche du patient traceur, méthodologie centrale pour la certification V2020, a été conduite dans la moitié des unités du Pôle.

NOS RESSOURCES

→ Éléments d'opportunité

Adhésions et participations	Gouvernance
<ul style="list-style-type: none">Maintien de nos participations en qualité de membre associé à la Communauté Psychiatrique de Territoire et Co-animation du Groupe Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent (CPT PEA)Participation aux réunions et groupes de travail de l'ADESM National notamment dans le groupe Finances pour préparer la réforme du financement de la psychiatrie en 2021Participation aux groupes de travail URIOPSS Occitanie en qualité d'adhérent.	<ul style="list-style-type: none">Consolidation de la place des cadres de santé au sein des réunions institutionnelles : réunion des cadres de santé tous les 15 jours, avec participation des cadres administratifs de Labège une fois sur deux, réunions avec le CODIR une fois par périodeProjet de mise en place d'une Commission des soins permettant la représentation de tous les métiers des antennes concourant à la prise en charge des patients avec élection par les pairs, instance qui sera chargée de la réflexion sur le projet de soins du Pôle. Cette instance s'est installée au dernier trimestre 2020.

Ressources Humaines

- Participation du pôle à la démarche QVTi associative : initiation de la démarche en novembre 2020 et préparation des groupes
- Poursuite du déploiement des IDE dans les CMP, avec une évaluation positive de l'expérimentation par le groupe de travail. Dispositif présent désormais sur 5 sites : Revel / Villefranche / Saint-Léon/ Reynerie / Faourette

Gestion

- Participation du pôle à la démarche associative d'état des lieux sur le développement durable en décembre 2020
- En 2020, le service gestion a identifié et proposé à la direction du Pôle des indicateurs qui répondent aux besoins identifiés sur les domaines de la restauration, des bâtiments, des déplacements, de la RH et des achats.

19 indicateurs validés

Taux d'encadrement des repas par site, Proportion des métiers encadrants les repas thérapeutiques, Consommation énergétique, Maintenance préventive-Curative et travaux, Coûts des véhicules, Répartition par catégories des km effectués par les véhicules personnels, Suivi du volume des trajets par tranche kilométrique, Pyramide des âges, Proportion des H/F par catégories socio-professionnelles, Répartition des heures travaillées par catégories socio-professionnelles, Taux d'absentéisme, Taux de fréquence et durée d'arrêt maladie, Taux de salariés, Nombre de salarié ayant eu au moins un arrêt durant la période, Nombre de Jour enfant malade, Taux d'achats, Répartition des achats d'exploitation, Répartition des flux bancaires, Volumétrie des interopériats

Gestion du Système d'information

- Rédaction et mise à jour de la documentation de CIMAISE par l'intermédiaire de tutoriels pour tous les écrans disponibles.
- Formation spécifique Cimaise par le DIM pour les nouveaux arrivants
- Mise en œuvre de la fonction Scan vers le dossier patient.
- Mise en place des actes de type Covid afin de pouvoir isoler l'activité en lien avec la Covid 19 (entretien téléphonique, visio et télé-médecine). Visio et télé-médecine

Bâtiments et logistique

- Projet d'intégration à la maison de santé Reynerie
- Projet de regroupement Lou Caminel/Faourette
- Recherche de nouveaux locaux à Saint Orens et Revel
- Malgré le confinement notre service technique et logistique a été mobilisé tout au long de l'année 2020. Nous avons traité 539 demandes d'intervention, il s'agit d'opérations de maintenance curative ou de demandes de travaux en lien avec de la maintenance préventive.

Pôle Lotois



Les Sources de Nayrac



DIRECTION ET SERVICES ADMINISTRATIFS :

📍 1, rue des Bleuets
46100 FIGEAC
☎ Tél: 05 65 34 27 72
📠 Fax: 05 65 34 24 00
✉ polelotois@arseaa.org

Pôle lotois

Directrice :
Claire POUZOLS

Les dispositifs

Médico-social Enfants	IME Les Sources de Nayrac	Médico-social Enfants	SESSAD Les Sources de Nayrac	Médico-social Enfants	CAMSP Les Sources de Nayrac	Médico-social Adultes	ESAT Les Sources de Nayrac	Prév. Protect. Enfance	AEMO AED
	30 places		28 places		15 places		26 places		680 mesures/an
	8 - 20 ans		6 - 20 ans		0 - 6 ans		18 - 60 ans		0 - 21 ans
	Déficience intellectuelle (DI) légère moyenne		DI / Troubles du comportement		(diagnostic)		Tous types de déficiences		Enfants, Ado ASE et Justice

Les personnes accompagnées

Compte tenu de la diversité des dispositifs sur un Pôle construit autour de la notion de territoire, on constate une grande hétérogénéité de la population. La zone d'intervention et de recrutement des publics est très large.

La répartition entre les sexes est très variable avec davantage de filles à l'IME (66%) et une très forte représentation masculine à l'ESAT (79 %).

L'IME accueille principalement des enfants et adolescents dans la catégorie d'âge des 11-17 ans qui représentent près de 72% des accueils.

L'âge moyen des enfants tend à augmenter et le profil des enfants change : les entrées sont plus tardives avec peu de sortants (environ deux à trois entrées /an car deux à trois sorties/an). Les situations se complexifient : elles mêlent les difficultés sociales, pédagogiques, psychologiques et/ou psychiatriques

A l'ESAT, si de nouveaux entrants jeunes stabilisent la moyenne d'âge à 43 ans, les travailleurs les plus âgés subissent les conséquences du vieillissement et des profils (50% des travailleurs ont aujourd'hui plus de 45 ans).

Le CAMSP est confronté à des besoins qui évoluent. Beaucoup de demandes concernent des demandes de type éducatif ou pour des enfants qui présentent des pathologies lourdes qui nécessitant un étayage très important et précoce. Ce travail est difficile à mettre en place en lien avec l'organigramme de l'équipe pluri professionnelle.

Après son redéploiement sur la zone blanche du Nord du département (Saint-Céré), le SESSAD constate une augmentation significative du nombre d'enfants accompagnés au-delà de 20 km et notamment au-delà

de 30 km (30% des enfants accompagnés sont domiciliés à plus de 30 km du SESSAD). De plus ce chiffre tient compte également d'enfants accompagnés par le SESSAD dans le sud du

département (Cahors) au titre du trouble du comportement.

L'AEMO observe depuis quelques années déjà une évolution des problématiques des familles accompagnées.

Près de 2/3 (65%) des enfants suivis se situent dans la tranche d'âge de 11-16 ans.

Des dispositifs d'accompagnement qui s'adaptent

> SESSAD - réorganisation et développement des partenariats notamment auprès des parents

Une réorganisation des temps de réunions et modalités d'intervention des professionnels est au travail au sein du SESSAD. Il s'agit ici de développer un travail de pluridisciplinarité mêlant personnalisation de l'accompagnement, accès à la citoyenneté, accompagnement parental et développement partenarial.

La question du lieu d'intervention a également été posée : il s'agit d'inter-

roger systématiquement la pertinence du choix et de l'évaluer régulièrement.

Autre observation : les vacances de postes ainsi que l'absentéisme des professionnels momentanés ou durables, peuvent conduire à des écarts entre l'activité prévisionnelle et réelle du fait de prises en charges non réalisées.

Le travail autour du développement du partenariat avec les parents initiés

en 2019 s'est poursuivi en 2020 et a pris tout son sens lors de la crise sanitaire.

Axe de travail notable pour le SESSAD, la **mise en place du dispositif DITEP**. Elle va concerner les places au titre du trouble du comportement du SESSAD. Cette mise en œuvre entraîne un conventionnement et un travail de proximité avec l'ITEP « les Cazelles » de l'APAJH.

> IME – un fonctionnement "à plein" avec une implication des équipes avec et pour les bénéficiaires

Pour mémoire, l'IME fonctionne « à plein » avec un taux d'occupation de 100%. Ce taux reste constant dans le temps. De fait, la liste d'attente représente plus de la moitié de sa capacité d'accueil ; la durée moyenne d'attente avant admission est d'un an et demi à deux ans.

En 2020, l'IME a poursuivi son action sur le pilotage interne afin de répondre de manière encore plus efficace aux besoins et problématiques des enfants et adolescents accompagnés (amélioration de l'organisation du temps de travail, Anticipation, développement et accompagnement à la sortie de l'établissement, remise en question des pratiques habituelles de travail, participation plus importante des usagers dans l'élaboration de leur PI etc.)

L'IME a par ailleurs accueilli des jeunes en situation complexe (suite à des GOS) sans solution et qui nécessitent un accompagnement très opérant, étayé et demandant une réelle expertise. Depuis deux ans toutes les entrées font suite à un GOS, les enfants présentent une double vulnérabilité handicap et protection de l'enfance. Ces enfants s'ajoutent et « prennent la place » de ceux en liste d'attente.

Par contre, la proximité géographique des acteurs impliqués dans l'accompagnement de ces jeunes à difficultés multiples est une réelle force. Elle apparaît comme facilitante, voire même déterminante dans la mise en œuvre de certains projets.

La mobilisation des ressources internes et l'implication des équipes au

sein du pôle, l'optimisation des ressources, la mobilisation de temps dédiés pour les professionnels référents du projet, sont facilitants pour la réussite des projets. Nous pouvons souligner un investissement fort des équipes, malgré des changements de pratiques parfois importants : l'implication et la souplesse de ces équipes pluridisciplinaires représentent un levier majeur pour la réussite des projets de l'IME.

In fine, au-delà du professionnalisme des équipes, des moyens mobilisés et de l'organisation mise en place pour conduire les actions, la motivation des bénéficiaires apparaît comme déterminante.

> CAMSP – Besoins, territoire et accessibilité

Le CAMSP est confronté à des besoins toujours importants. Beaucoup de demandes concernent des demandes de type éducatif ou pour des enfants qui présentent des pathologies lourdes nécessitant un étayage très important et précoce. Ce **travail est difficile à mettre en place en lien avec l'organigramme très restreint** de l'équipe pluri professionnelle.

Globalement sur le bassin de Figeac, il existe un bon réseau de structures : CAMSP, CMP et CMPP, mais il **manque des moyens humains afin de faire face à la demande. Le réseau est performant mais saturé.** Pour autant,

la coopération entre les professionnels des différentes institutions permet de limiter cet effet et d'éviter que le système ne soit trop bloqué.

Concernant la prise en charge des tous petits, malgré le faible nombre de structures de prises en charge, il n'y a pas trop d'attente dans la mesure où le CAMSP de Figeac privilégie ces demandes pour une admission quasi immédiate.

