



RAPPORT D'ACTIVITE

Année 2020



CREAI Centre-Val de Loire
Centre Régional d'Études, d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité
35 avenue de Paris – 45000 ORLEANS – Tél. 02 38 74 56 00
www.creaicentre.org

Table des matières

Le mot de la directrice	4
INTRODUCTION	4
1 – Organigramme du CREAI au 31 décembre 2020.....	6
A) L'équipe des permanents	6
B) L'équipe des vacataires.....	7
2 – La vie associative	8
A) Les adhérents et contributeurs au CREAI en 2020	8
B) Les instances associatives.....	10
3 – Formation et accompagnement.....	12
A) Formations et accompagnements en intra – Formations inter	12
B) Analyse des Pratiques Professionnelles	14
C) Évaluation-diagnostic et accompagnement de projets d'établissement	21
4 – Les études	27
A) Etude PRAPS : étude sur l'accès à la santé et aux soins des publics précaires et vulnérables	27
B) L'étude REPEHRES (Recensement des Populations En situation de Handicaps Rares et Epilepsies Sévères en ESMS)	28
C) Etude FIRAH.....	29
D) Etude PCPE	31
E) Aide aux aidants.....	32
F) Contribution du CREAI à l'élaboration d'une stratégie régionale pour l'hébergement et le logement des femmes victimes de violences	33
5 - Les outils de communication	35
A) Le site creaicentre.org.....	35
B) La newsletter Cre@Info.....	35
6 - La mise en oeuvre du RGPD au CREAI	36
A) Les actions réalisées en 2020 :	37
B) Une attention particulière portée aux études réalisées par le CREAI :	38
Conclusion et perspectives	39



Le mot de la directrice

INTRODUCTION

L'année 2020 a été le théâtre d'un évènement inédit, celui de la crise sanitaire liée au Covid, qui a marqué l'ensemble de la société, le champ de l'action sociale et médico-sociale, et le CREAI bien évidemment. L'activité de ce dernier a été fortement impactée, réduisant les demandes de formation, d'accompagnement ou d'étude, l'empêchant en outre de mener de façon satisfaisante ses activités d'animation. L'équipe du CREAI est demeurée toutefois mobilisée, à la fois pour reporter des actions, pour en repositionner d'autres, pour suivre l'activité des établissements et services, pour rester au contact de ces derniers.

Cette année a été marquée par la présence de Jean-François Connan, directeur par intérim, au premier semestre, puis par le retour de Séverine Demoustier au poste de directrice, en septembre 2020.

Durant la première partie de l'année, plusieurs axes de travail ont été planifiés avec l'équipe de salariés :

- La formation intra/inter établissements et l'analyse des pratiques,
- La préparation du secteur formation à la certification et à l'utilisation d'outils numériques concernant la gestion et le suivi des actions, liées aux nouvelles exigences de cette certification,
- L'anticipation de la transformation et l'évolution pédagogique des actions réalisées pour le passage au e-learning et aux outils numériques,
- La sensibilisation des intervenants vacataires à cette transformation.



Les actions suivantes ont également été mises en place :

- L'accompagnement des établissements et services dans la transformation de l'offre et l'évolution des modes de prises en charge (passage en dispositif...)
- L'accompagnement des établissements et services dans la réalisation de leurs démarches réglementaires (réécriture des projets d'établissements, préparation et accompagnement à l'évaluation interne...)
- Le suivi des analyses de pratiques
- La poursuite des études.

Malheureusement, l'ensemble de cette programmation n'a pas pu être autant développé, du fait de la crise sanitaire et des mesures de gestion destinées à freiner et arrêter la propagation du virus. En effet, le confinement a imposé de modifier le mode de fonctionnement du service, pour protéger les salariés et organiser la poursuite de l'activité en télétravail. Les différents plans de retours à l'activité ont permis de limiter les risques bactériologiques au sein du service mais aussi permis de maintenir une cohésion d'équipe indispensable à la gestion globale du service en mixant les réunions en distanciel et présentiel. De même, les établissements et services se concentraient eux-mêmes sur la gestion de crise.

Les périodes de déconfinement ont toutefois permis de maintenir des projets, et d'en développer d'autres. Si aucune journée d'étude n'a pu être organisée en 2020, des groupes de travail ont cependant été animés en distanciel, comme des travaux d'étude ont pu être menés (PCPE, épilepsie, cancer chez les personnes handicapées vieillissantes). Enfin, des actions d'analyse de pratique, de formation et quelques accompagnements ont eu lieu, dont le détail figure dans le présent rapport d'activité.

La construction du catalogue de formation 2021 a également été effective, comme chaque année, et, comme de coutume, celui-ci a adapté ses contenus à l'évolution des politiques publiques et des besoins des associations et des établissements et services :

- conférences-café-débats
- chapitre du catalogue consacré au thème du « Parcours et de l'inclusion » et proposant de nombreux cycles de formation : démarche inclusive, accessibilité des supports, réseau et partenariat, coopération parents-professionnels, coordination d'équipe, participation des personnes, intervention au domicile, coordination de parcours...
- maintien d'un certain nombre de thématiques toujours très demandées en intra : secret professionnel, dossier de la personne, bientraitance, approche systémique, éthique de l'accompagnant, vie affective et sexuelle, parentalité, handicap et vieillissement...
- enfin, la rubrique qualité se présente désormais également de façon étoffée entre évaluation (outil ARSENE), accompagnement, habitat inclusif, bonnes pratiques.