Le CAMSP prend le parti assumé de ne pas faire attendre les enfants avant admission éventuelle. La capacité autorisée est de 15 places ce qui est insuffisant pour le bassin Figeacois. Ce « choix » est sous-tendu par

la nécessité d'agir le plus précocement possible : toute prise en charge tardive majeure les risques de cristallisation ou d'aggravations du tableau clinique, avec impossibilité ou exclusion du lieu de socialisation.

Mais, faute d'adéquation du plateau technique (il est prévu 15 places avec des temps de travail très partiels des professionnels alors que le CAMSP assure près du double d'accompagnement), le fait de privilégier l'accès se fait au détriment des admissions qui se font en mode dégradé avec une absence de multidisciplinarité.

> ESAT – une période d'adaptation liés à une double évolution – des publics et de l'activité de production

L'ESAT traverse une **importante période d'adaptation liée à une double évolution** :

- L'évolution du public accueilli : marquée par l'avancée en âge et la perte d'autonomie, la mise en place de temps partiels thérapeutiques, ainsi que les départs récents et à venir de travailleurs proches de la retraite.

- L'évolution de l'activité de production engagée depuis maintenant 3 ans : diversification des activités et des marchés, développement du réseau. Il est à parier qu'en continuant cette adaptation du dispositif et avec la volonté de tous (salariés, travail-

leurs), l'ESAT va continuer son évolution tant financière (production) qu'organisationnelle.

Dans le même temps l'établissement a investi une nouvelle démarche pour mener l'évaluation interne. Un temps important pour retravailler et remettre en confrontation les pratiques et évaluer la qualité.

L'impact de la crise COVID, ne sera pas sans conséquence concernant l'ESAT « Les Sources de Nayrac ». En effet les activités liées à l'aéronautique ont été particulièrement atteintes. En suivant, et après le premier confinement, l'atelier menuiserie s'est trouvé sans activité puisque le principal client est FIGEAC AERO. L'activité peine à reprendre, et reste très en

deçà des commandes avant COVID. La baisse du chiffre d'affaire est de l'ordre de 60 %.

Cette situation inquiète fortement les travailleurs mais pose également la question de la survie de l'ESAT dans ce contexte. En premier lieu nous avons amorti cette baisse d'activité sévère en augmentant les contrats sur les autres ateliers mais également en développant de nouveaux contrats. Imaginer un changement d'activité est extrêmement compliqué pour les travailleurs menuiserie qui ont acquis une technicité difficilement transférable. Nous continuons donc à tenter de nouveaux développements, à élargir les champs des possibles afin d'assurer notre pérennisation.

> AED-AEMO – une forte activité amplifiée par la crise sanitaire

En 2019, l'AEMO a finalisé son installation dans l'antenne de Cahors. Les nouveaux locaux permettent d'accueillir le public dans des conditions

optimales et de proposer pour les salariés un cadre de travail adapté à l'activité du service. Le service s'est efforcé également d'**ajuster en con-**

tinu, ses moyens au plus près des réalités de chaque territoire (organisation territoriale), avec l'implantation de 4 antennes réparties sur tout le

département (Cahors, Figeac, Gourdon, Gramat.

L'impact de la crise sanitaire marque cependant fortement le service qui avait déjà connu une forte suractivité compensée en 2019 par l'affectation en 2019 de deux nouveaux professionnels. En effet, outre les difficultés fi-

nancières et sociales qui s'accroissent, nous notons une montée en charge exponentielle du nombre de journées effectuées.

Cette augmentation concerne majoritairement les mesures AEMO. Notons également une hausse des OPP en urgences (ordonnance de placement provisoire).

Même si l'équipe est particulièrement mobilisée autour de ces situations très sensibles, il n'empêche que cela implique un travail qui peu à peu perd sa notion de construction et de co - élaboration avec la famille pour se centrer sur un accompagnement dans l'urgence. La charge mentale reste forte pour les professionnels.

Promotion des Droits et Participation

Après la mise en place de 3 rencontres familles/an, l'IME développe à présent l'idée de mêler ces journées de rencontres et d'échanges avec des thématiques. Un des premiers thèmes traités est la MJPM (mandat judiciaire à la protection des jeunes

majeurs). Pour cela un service mandataire du Lot rencontrera les familles et les jeunes intéressés par cette thématique lors d'une présentation, échange et/ou foire aux questions.

L'identification de la « personne qualifiée » est effective au sein de l'IME.

En ce qui concerne le Conseil de la Vie Sociale (CVS) de l'IME, après un renouvellement des parents élus et des représentants usagers, cette instance s'est réunie en 2020. **Les échanges ont été riches et ont permis aux familles de s'inscrire dans la vie de l'établissement.**

Politique Qualité

Il s'est agi pour le Pôle d'investir une nouvelle démarche pour mener à bien l'évaluation interne. 2 modifications substantielles ont été apportées à cette démarche pour le deuxième cycle de l'ensemble des établissements et services de l'Arseaa :

- L'inscription dans un processus d'évaluation continue, traitant

chaque année de 2/3 sujets. Les 2 sujets retenus pour le début de la démarche sont « La personnalisation de la prise en charge » et « L'autonomie et la qualité de vie (y compris l'accessibilité) ».

- Le choix d'utiliser un référentiel associatif, co-construit au sein de l'Arseaa. Ce référentiel commun

comporte deux sous catégories (une pour les établissements accueillant des enfants et une pour ceux accueillant des adultes).

Cette démarche constitue un rendez-vous important pour retravailler et remettre en confrontation les pratiques et évaluer la qualité.

● Un pilotage au niveau du pôle avec une cellule de crise pôle

La cellule de crise du pôle s'est tenue toutes les semaines en lien avec les évolutions de la crise.

Composée de la direction, direction adjointe, chefs de service, elle a permis d'être très réactive dans l'information auprès des familles, des usagers, des professionnels

La gestion logistique, les approvisionnements en EPI ont ainsi pu être suivis, anticipés et projetés en lien avec les besoins repérés. Grâce à cela le pôle n'a pas été en pénurie d'EPI. Les fournisseurs locaux, plus réactifs ont été privilégiés.

● La mise à jour des outils de gestion de la crise

Réactualisation du DUERP de pôle : le DUERP a pour but d'améliorer la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs. Il s'agit essentiellement : - d'éviter ou de limiter les risques professionnels, - d'améliorer les situations existantes, - de définir les actions de prévention à mener. Il a donc été réactualisé en incluant les risques pandémie, contamination, et protection des salariés/usagers

Le Plan de Continuité et de Transformation des Activités a été fortement investi de manière à organiser la continuité de l'offre.

● Une continuité de l'offre de service et de l'activité

Lors du premier confinement, le pôle s'est positionné autour d'une priorité : maintenir l'accompagnement en adaptant ses modalités d'intervention.

Pour cela, l'ESAT du pôle lotois qui est un ESAT sans hébergement a privilégié les VAD, afin de ne pas laisser les travailleurs isolés à leur domicile. L'accord de chaque travailleur a été recueilli avant toute visite à domicile. Tous les travailleurs ont accepté.

A l'IME, chaque professionnel a assuré le suivi auprès de chaque famille et enfant. Ce suivi est effectué par téléphone (un appel toutes les 48 h). De plus chaque enfant peut téléphoner au numéro de permanence afin d'échanger avec un éducateur. Le lien pédagogique a été maintenu par les enseignants de l'IME. Des visites à domicile à la demande ont été mises en place afin d'apaiser une situation familiale ou pour permettre de maintenir le confinement à domicile. Une attention particulière a été portée aux situations sociales précaires.

Pour certain, l'impact financier du retour à domicile n'est pas négligeable. Un « pécule » aide aux achats alimentaires a été mis en place auprès de quelques familles afin de leur permettre de maintenir le domicile tout en étant sûr de pouvoir nourrir au quotidien le ou les enfants.

Pour assurer la continuité de l'accompagnement, le CAMSP, le SESSAD et le service AMEO/AED ont, eux, mêlé VAD, appels téléphoniques et visio.

● IME Pole ressource

Lors du premier confinement, le pôle s'est positionné autour d'une priorité : maintenir l'accompagnement en adaptant ses modalités d'intervention. Pour cela, l'IME est resté ouvert afin d'accueillir jusqu'à 10 enfants ne pouvant rester à domicile, sur un régime d'internat complet (du lundi au dimanche), et ce, jusqu'à la fin de la période de confinement. Ces enfants étaient soit des enfants déjà accompagnés par l'IME, soit des enfants bénéficiant d'une notification MDPH mais dont leur établissement de référence était fermé durant la période.

Une commission d'admission conjointe a été mise en place ARS/Département/Direction des ESMS du Lot afin de valider les admissions à NAYRAC en lien avec des besoins souvent très urgents. Cette commission s'est tenue toutes les semaines, jusqu'à la fin du confinement.

Quatre enfants de l'IME de Nayrac ont été accueillis, un de l'ITEP APAJH, un de l'IME de Fons, deux de l'ASE avec notification MDPH (sortie d'hospitalisation).

Pôle Pousiniès-Bordeneuve

Domaine de Pousiniès à St-Etienne de Tulmont



DIRECTION ET SERVICES

ADMINISTRATIFS :

501, chemin de Pousiniès
BP n°20
82410 SAINT-ETIENNE-DE-TULMONT

Tél: 05 63 27 15 51
Fax: 05 63 27 15 50

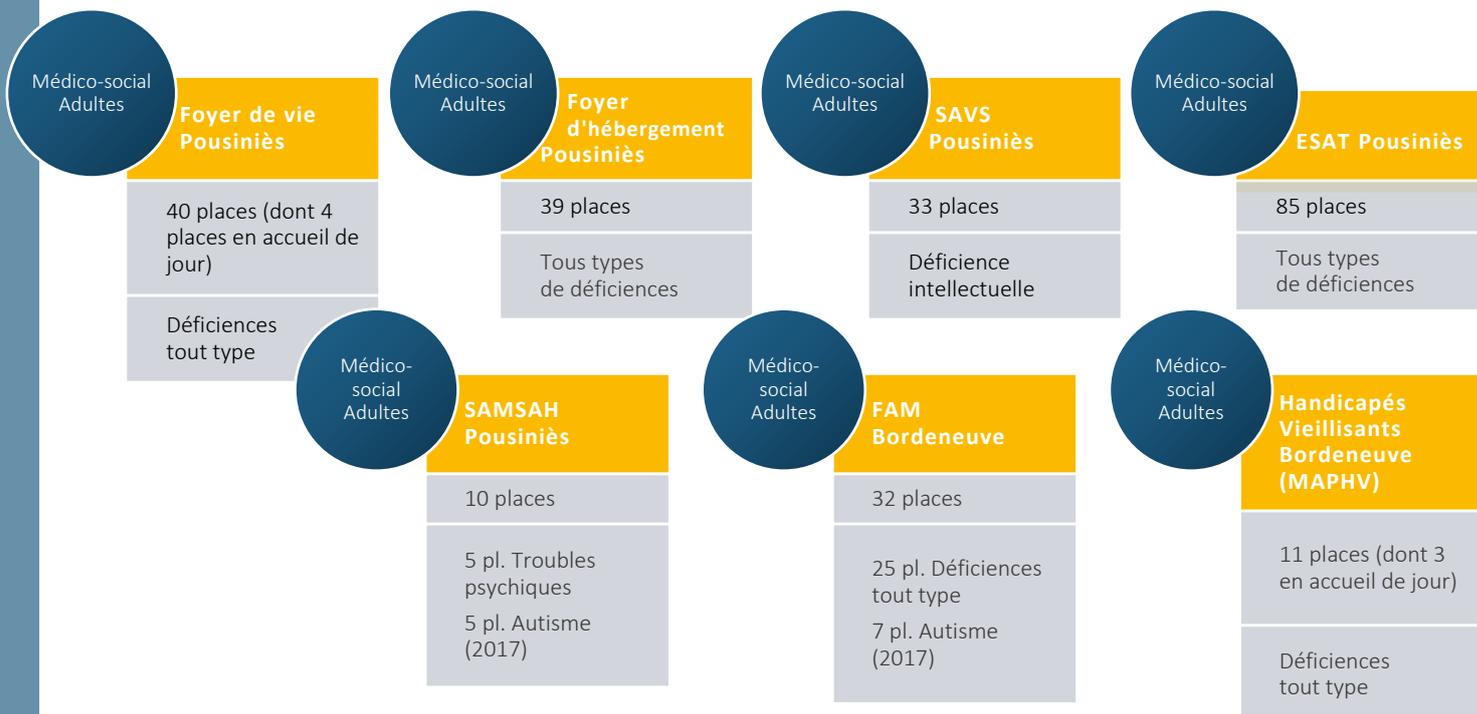
polesousinièsbordeneuve@arseaa.org

Pôle Pousiniès / Bordeneuve

Directrice :
Brigitte CORDO

Directrice adjointe :
Soizic LABORIE

Les dispositifs



Les personnes accompagnées

Pas d'évolution des caractéristiques des personnes accueillies et accompagnées au Pôle en 2020. Les cons-

tats d'une surreprésentation masculine due à une grande stabilité des effectifs, et d'une population vieillissante (notamment sur les foyers de

vie, SAMSAH et FAM) et les problématiques qui vont de pair, sont toujours d'actualité.

La situation est toutefois à nuancer sur ce point pour, d'une part, les dispositifs liés au travail au sein du Pôle (FH, ESAT, SAVS), avec l'arrivée depuis quelques années déjà d'un public hétérogène dont la proportion tend à augmenter : des personnes jeunes avec la prégnance de troubles psychiques, des jeunes ayant été scolarisés en milieu ordinaire, avec un profil davantage consumériste et pour,

d'autre part, le SAMSAH Autisme où 85% des personnes accompagnées ont moins de 25 ans.

Avec l'ouverture du FAM et du SAMSAH Autisme, la population présentant des troubles du spectre de l'autisme s'est quelque peu renforcée mais reste somme toute marginale sur l'ensemble du Pôle.

La crise sanitaire a eu en 2020 un impact significatif sur la population accompagnée : perte de repères, de concentration, d'endurance pour les TH, fatigabilité accrue, isolement, renforcement des angoisses notamment pour les personnes porteuses d'un TSA et pour les personnes présentant des déficiences du psychisme.

Des dispositifs d'accompagnement qui s'adaptent

> Le projet château et la plateforme d'activités

Le projet de création d'un service de mutualisation des activités de jour sur l'ensemble du Pôle qui sera installé dans la maison de maître du domaine, a vu sa première étape se réaliser.

La première étape est la réfection de ce bâtiment afin d'y accueillir les différents ateliers.

Cette réfection sera réalisée par une mutualisation de financement et une aide de l'état à l'investissement.

> La démarche développement durable

En 2020, l'Arseaa s'est engagée dans une démarche de développement durable. Elle a retenu l'Agence Primum Non Nocere, spécialisé dans le secteur sanitaire et médico-social, pour l'accompagner.

La journée diagnostic du pôle Pousiniès-Bordeneuve s'est déroulée le 9 décembre 2020. Des entretiens, individuels et collectifs ont été menés par deux consultantes de l'agence Primum Non Nocere

Suite à ces entretiens, un rapport doit être remis au mois de janvier 2021 et des préconisations d'amélioration seront proposées. Ces dernières seront priorisées par la Direction du pôle en lien avec les préconisations générales de l'association et un plan d'action sera rédigé en 2021.

> La communauté 360

Officiellement mis en place en urgence dans le cadre de la crise sanitaire liée au COVID 19, les communautés 360 reposent sur un numéro unique national, gratuit d'appui aux personnes handicapées et leurs aidants.

En Tarn et Garonne, les associations gestionnaires impliquées de longue date dans l'accompagnement du handicap se sont positionnées sur cette démarche relayée par l'Agence Régionale de la Santé du Tarn et Garonne dont l'Arseaa, RESO, la Croix Rouge, l'ANRAS, le centre Bellissen, ainsi que l'ASEI et la Fondation OPTEO qui sont copilotes du projet et en complément

de l'action déjà menée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées. Le numéro vert est actif depuis le 15 juillet 2020.

Le Pôle Pousiniès-Bordeneuve est partie prenante du dispositif avec la mise à disposition de 0,2 ETP de conseiller depuis le lancement du projet en juillet 2020.



> La réorganisation administrative de certaines unités et du service support logistique et entretien

Cette réorganisation a démarré le 1^{er} janvier 2020. La crise sanitaire a contrarié sa pleine mise en œuvre notamment par le recours au télétravail massif dès les premiers mois.

Le manque de matériel informatique et d'expérience sur cette nouvelle forme de travail a perturbé fortement l'efficacité attendue de la nouvelle organisation administrative.

Pour autant, avec la nécessité de la production de documents nouveaux (affiches, protocoles...) le déplacement de secrétariat dans chaque unité a favorisé l'efficacité administrative nécessaire à la gestion de la crise.

> Les groupes d'Entraînement aux Habiletés Sociales (EHS)

Le pôle a poursuivi en 2020 le développement de son offre autour des habiletés sociales.

Ce projet consiste à développer les compétences sociales des personnes accompagnées. L'amélioration de ce fonctionnement social doit permettre une meilleure communication favorisant la confiance et l'autonomie dans les interactions sociales, participant in fine à leur rétablissement et insertion.

Au-delà de l'apparition concrète de groupes d'habiletés sociales, cette nouvelle offre est aussi une nouvelle approche dans l'accompagnement, en lien avec des approches neurodéveloppementales. Elle participe au changement de culture que vit le médico-social et soutient les professionnels dans ce changement.

EHS : des actions auprès des professionnels et des usagers sont menées de façon concomitante.

Axe 1 : former des professionnels pour développer dans sa pratique et lors d'intervention collective les EHS auprès des adultes du pôle.

- 9 professionnels ont été nouvellement formés à cette méthode.
- 13 professionnels, formés en 2019, ont bénéficié d'une supervision pour les soutenir dans leur pratique aux habiletés sociales.
- La commission EHS, même si son fonctionnement a été ralenti en 2020, soutient l'organisation et la mise en œuvre des groupes, favorise la mutualisation d'outils (jeux de rôle, scénettes, cahier...) et maintient la pratique des professionnels et le réajustement de celle-ci.

Axe 2 : développer et maintenir des compétences sociales des personnes accompagnées

- 22 usagers ont participé aux groupes d'entraînement aux habiletés sociales. Ces groupes sont rattachés à chaque unité et coanimés par les professionnels.
- D'autres usagers du pôle ont pu développer leurs compétences sociales lors d'accompagnements individuels réalisés auprès d'eux

> Le développement des activités physiques adaptées

Début 2020, un éducateur sportif à plein temps a été recruté. Il est chargé de la coordination des activités physiques adaptées sur l'ensemble des autorisations du Pôle.

Ce poste transversal permet à la fois de coordonner les activités physiques adaptées déjà existantes sur les unités du pôle, de développer la mutualisation entre les unités, de proposer de nouvelles activités et d'accompagner les usagers vers la pratique du sport de droit commun.

Dès le mois de janvier 2020, les activités mises en place par l'éducateur sportif ont été pensées sur l'ensemble du pôle avec une mixité de population issue des différentes unités. Cependant, l'arrivée de la pandémie a freiné le développement de ce service mutualisé, puisque le brassage de population entre les différentes unités a été stoppé dès le 12 mars 2020 et les activités ont été individualisées par foyer.

Certaines activités sont spécifiques à une population, par exemple envers les personnes à mobilité réduite et touché par le vieillissement à la résidence Bordeneuve.

Enfin, les interventions de l'éducateur sportif sont coordonnées avec celles du professionnel mis à disposition par le Conseil Départemental pour la pratique des activités physiques adaptées au foyer de vie et au FAM.

En 2020, 89 personnes accueillies (sur 187), issues de toutes les autorisations du pôle ont participé dans l'année à une activité physique adaptée organisée par l'éducateur sportif.

Les interventions de l'éducateur sportif ont également permis la création de la section football au sein de la fédération de sport adapté du Tarn et

Garonne en lien avec Montauban FC. Ainsi le club de football de Montauban a ouvert une section sport adaptée en septembre 2020. Onze joueurs sur 12 sont des usagers du Pôle. Cette activité permet l'inclusion des personnes en situation d'handicap avec des jeunes valides.

Enfin, dans le cadre de ses fonctions, l'éducateur sportif participe, en lien avec l'équipe psychologique et médicale, à la surveillance de certaines pathologies de surpoids en réalisant un suivi nutritionnel spécifique et un plan de travail physique adapté.

> Commission vie affective et sexuelle

La commission Vie affective et Sexuelle propose chaque année des actions d'information, de sensibilisation et d'éducation à la vie affective et sexuelle. Les différents supports de médiation utilisés : formation, film, groupe de parole, information ; doivent permettre de fournir aux

personnes accompagnées les possibilités de connaître et de comprendre les différentes dimensions de la / et de leur sexualité dans le respect des consciences et du droit à l'intimité. Les Soirées « cinés-débats » sur la thématique de la vie affective et sexuelle ont été annulées en 2020. Des espaces de parole et

d'échange ont toutefois été créées pour évoquer les difficultés et préoccupations liées au contexte sanitaire. La semaine de sensibilisation sur les Infections Sexuellement Transmissibles d'avril a été reportée en 2021. Une information sur la ménopause a été toutefois maintenue.

Promotion des Droits et Participation

> Poursuite de la démarche Facile A Lire et à Comprendre (FALC)

Tout au long de l'année 2020, de nombreux documents liés à la pandémie ont été traduits en Facile à Lire et à Comprendre. Un travail important a notamment été réalisé autour de la compréhension des attestations dérogatoires, ainsi que du respect des gestes barrières, de la signification du

« cas contact » et des symptômes du COVID 19. Les protocoles ont été rédigés en FALC.

A la fin de l'année, la convention de stage d'une étudiante en BTS SP3S a été signée avec le lycée Bourdelle à

Montauban pour un stage de 7 semaines au 1^{er} trimestre 2021. Le stage portera sur la traduction en FALC des contrats de séjour et des DIPC. Actuellement, seul le Contrat de Soutien et d'Aide par le Travail est traduit en FALC.

> Soutien à l'accès à la citoyenneté et poursuite des CVS

Suite à la réforme du droit de vote des personnes sous tutelle qui est devenu automatique, de nombreux usagers pouvaient voter pour la première fois. Les éducateurs des différents foyers ont accompagné les usagers à la compréhension de ce que signifie voter et les ont ensuite accompagnés pour ceux qui le souhaitaient pour l'inscription à la mairie de Saint Etienne de Tulmont.

Pour les élections municipales, à partir d'outils rédigés en FALC, les éducateurs ont expliqué le rôle du maire.

La pandémie est venue stopper le processus, puisque les usagers étaient confinés et n'ont pas pu se rendre au bureau de vote. Malgré l'assouplissement des formalités de vote par procuration, aucun usager n'a établi de procuration en urgence.

Deux élues travailleuses d'ESAT ont suivi une formation « Etre acteur du CVS au quotidien ». Ces deux personnes qui étaient en difficulté dans leur fonction d'élue ont appris des techniques relationnelles, organisationnelles et d'expression orale. Cette formation a été suivie dans un ESAT de Castelsarrasin.

Cette année, les rencontres avec les membres du CVS se sont déroulées

exclusivement en visioconférence. Les thèmes abordés ont suivi l'actualité de la crise sanitaire :

- Le confinement ;
- Les visites ;
- Les sorties ;
- Les gestes barrières ;
- Les tests ;
- La vaccination.

A chaque réunion, ces thèmes ont été traités en tenant compte des volets sécuritaires et réglementaires confrontés à la notion de liberté, de prendre soin, d'éthique.

Dynamique de projet

Plusieurs établissements et services du Pôle ont poursuivi la réactualisation de leur projet.

La démarche est semblable sur toutes les autorisations, avec l'accompagnement d'un prestataire extérieur, la participation de salariés représentant toutes les catégories professionnelles, y compris les services support et la participation d'usagers. Après avoir élaboré un état des lieux, les

groupes de travail pluri professionnels se rencontrent une dizaine de fois dans l'année pour la construction du projet de service ou d'établissement et du plan d'actions en lien avec le projet de pôle et le projet associatif.

Les démarches ont été stoppées par la pandémie mais ont pu reprendre à l'automne 2020.

Le SAVS et le SAMSAH ont quasiment finalisé la démarche. Les projets de service seront présentés en 2021 à la Commission Qualité et Projets de l'Arseaa.

L'ESAT, ainsi que le FAM et la MAPHV sont en cours de rédaction de l'état des lieux. Les démarches devraient aboutir au dernier trimestre 2021.

Politique Qualité

> Démarche qualité du Pôle

Lors du premier trimestre 2020, la Directrice Adjointe associée à la référente qualité et aux responsables des unités ont organisé des présentations du Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ) 2018-2022 dans chaque unité.

Ces rencontres ont permis d'une part, de mettre en avant toutes les actions issues des écrits des professionnels,

mais aussi de remettre du lien entre la démarche qualité, l'évaluation interne du pôle et la construction du PACQ.

Le suivi du PACQ se poursuit et l'outil est en cours d'amélioration afin de favoriser l'appropriation par les professionnels de terrain.

Parallèlement, dans le cadre de la démarche associative, les animateurs

qualité ont participé au séminaire annuel de l'évaluation animé au niveau associatif. Cette rencontre a permis aux professionnels d'être informés sur l'évolution du dispositif de l'évaluation et la nouvelle procédure aujourd'hui pilotée par la HAS. Cette journée a été aussi l'occasion d'un partage d'expériences entre les différents pôles autour de l'évaluation interne menée par chacun.

> L'évaluation externe du SAMSAH

Le rétro planning de l'évaluation externe du SAMSAH a été réalisé en lien avec la direction générale. Un cahier des charges de l'évaluation externe commun à l'Arseaa et à l'Ageris a été établi et un évaluateur commun a été

retenu. La démarche a été commencée avec le prestataire à la fin de l'année 2020 pour une visite prévue en janvier 2021. Cette préparation a été l'occasion pour le pôle de s'interroger sur la question évaluative et sur les

documents de la loi 2002-2. Le livret d'accueil du service ainsi que le règlement de fonctionnement ont été actualisés.

● Un pilotage permis par la création d'une cellule de crise

Dès l'annonce du stade 2 de l'épidémie, une cellule de crise est créée au sein du pôle. La première réunion réunit le médecin psychiatre, les psychologues, les responsables d'unité, l'équipe de direction et la secrétaire du CSE. Un compte WhatsApp a été créé pour les membres de la cellule de crise, ce qui leur a permis d'être informés à tout moment des événements liés au COVID 19. C'est la cellule de crise qui a assuré le pilotage en situation pandémique, décidé des nouvelles organisations successives des services et assuré la communication en période de crise. C'est elle également qui a décidé de l'organisation lors des déconfinements. En 2020 la cellule de crise se sera réunie 38 fois.

● Une mise à jour et une activation du Plan de Continuité et de Transformation des Activités et du DUERP

Le Plan de Continuité et de Transformation des Activités a été mis à jour. Le directeur du pôle Formation et Recherche de l'Arseaa a été mandaté par l'association pour aider le pôle dans la rédaction et la mise en œuvre de ce plan. Ainsi toutes les activités du pôle y ont été déclinées avec la rédaction et/ou l'actualisation des procédures dégradées permettant le maintien des activités en toutes circonstances. Le DUERP a été également actualisé avec un focus sur le risque biologique en lien avec la crise COVID et un livret de procédures « Covid19 » a été édité. Celui-ci est venu préciser les conduites à tenir lors de la prise en charge des usagers symptomatiques, cas contacts, confirmés Covid19, ainsi que toutes les procédures de nettoyage et d'entretien du linge. Il a été rendu accessible à l'ensemble des professionnels.

● La continuité des activités et de l'offre de service

Le premier confinement a contraint les travailleurs de l'ESAT à rejoindre leur domicile. Les ateliers non indispensables de l'ESAT ont été fermés. Quand cela a été possible, les résidents des foyers et de la MAPHV ont eu le choix d'un confinement au sein même de l'établissement ou au domicile parental. L'hôtel de l'ESAT a permis de rapatrier les résidents hébergés sur le dispositif des villas dans la commune de St Etienne de Tulmont. Les activités de l'ESAT indispensables, à savoir les ateliers cuisines, le centre équestre, la blanchisserie et l'activité nettoyage ont été pris en charge par les moniteurs d'ateliers et les travailleurs hébergés au foyer d'hébergement. Des renforts en provenance des Pôles Enfants de l'Arseaa ont rejoint le pôle sur les fonctions blanchisserie, nettoyage et cuisine. Hors site la continuité de l'accompagnement a été rendu possible par le maintien de visites à domicile et par des contacts téléphoniques. En tout début de l'été un plan de « retour à la normale » a été élaboré et les organisations adaptées. Lors du second confinement l'activité « hôtel et restaurant » a été stoppée.

● Une très importante gestion logistique pour assurer la sécurisation des approvisionnements

Dès le premier jour du premier confinement, l'ensemble des approvisionnements a été sécurisé. Le magasin central de stock a été chargé de la gestion des équipements de protection individuelle (EPI). Un stock de sécurité a été mis en place pour tous les produits indispensables à l'activité : médicaments, fournitures (paille, etc.) et nourriture animale pour le centre équestre, denrées alimentaires, produits d'entretien et de désinfection, produits lessiviels pour la blanchisserie, équipements de protection individuelle (masques, charlottes, visières, lunettes, sur blouses, gants, etc.), petites fournitures d'hygiène, etc. La gestion logistique a été organisée en lien avec le siège social pour les EPI. Jusqu'au mois de septembre 2020, les masques chirurgicaux ont été délivrés par le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT).

● Une communication adaptée et renforcée auprès des personnes accueillies

La communication auprès des usagers a été très régulière. Elle s'est beaucoup faite par des échanges et des rencontres directes auprès des personnes accueillies. Ainsi chaque décision gouvernementale majeure (confinement, déconfinement, visites, sorties, vaccination, etc.) a fait l'objet d'explication de la part des membres de l'équipe de direction lors de nombreuses rencontres. Ces échanges ont permis d'apporter des précisions aux interrogations et questions des usagers et par la même occasion d'apaiser les tensions. Cette communication a été complétée par des affichages en Facile A Lire et A Comprendre. En outre des informations sur les gestes barrières ont été régulièrement faites par les équipes. Les familles ont également fait l'objet d'une communication directe réalisée par les équipes éducatives. Les échanges entre les familles et les résidents ont été favorisés lors du premier confinement par l'usage de la visiophonie.

Pôle Rives Garonne



DIRECTION ET SERVICES ADMINISTRATIFS :

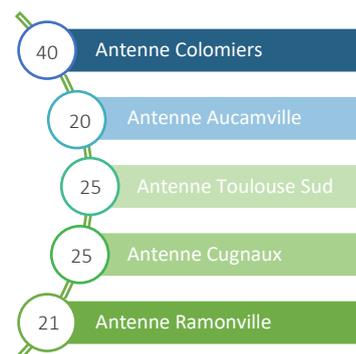
11, rue Paulin Talabot
Immeuble Eole - 3^{ème} étage
31100 TOULOUSE
Tél: 05 61 16 94 80
Fax: 05 62 86 25 09
polerivesgaronne@arseaa.org

Pôle Rives Garonne

Directrice :
Gladys BOYER

Directrice adjointe :
Marie-Agnès VINCENSINI

Le dispositif



Troubles de la conduite et du comportement (TCC)

Les publics accueillis et accompagnés

Le Pôle Rives Garonne accompagne des enfants, adolescents et jeunes adultes :

- De 5 à 20 ans,
- Présentant des difficultés psychologiques perturbant gravement la socialisation et l'accès à l'apprentissage malgré leurs potentialités intellectuelles et cognitives préservées.

La nature des problématiques des enfants, des adolescents et des jeunes adultes accompagnés est très diverse : immaturité, besoin d'immédiateté, peur de s'engager, perte de confiance dans l'adulte, faire semblant. En outre, les questions environnementales viennent parasiter la lecture des difficultés,

Effectif

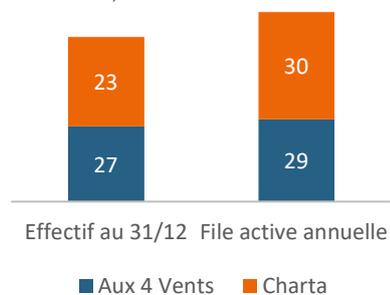
232

31/12/20

File active annuelle : 289

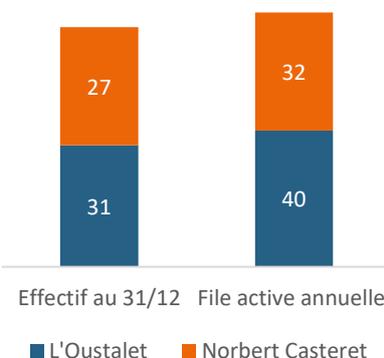
elles amplifient les modes d'expression et en particulier la violence verbale et physique.

La construction d'un parcours à plusieurs partenaires pour nos jeunes accompagnés est devenue nécessaire: Sanitaire, PJJ, Social, Education Nationale,

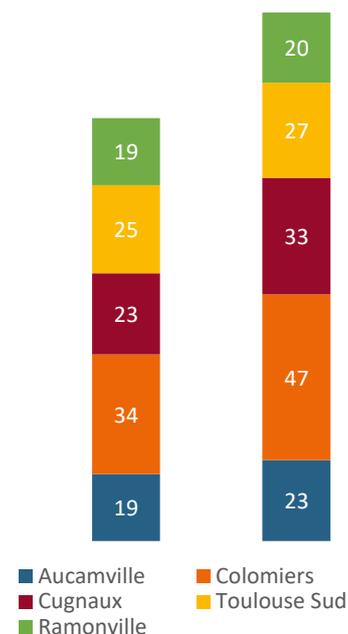


Enfants

Formation professionnelle et milieu du travail. La bonne articulation des différents partenaires du territoire est donc primordiale.



Adolescents et jeunes adultes



Sessad

Des dispositifs d'accompagnement qui s'adaptent

> Une adaptation territoriale de l'offre aux besoins

Conformément aux engagements du CPOM-M, le Pôle a engagé en 2016 l'étude des réimplantations de trois de ses antennes ITEP :

- Pour l'antenne ITEP Paul Lambert devenue Norbert CASTERET – Délocalisation à la Cépière : ouverture en septembre 2019
- Pour l'antenne Aux 4 Vents – Délocalisation à Auzeville : autorisation d'ouverture en janvier 2019.
- Pour l'antenne Charta – Délocalisation à Cornebarieu : les travaux ont débuté en octobre 2019 avec près de 6 mois de retard. La livraison n'interviendra pas avant début 2021.

> Le développement d'une scolarisation inclusive et d'actions préprofessionnelles et professionnelles soutenues

Le Pôle Rives Garonne avec son Unité d'Enseignement poursuit son action pour scolariser et maintenir les jeunes en milieu scolaire ordinaire. En 2020, 89% des jeunes d'ITEP ont bénéficié d'une scolarité en milieu ordinaire contre 78% en 2018 et 77% en 2018.

La tendance observée depuis plusieurs années semble se confirmer cette année : approche toujours plus inclusive de la scolarisation des élèves en situation de handicap.

4 modalités de scolarisation sont proposées par l'équipe enseignante qui ne sont pas exclusives les unes des

autres : Unité d'Enseignement Interne, Unité d'Enseignement Externalisée, Inclusion scolaire, Scolarité partagée.

Près de 90% des jeunes accompagnés en SESSAD bénéficient d'une scolarisation en milieu ordinaire.

En outre, l'ensemble des antennes SESSAD et ITEP "Adolescents et jeunes adultes" accueille chaque année davantage de jeunes en âge d'inscription sur des parcours de préprofessionnalisation ou de sensibilisation au monde du travail.

La Chargée de Développement de l'insertion pré professionnelle a pour mission de favoriser et de sécuriser les parcours (pré) professionnels inclusifs en rendant visibles et lisibles les multiples possibilités offertes par le territoire, pour proposer des accompagnements ajustés aux plus près des besoins du jeune qu'il soit suivi en accueil de jour, de nuit ou ambulatoire.

Des **groupes de travail et de réflexion** ont été menés portant sur la création, la mutualisation d'outils d'aide à l'orientation et de découverte du

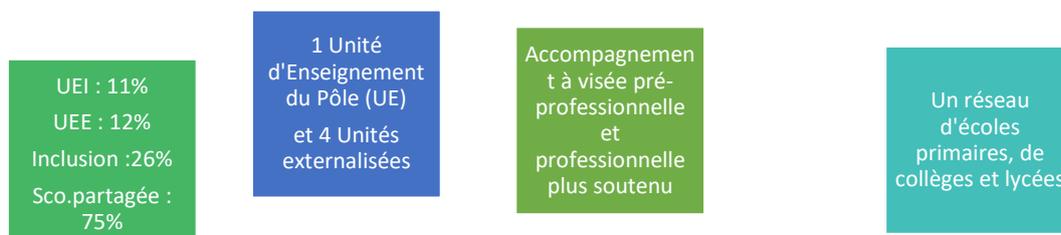
monde professionnel à destination des jeunes accueillis sur le Pôle.

Des modules de « découverte des ateliers préprofessionnels » ont été élaborés à partir des installations et équipements disponibles sur l'ITEP l'Oustalet. Ainsi, 17 jeunes du CFAS, stagiaires du dispositif de prépa apprentissage, ont pu bénéficier d'un

accueil sur des ateliers thématiques bois/métal et modélisme-technologie.

Un atelier intégré avec l'entreprise adaptée ENVOI HANDS s'est poursuivi cette année permettant aux jeunes de travailler sur le démantèlement électronique.

Cette année nous a permis d'organiser et d'étoffer le panel d'actions à visée (pré)professionnelle du Pôle Rives Garonne avec pour objectif de proposer en 2021 un accompagnement répondant à la logique de progression et de flexibilité dans le parcours individualisé d'insertion professionnelle.



Promotion des Droits et Participation

L'effort engagé depuis 2016 pour favoriser la participation des personnes accompagnées et de leur famille se poursuit et les initiatives pour impliquer les familles et les jeunes à la vie institutionnelle est une préoccupation de l'ensemble des professionnels.

- A la rentrée, l'ensemble des familles ont été reçues en individuel par les Responsables d'Unité

et/ou les Assistantes Sociales soit sur la structure soit au domicile. Des entretiens téléphoniques avec l'ensemble des familles ont été proposés de manière beaucoup plus soutenus.

- Des notes d'informations relatives à la mise en place de protocoles sanitaires sur le Pôle Rives Garonne ont été transmises à chaque étape de la crise sanitaire.

Les protocoles sanitaires ont été traduits en FALC pour une meilleure compréhension.

- La désignation d'une personne de confiance pour les majeurs accompagnés. Aucun majeur n'a désigné de personne de confiance cette année. 2 jeunes voulaient désigner un membre de l'équipe mais nous n'avons pu répondre favorablement.

Dynamique de projet

> Le fonctionnement en Dispositif ITEP intégré :

Son objectif est de proposer une organisation destinée à favoriser un parcours fluide et des modalités d'accompagnement diversifiées, modulables et évolutives en fonction des besoins des jeunes accueillis, rendu possible par une notification unique « Dispositif ITEP ».

Au niveau du Pôle Rives Garonne, si un travail de réflexion a été mené sur le DITEP depuis 2017, (temps de tra-

vail avec l'équipe de Direction, Journée Institutionnelle avec l'ensemble des salariés) ce travail s'est poursuivi et intensifié sur l'année 2020 avec une visée d'opérationnalité :

- Réunion des directeurs d'ITEP en Occitanie sur l'outil test des indicateurs DITEP (ARS)
- Réunions avec les deux directions de pôle : Béroi-Collectif et Rives Garonne

- Réorganisation de la gouvernance des antennes avec un rapprochement quand cela était possible d'une Antenne ITEP et d'une Antenne Ambulatoire. Ainsi, le Pôle Rives Garonne dispose de 3 DITEP Territoriaux dirigés par un seul Responsable d'Unité : DITEP Auzerville/Ramonville, DITEP de Cugnaux, DITEP de Toulouse. Les 3 Antennes non regroupées fonctionnent également en DITEP

sur l'ensemble du Pôle et avec les autres ITEP. Cette configuration permettra de consolider les liens entre les SESSAD et les ITEP pour permettre une meilleure fluidité des parcours et une souplesse et réactivité dans la mise en œuvre

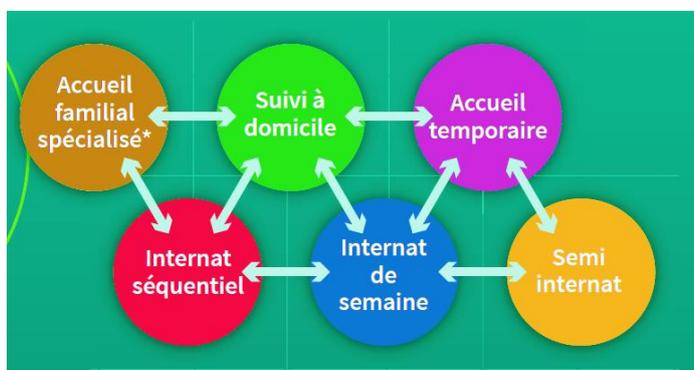
des projets d'accompagnements des jeunes à leurs besoins évolutifs.

- Recrutement de **3 Coordinateurs** à temps partiel sur les **3 DITEP territoriaux**.

- Mise en place des Commissions d'Accueil et de Changement/complémentarité de modalités d'accompagnement pour répondre au mieux aux besoins des jeunes.

Le **dispositif ITEP** a vocation à faciliter le parcours des jeunes accompagnés.

Il conjugue différentes réponses sous forme de modalités d'accompagnement diversifiées, modulables et coordonnées, adaptées aux besoins :



> La mise en œuvre d'une Equipe Mobile d'Expertise et d'Appui à la Scolarisation :

Suite à un appel d'offre de l'ARS lancé en juillet 2019, le Pôle Rives Garonne a été retenu pour porter ce projet en lien avec les autres Pôles de l'Arseaa : Pôle Béroï Collectif, Pôle Guidance Infantile, Pôle Enfances Plurielles. Sa mise en œuvre a été effective à partir de septembre 2019.

Ce dispositif expérimental a pour objectif de soutenir la scolarisation des élèves en situation de handicap quel qu'il soit, de la maternelle au lycée et ce en lien étroit avec les équipes éducatives et pédagogiques.

Rapidement après sa création, l'activité des EMEAS a été très soutenue

montrant un vrai besoin et une réelle demande de la part de l'Education Nationale. Malheureusement, ce développement exponentiel s'est vu affaibli par l'arrivée de la crise sanitaire de la COVID.

Pourtant cela n'a pas empêché à l'EMEAS d'être en lien avec l'Education Nationale et de se proposer comme soutien dans la gestion des situations associées à la crise. Lors du confinement, l'EMEAS a participé à la création d'un outil numérique Padlet mis en place par la Cellule de Situations Complexes de l'Education Natio-

nale, celui-ci étant destiné aux familles des enfants à besoins particuliers. Avant la fin du confinement et, dans la perspective d'une reprise scolaire, l'équipe a pris contact avec les équipes enseignantes des situations suivies au préalable afin de faire le point et d'être un soutien au retour à l'école.

Enfin, nous avons contribué à l'élaboration de la circulaire interministérielle relative au cahier des charges des équipes mobiles d'appui médico-social à la scolarisation des enfants en situation de handicap. Un appel à projet devrait paraître en 2021.

> La Télémédecine :

Le Pôle Rives Garonne s'inscrit avec le Pôle de la Guidance Infantile vers le développement de la télémédecine dans ses antennes. Un travail de réflexion a été mené durant l'année 2019, et devrait aboutir en 2021.

Il s'agit de mettre en place la téléconsultation afin de répondre aux situations d'urgence, de travailler la distance avec les jeunes en complément du diagnostic posé au préalable. Ce dispositif permet également de maintenir le lien avec les familles et les jeunes isolés.

Ce dispositif a été expérimenté pendant la crise sanitaire afin d'assurer la continuité des soins des jeunes et l'accompagnement des familles.

> L'expérimentation de « nouvelles pratiques d'accompagnement et recherches »

Séances d'hypnose Ericksonienne collectives

Les séances d'hypnose collectives débutées en mai 2019 à l'ITEP de l'Oustalet se sont poursuivies en 2020. De plus en plus de jeunes adhèrent à cette médiation. Elles produisent des effets positifs sur les jeunes de l'ITEP sur leurs difficultés partagées.

Projet de recherche et de formation des ateliers de « méditation de pleine conscience »

En 2019, un travail de réflexion et d'étude a été mené par la direction pour mettre en œuvre ce projet de recherche en associant des chercheurs de l'université fédérale de médecine de Toulouse et un docteur en

psychologie, chercheuse du Québec sur cette technique auprès d'enfants en état de vulnérabilité. Sa mise en œuvre a dû être différée en raison de la crise sanitaire. En 2020, nous avons pu finaliser le cadre de la recherche en lien avec les équipes de recherche et réalisé les démarches pour être en conformité avec le RGPD.

Politique Qualité

La démarche d'amélioration continue de la Qualité au sein du Pôle Rives Garonne est pilotée par la Direction, en lien étroit avec les animateurs qualité au nombre de 8.

Cette démarche est participative et associe l'ensemble des professionnels du Pôle Rives Garonne.

En 2020, les travaux se sont essentiellement portés sur la poursuite de

l'évaluation interne amorcée en 2017 axée sur :

- Consolidation des résultats de l'évaluation interne par autorisation des 2 derniers domaines restants : domaine 4 « Prévention des risques et Vulnérabilités » et le Domaine 5 « Inscription sur le territoire » évalués par 2019.

- Elaboration du Rapport d'évaluation Interne.
- Elaboration du Plan d'amélioration continue de la qualité.
- La mise à jour et le suivi du Dossier Unique d'Évaluation des Risques Professionnels intégrant les risques liés à la crise sanitaire.
- Elaboration du plan bleu.

Une année « Hors Norme » génératrice d'innovations et de créations dans nos dispositifs d'accompagnement

● Un pilotage au niveau du pôle avec une cellule de crise du pôle

La Cellule de Crise du Pôle s'est élargi à l'ensemble de l'équipe de direction dans le cadre de cette épidémie à savoir : la Directrice, la Directrice Adjointe, la Responsable Administratif, Finances et Ressources Humaines, le Responsable des Services Généraux, les Responsables d'Unité.

Dès février, elle s'est réunie afin de mettre en œuvre les premières recommandations sanitaires. En lien avec la Direction Générale, elle active rapidement le plan bleu et le plan de continuité des activités du pôle et les protocoles sanitaires afin d'assurer au mieux la continuité des accompagnements et la sécurité des salariés.

L'approvisionnement et la gestion des EPI se met en place avec le soutien du siège dans un contexte de pénuries de produits. Le Document d'évaluation des risques professionnels a également été mis à jour régulièrement en fonction des recommandations évolutives pendant cette période. Un protocole de déconfinement a été élaboré en lien avec le CSE afin de permettre une reprise progressive de l'activité à partir de mai 2020.

● Une gestion et un recensement des cas Covid+

De septembre à décembre 2020 nous avons eu 5 cas positifs au sein du Pôle dont 2 parmi les salariés et 3 parmi les personnes accompagnées. En lien avec l'ARS, des dépistages massifs effectués par l'équipe mobile du CHU de Purpan sont organisés sur site pour les salariés et les jeunes des ITEP. Dans l'attente des résultats, l'activité est maintenue et les mesures barrières sont renforcées. Aucun cas supplémentaire n'a été révélé après ces tests.

● Des « prescriptions générales liées au COVID19 »

La Direction a établi des protocoles évolutifs en fonction des règles sanitaires applicables et de la situation sanitaire à destination de l'ensemble des salariés. Les Responsables d'Unité lors des réunions d'équipe sensibilisaient l'ensemble des professionnels.

● Une continuité de l'offre de service et de l'activité

Pour l'ensemble des structures du Pôle Rives Garonne, dès la première de semaine de confinement une veille téléphonique se met en place à raison de 2 à 3 fois par semaine au minimum. Cette veille était déployée au niveau de certains membres de l'équipe avec comme pierre angulaire l'éducateur référent. En complémentarité, une permanence 7 jours sur 7 s'organise également au sein du Pôle afin de pouvoir être présents pour les situations d'urgence.

Ainsi, l'ensemble du pôle assure des missions de travail à distance par le biais du téléphone et des outils informatiques. Une « nouvelle proximité à distance » se dessine avec les jeunes et les familles. Des Visites à Domicile se sont multipliées au cours de ce confinement afin d'apporter un soutien plus soutenu pour certains jeunes.

Cette période a demandé de la part des équipes souplesse, adaptabilité et réactivité dans la mise en œuvre de leur support de médiation et malgré le manque d'outils à leur disposition. Les salariés ont également fait preuve d'une grande créativité en créant des outils numériques tels que « classrooms » ou « paddlet pour rester en lien avec les jeunes et les familles et continuer leur enseignement à distance et leur accompagnement éducatif.

En parallèle, afin de soutenir les établissements d'hébergement de l'Arsea au secteur adulte et de la protection sociale, une nouvelle réorganisation au niveau associative est impulsée. Cela s'est traduit au niveau du PRG à 24 professionnels mobilisés nécessitant une réorganisation des suivis des jeunes en interne. La mobilisation des professionnels sur d'autres structures s'est faite naturellement et a permis à certains professionnels d'être sensibilisés à d'autres types de handicaps, d'autres champs d'intervention leur permettant d'enrichir leur connaissance. Une écoute attentive de la direction du pôle sur les situations particulières des salariés a été privilégiée dans ce contexte.

En outre, un ouvrier d'entretien a pu assurer la livraison hebdomadaire des EPI sur l'ensemble des Pôles de l'Association. Les cadres de proximité ont eux aussi adapté leur modèle de management. Ils ont dû recréer des nouveaux repères professionnels pour les équipes et maintenir une cohésion d'équipe à distance.

● Des dispositifs particuliers (lieux de répit, liens inter-associatifs...)

En complémentarité de ces nouvelles modalités d'accompagnement, la Direction du Pôle en lien avec la Direction Générale et l'ARS décide de maintenir **un lieu d'accueil, lieu de répit** pour des jeunes en grande difficulté. C'est ainsi que l'internat de l'ITEP de l'Oustalet va devenir pendant plusieurs semaines le « nouveau lieu de répit ». Ce lieu de répit n'est pas réservé exclusivement aux jeunes accompagnés par le Pôle Rives Garonne mais est ouvert pour des jeunes accompagnés par d'autres structures. Ce site sera ouvert durant le 1^{er} confinement 24h/24h, 7 jours sur 7 jours, pour une capacité de 5 jeunes maximum.

Cette nouvelle modalité d'accueil temporaire a été poursuivie au mois d'août pour « proposer des séjours de répit pour éviter les ruptures » à des jeunes ayant une notification MDPH. 8 jeunes de 8 à 20 ans ont pu bénéficier de cet accueil.

Ce dispositif a été voulu comme un lieu de « vacances » qui venait rompre l'ordinaire tout en restant dans un cadre éducatif. La notion de plaisir est importante, elle développe l'estime de soi, la confiance en l'équipe, elle permet de redorer l'image institutionnelle et avoir du plaisir à être ensemble.

Dans un souci constant d'assurer un soutien aux familles et de répondre aux besoins des jeunes, le Pôle Rives Garonne en lien avec le Pôle Béroï Collectif a mis en place le **Dispositif Trait d'Union élaboré**. Ce projet a été pensé afin d'apporter aux jeunes et aux familles déjà fortement impactés par le confinement une permanence pendant la période de fermeture de nos structures. Des liens ont également été maintenus avec les partenaires sociaux accompagnant les familles. Les jeunes ayant besoin d'un accompagnement plus soutenu ont pu bénéficier d'une prise en charge individuelle en journée mais aussi collective en rejoignant le groupe du lieu de répit.

● Une communication directe et plus régulière avec les familles et les aidants

Les familles ont également été informées régulièrement par la Direction du Pôle sur le fonctionnement et les modalités d'accompagnement pour leur enfant et pour eux.

Un soutien de proximité via les Responsables d'Unité a été mis en place : appel téléphonique par les éducateurs, assistantes sociales, les thérapeutes en fonction des besoins et des attentes des familles.

Pôle Social



Entrée du Pôle Social



DIRECTION ET SERVICES ADMINISTRATIFS :

128 bis, route de Saint-Simon
31100 TOULOUSE
Tél: 05 34 60 96 36
Fax: 05 34 60 96 39
polesocial@arseaa.org

Pôle Social

Directeur :
Denis BELOT

Directrice adjointe :
Céline DILANGU

Les dispositifs

Social

Plateforme Sociale
Sardélys (31)
CADA - HUDA - CPH

- **105 places de CADA** (Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile)
Missions : **accueillir, accompagner et héberger des demandeurs d'asile** dont la **demande est en cours d'instruction** et détenteurs d'un des titres de séjour.
- **40 places d'HUDA** (Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile); Autorisé en 2018. Le service a ouvert ses portes en septembre. Missions : il propose l'**hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile** en limitant ainsi le recours à l'hébergement hôtelier et offre des solutions d'hébergement lorsque l'OFII n'est pas en mesure de le faire. Le dispositif HUDA complète l'offre de service du CADA.
- **60 places de CPH** (Centre Provisoire d'Hébergement)
Missions : **accueillir, accompagner et héberger** les personnes ayant obtenu la reconnaissance de leur qualité de réfugié, **dans l'objectif d'une primo-insertion dans la société française**. Depuis 2018 sa capacité d'accueil est passée de 40 à 60 places.
- Parallèlement, le pôle social participe également à un autre dispositif d'insertion : **ACCELAIR**, en lien avec France horizon et Forum réfugié dont la mission est de favoriser l'insertion socioprofessionnelle des réfugiés en termes de logement d'emploi et de formation.
- Le service des Jeunes non accompagnés, **JNA de 80 places**. Il s'agit d'un service provisoire créé à la demande de la Mairie de Toulouse afin de répondre aux besoins de jeunes migrants s'étant déclarés mineurs en arrivant sur le territoire Français mais ayant été reconnus majeurs et en voie de recours auprès du tribunal.

Prév.
Protect.
Enfance

MECS

MECS L'Eau Vive (31)
MECS Saint-Joseph (31)
MECS Lucie Aubrac (81)

- La **MECS Saint-Joseph** est autorisée pour recevoir **dans le cadre d'un placement provisoire, 87 enfants et adolescents** de 3 à 18 ans confiés par décision administrative ou judiciaire. Parmi ces places, 28 places sont des places de placement à domicile pour des enfants de 0 à 16 ans. Ce service nommé "**Aparte**" est mutualisé avec les places de PAD de la MECS "L'Eau Vive".
- La **MECS L'Eau Vive** qui a rejoint l'Arseaa en 2019 accueille **93 enfants et adolescents** de 4 à 18 ans, principalement en internat. Parmi ces places, la MECS compte 30 places de PAD, service mutualisé avec la MECS Saint-Joseph.
- La **MECS Lucie Aubrac** accueille **59 enfants et adolescents** de 6 à 21 ans, principalement en internat et en service éducatif de jour. Parmi ces places, depuis 2018, la MECS dispose en outre d'**un service de 13 places dédiées à l'accueil de Mineurs Non Accompagnés** de 16 à 19 ans.

Socio-
judiciaire

SAP-SJ

- Le **SAP-SJ intervient**, sur ordonnance des juges ou réquisition du Procureur de la République, dans le cadre de **mesures alternatives** aux poursuites (médiation pénale, classement sous condition et stages), **d'enquêtes et de contrôle judiciaire socio-éducatif** sur Toulouse et sur le ressort de la Cour d'Appel.

Les personnes accueillies et accompagnées

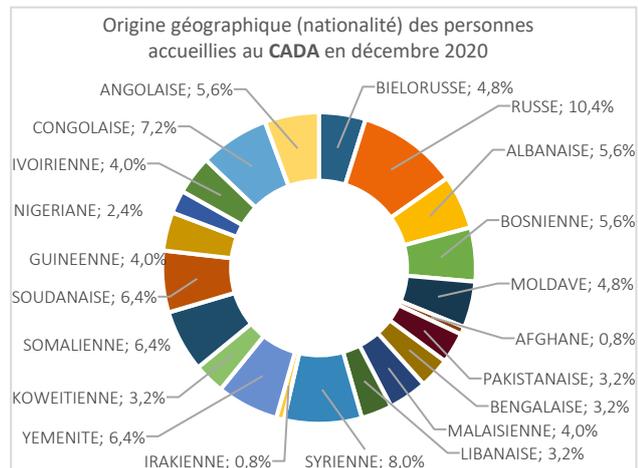
Les publics des différents établissements et services du Pôle Social sont à l'image de ceux-ci, très larges et très hétérogènes.

> Sardélie

Au CPH, ce sont 110 personnes qui ont été accueillies en 2020 (avec un taux d'occupation de 98%). Il s'est agi de 19 nouveaux ménages composés de 27 adultes et 32 mineurs et de 9 personnes isolées. 51 personnes ont quitté le centre en 2020 et 47 nouvelles personnes ont été admises. La durée moyenne de prise en charge a été similaire à 2019, elle a été de 16 mois.

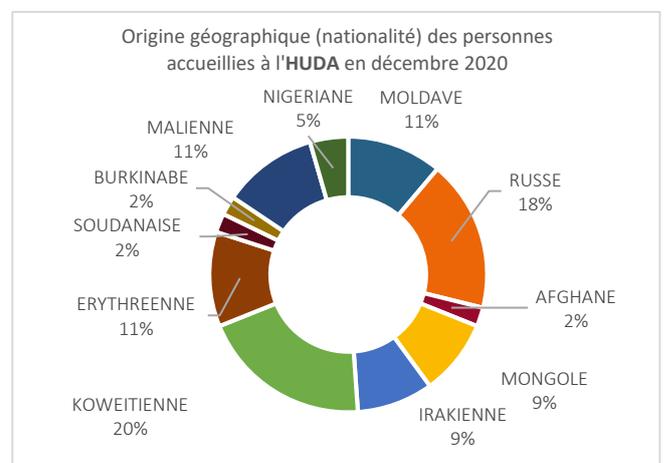
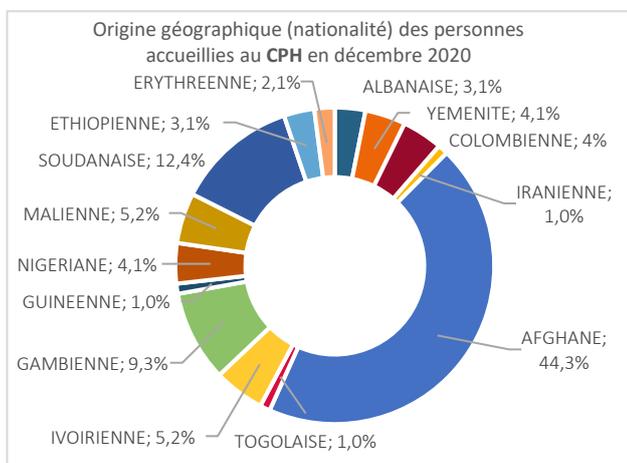
Le CADA a accueilli 153 personnes en 2020 (avec un taux d'occupation de 95%). Il s'est agi de 34 familles et 2 personnes isolées regroupant 63 adultes et 142 enfants. 4 familles ont obtenu une protection. En décembre 2020, 21 nationalités différentes étaient présentes au sein du CADA (Cf. schéma ci-dessous).

A noter : le constat réalisé par l'équipe que la plupart des familles accueillies sur le CADA sont placées en procédure accélérée alors que sur un autre dispositif d'hébergement d'urgence (HUDA) des familles sont placées en procédure normale.



Ce dernier a lui accueilli 46 personnes dont majoritairement des personnes isolées : depuis mars 2020, la crise sanitaire ayant entraîné la fermeture des frontières avec les pays tiers de l'Union européenne, les conditions de migration se sont durcies et ont pu avoir pour conséquence le report ou la modification de projet de départ des familles.

Sur les 10 familles qui ont quitté l'HUDA dans le cadre de l'obtention d'une protection (7 en HLM et 3 en CPH), 3 sont des familles dont les enfants ou un seul membre du couple a obtenu une protection. Et pour 2 d'entre elles, les enfants ont eu le statut de réfugié et les parents ont été déboutés du droit d'asile.



> MECS

Au sein de la **MECS Saint-Joseph** 58 enfants et adolescents ont été accueillis contre 73 en 2019 (hors PAD). Le PAD a quant à lui permis en 2020, le suivi de 72 enfants, correspondant à 44 familles et 20 fratries. Parmi ces 72 enfants, 42 bénéficient d'une prise en charge psychologique, 16 d'une mesure MDPH ou sont en attente de traitement de dossier et 2 ont été déscolarisés durant plusieurs mois voire même plus d'un an. Deux situations

particulières ont nécessité une adaptation de la prise en charge du service avec un investissement conséquent des équipes.

A la **MECS L'Eau Vive**, 61 enfants ont été accompagnés avec une augmentation des prises en charges mixtes : enfants bénéficiant à la fois d'un ITEP ou d'un CMP et d'un hôpital de jour ou de temps d'hospitalisation partiels.

En 2019 la **MECS Lucie Aubrac** a accueilli 68 enfants et adolescents dans ses différents accueils (internat, service éducatif de jour (SEJ) et service d'accueil de MNA). L'accueil concerne majoritairement les garçons. Ils constituaient 73% du public accueilli. En 2019, ce sont 15 jeunes MNA de 15 à 17 ans qui ont pu être accueillis. Concernant les jeunes majeurs, depuis 2011, 73 ont été accompagnés avec seulement 9 ruptures de contrat et 64% qui sont en emploi.

> SAP-SJ

En 2020, bien qu'impacté par la crise sanitaire, le SAP-SJ s'est vu confier 3 900 nouvelles mesures (+6% par rapport à 2019) : 2578 enquêtes sociales rapides (+13%), 438 contrôles judi-

ciaires socio-éducatifs (+23%), 69 enquêtes de personnalité (-35%), 80 mesures alternatives aux poursuites (-28%) et a réalisé 735 stages (-10%). Les stages ont pour objectif d'impulser une dynamique de changement

par rapport à l'infraction commise : Stupéfiants (ILS), Citoyenneté, Valeurs républicaines, Responsabilité parentale, Violences conjugales et sexistes (RAVC), Lutte contre l'achat d'actes sexuels (AAS).

Des dispositifs d'accompagnement qui poursuivent leur évolution

> Sardélie

Pour le CPH et le CADA, l'année 2020 a été marquée par l'évolution de la réglementation. Ainsi, le travail d'accompagnement a dû intégrer tous les changements opérés par la loi du 10 septembre 2018, désormais effectifs. Les chargées de procédure ont pu bénéficier au mois d'avril d'une formation proposée par la FAS sur la demande d'asile et le droit au séjour en France des personnes étrangères.

Depuis le début de l'année 2020, la CPAM a, elle, imposé certains changements pour bénéficier de l'affiliation à l'assurance maladie et la CSS. Désormais une résidence de 3 mois en France est obligatoire pour pouvoir ouvrir des droits aux personnes majeures. En revanche, l'ouverture des droits est possible pour les mineurs.

Ce changement a eu des conséquences dans notre accompagnement. Nous devons différer les demandes de soins, nous devons évaluer ce qui relève d'une urgence et donc d'une orientation à l'hôpital. Certaines demandes qui devraient être prises en compte et prises en charge ont dû être différées 3 mois après.

Autre point à noter : l'entretien dans la durée des appartements situés dans de grands ensembles parfois vieillissants qui constitue un réel défi. Un travail de partenariat a été amorcé avec les sociétés HLM afin que les travaux de rénovation nécessaires soient effectués. Certains travaux ont ainsi pu être réalisés malgré des délais qui ont parfois impactés la disponibilité des logements. Un inventaire et un état des

lieux de l'équipement de chaque appartement (CPH/CADA/HUDA) ont été menés en fin d'année 2019 afin d'harmoniser les conditions d'hébergement et améliorer la maintenance. Sur cette base, un groupe de travail « maintenance et hébergement » a été lancé fin 2019.

Par ailleurs, l'année 2020 a été particulièrement difficile sur la prise de logements autonomes. Il y a eu énormément d'attente pour les familles à tout point de vue et l'année 2021 continuera probablement à en subir certaines conséquences notamment pour l'achat de l'électroménager et mobilier.

> L'offre MECS renforcée

Les MECS Saint-Joseph et L'Eau Vive ont connu, encore cette année un développement de leur capacité d'accueil : le doublement des places du service de placement à domicile passant de 29 à 58 places et la création de places en appartements diffus.

Le travail a ainsi été centré sur le déploiement de ces appartements en

externe pour accueillir les jeunes autonomes.

L'accent a également été mis sur la cohérence des interventions, des pratiques éducatives notamment dans le cadre du travail de lien avec les familles.

Pour la MECS Lucie Aubrac, les perspectives de développement pourraient consister en de l'AMD (l'Aide

au Maintien à Domicile). En effet, la création de place d'AMD contribuerait à la diversification de l'offre pour la MECS en complémentarité avec les services existants. En outre, il semblerait que les besoins sur le Gaillaçois soient importants pour ce type de mesure.

> Une activité dense pour le SAP-SJ et des perspectives

L'activité du SAP-SJ a été dense en 2020. Pour autant, l'équipe a poursuivi son travail pour faire évoluer son offre. Ainsi, pour mesurer les effets des accompagnements dans le cadre des contrôles judiciaires socio-éducatifs et compléter des données statistiques, un formulaire en ligne a été mis en place. Avec le soutien de la Fédération Citoyens et Justice, le service a repris une grille d'indicateurs réfléchi par un groupe de travail. Une partie du questionnaire concerne la perception qu'a de la mesure le justiciable ; ce qui est une première au sein du service. Les personnes suivies peuvent émettre leur avis sur ce

qu'ils-elles ont pu trouver dans l'accompagnement et l'effet produit. Début 2021, le recueil des données chiffrées fera l'objet de réunions afin de porter une réflexion collective sur les résultats. Dans un 2^{ème} temps, il sera l'occasion de reprendre la grille d'indicateurs afin de la faire évoluer.

Autre perspective pour le service : la question du droit des femmes, l'égalité Homme-Femme et du traitement des violences conjugales constituent une orientation prioritaire dans le cadre des politiques publiques en matière de justice. Face à la gravité et à l'ampleur du phénomène des vio-

lences au sein du couple, la prévention de la réitération de tout acte de violence, et plus globalement de la récurrence, constitue un enjeu essentiel des politiques publiques judiciaire, sociale et sanitaire. Le SAP-SJ participe déjà à la réponse judiciaire par l'effectivité des stages de responsabilité des auteurs de violences conjugales (RAVC). En 2021, le ministère chargé de l'égalité entre les femmes et les hommes, de la diversité et de l'égalité des chances va lancer un appel à projet pour la création d'un centre de prise en charge des auteurs de violences conjugales. Le service se positionnera.

Promotion des droits et participation

Au regard de la situation sanitaire, les instances de CVS ou groupes de parole dans les MECS et sur le service du Sardélys ont été bousculés.

Pour autant le dialogue avec les usagers a été permanent, voire renforcé, par petites unités ou petits groupes sur tous les services accueillant du

public en hébergement de manière à partager et expliquer les consignes sanitaires et les modalités de communication ou de rencontre possible.

Dynamique de pôle, y compris dans la dimension Politique Qualité

Le pôle social a été, à l'instar de la société dans son entièreté, percuté de plein fouet par la crise sanitaire. Si cela a pu freiner ou retarder la démarche de consolidation de l'organisation des fonctions supports, la crise sanitaire a aussi mis à l'épreuve la solidarité et la créativité du pôle. Grâce aux ressources du pôle social et à la coopération des différents acteurs des solutions ont pu être trouvées, en plein confinement, par exemple pour permettre l'accueil et l'hébergement d'un jeune ayant commis une agression sur un personnel de la MECS Lucie Aubrac. Ce jeune a en effet été hébergé en urgence sur un dispositif du CADA, et l'organisation de son suivi a pu se poursuivre. De même plusieurs séjours de « rupture » ont été mis en place dans le cadre d'une collaboration inter établissement. De même des hébergements temporaires dans le cadre d'un stage par exemple ont été réalisés.

L'année 2020 a quand même permis de poursuivre les formations engagées sur les établissements et services du pôle. C'était un engagement de l'Association. Ce sont ainsi 270 actions de formations qui ont été déployées sur le pôle en 2020.

Les GAP (groupe d'analyse des pratiques) sont mis en place dans tous les services à l'exception du SAP-SJ. Ce service bénéficiera d'une intervention GAP en 2021.

Le pôle social sous sa configuration actuelle existe depuis 2018, date à laquelle 2 maisons d'enfants sont venues « s'agréger » aux dispositifs préexistants, soit un service Asile (CADA et CPH) une MECS et un service d'accompagnement socio-judiciaire. En outre, le pôle a mis en place le service du PAD aparté en 2018 (lequel a doublé sa capacité en 2020) créé 40 places d'HUDA et 20 places de CPH. En 2020, ce sont également 27 places

en appartements diffus qui ont été créées sur les MECS. L'effort a donc été porté jusque-là sur la mise en place de ces services d'une part et la qualité du service rendu aux usagers d'autre part.

Pour la suite, il s'agira d'optimiser les fonctions supports du pôle en vue de doter l'organisation dans son ensemble d'outils de reporting, de contrôle, d'aide à la décision et de permettre de bénéficier pleinement de la dimension pôle avec une cohérence d'organisation et une mutualisation de certaines fonctions et en développer d'autres.

Concernant le suivi de la qualité, nous mettons en place d'un comité de pilotage permanent pour le suivi et la validation des projets d'établissements et nouveaux projets, de l'évaluation interne et externe, des chantiers transversaux QVT, Développement durable etc...

● Un pilotage permis par la création d'une cellule de crise

Une cellule de crise a été créée, comprenant l'ensemble des cadres responsables d'unités du pôle, la directrice et le directeur Adjoint, ce dernier étant nommé référent Covid 19 au sein du pôle. Le référent Covid 19 est chargé de la liaison avec les parties et reste en interface avec le référent Covid 19 associatif pendant toute la durée de la pandémie.

Les consignes générales ont été relayées via les responsables d'unités dans chacun des services et une communication générale par affichages et mails est mise en place par la direction de pôle afin de communiquer largement et en temps réel auprès de tous les salariés.

La logistique a été centralisée et assurée par la direction de manière à répartir les EPI et tous les produits sanitaires sur l'ensemble des dispositifs et de veiller à la constitution des stocks.

Les cas contacts et cas confirmés ont été remontés au référent Covid-19 du Pôle social ainsi qu'à la DDCS. Les professionnels ayant été en contact, avec respect des gestes barrières, d'usagers diagnostiqués positif au covid-19, se sont fait tester par précaution et ont tous été négatifs...

● Une mise à jour et une activation du Plan de Continuité et de Transformation des Activités et du DUERP

Le plan de continuité des activités a été mis en œuvre au niveau du pôle, décliné par activité afin de servir de repère et de base pour tous les dispositifs.

Une base documentaire a été mise en place sous format numérique et accessible aux responsables d'unités. Elle est régulièrement mise à jour de manière à suivre les recommandations des autorités et de s'y conformer.

Des en amont de l'annonce du premier confinement, le pôle social de l'Arseaa s'est organisé, établissements par établissements afin de répondre à la continuité du service. La prévention du risque sanitaire s'est matérialisée à travers une réorganisation des services et des protocoles de travail.

● La continuité des activités et de l'offre de service

Dès l'annonce du 1er confinement, un dialogue s'instaure entre les différentes activités du pôle social et les autorités de suivis, de contrôles et de tarifications différentes selon les activités du pôle.

Dès que cela est possible, le travail à distance est mis en place, en particulier pour le personnel administratif dont les tâches quotidiennes peuvent être plus aisément assurées à distance sans trop altérer la continuité de la prise en charge.

Il est également à noter qu'un lien important a été maintenu avec l'ensemble des établissements scolaires afin de soutenir le parcours de formation de nos jeunes.

● Une communication dédiée aux personnels

Un « livret Covid19 » est créé et distribué à chacun. Il synthétise l'ensemble des règles sanitaires et des recommandations applicables par champ d'activité. Il sera actualisé au fur et à mesure des éléments nouveaux liés à l'évolution de la crise sanitaire.

Les instances représentatives du personnel ont été largement sollicitées et associées aux mesures prises.

● Une communication adaptée et renforcée auprès des personnes accueillies

A partir de février 2020, la transmission d'informations relatives à la crise sanitaire à destination des personnes accueillies a constitué un axe de travail prioritaire et régulier. Un document de synthèse a été élaboré et traduit en 10 langues afin de permettre une réelle compréhension des informations clés. Les référents sociaux ont évalué le moyen de communication le plus adapté à utiliser selon chaque famille (téléphone, MMS, Whatsapp, email...) afin de maximiser l'appropriation des messages transmis par les personnes accueillies.

Au-delà de cette transmission d'information, le maintien du contact régulier avec les personnes accueillies malgré la distance physique lors du premier confinement a constitué un objectif prioritaire de l'ensemble des équipes sociales. Dans ces conditions inédites, il était primordial de nous assurer très régulièrement, a minima par téléphone, du moral d'un public déjà exposé à la fragilité psychologique et à l'isolement social...

arsepaa
action solidaire 