Et l'ensemble de ce travail de formation a vu la consécration de ses efforts déployés depuis de nombreuses années, avec la certification Qualiopi qu'a reçue le CREAI fin 2020, après plusieurs mois de travail de mise en conformité avec les critères de ce nouveau référentiel, tout un travail souterrain et pourtant essentiel pour continuer à proposer des actions de qualité et certifiées en région.

Tout comme l'a été le travail de mise en conformité avec le RGPD, Règlement Général à la Protection des Données. En effet, les périodes de confinement ont donné l'opportunité d'accélérer et de poursuivre certains de ces travaux de fond. L'équipe du CREAI a, durant cette période, étudié en profondeur le champ d'investigation des différents domaines concernés par cette régularisation et repéré l'ensemble des moyens nous permettant de nous mettre à jour. Pendant cette période également, l'équipe a pu aussi réfléchir sur les outils liés à la certification et à la gestion de l'activité formation. Des recherches d'outils menées en lien avec l'ANCREAI ont permis de sélectionner et de choisir les logiciels adaptés à notre activité.

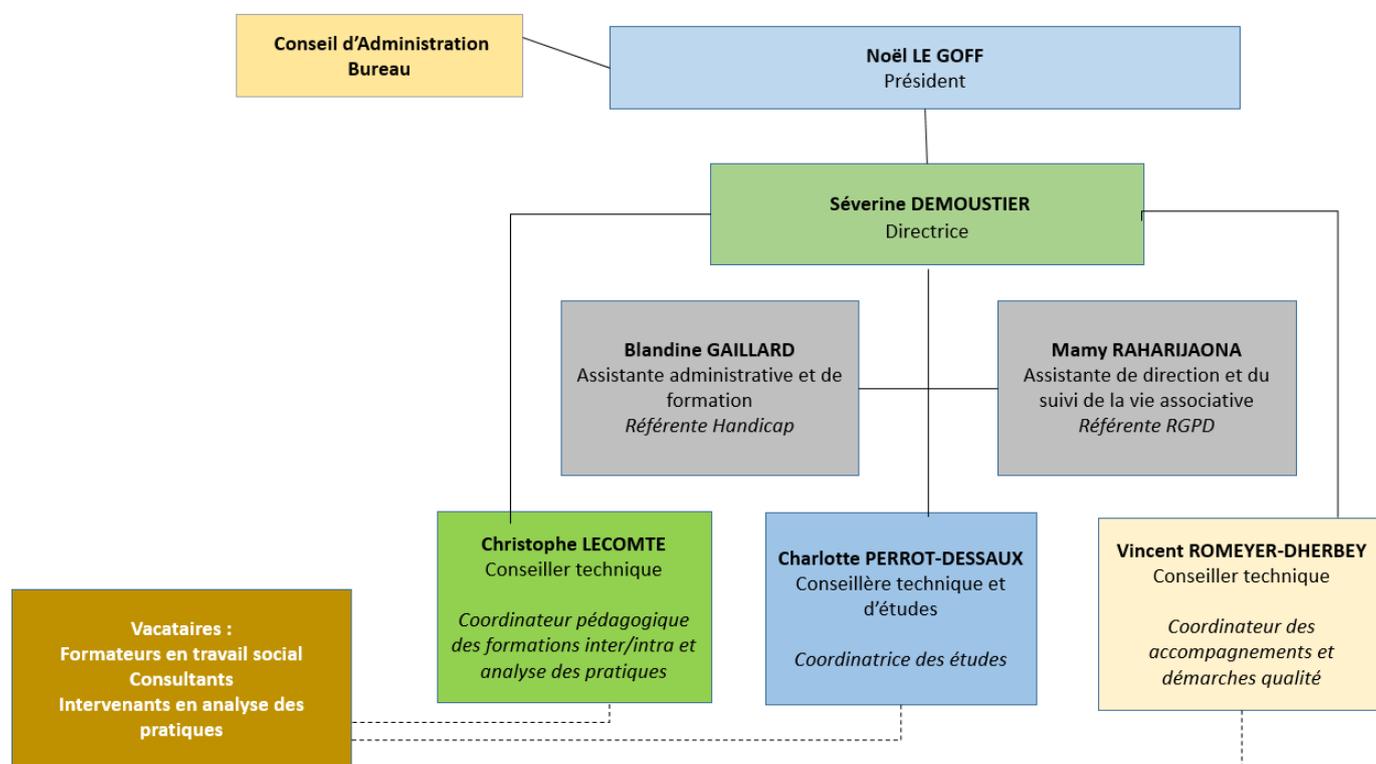
Dans un contexte contraint, **la participation aux travaux du réseau des CREAI et de la fédération des CREAI s'est poursuivie, en distanciel**, sur les sujets suivants :

- Outil et démarches d'évaluation interne avec l'outil d'évaluation ARSENE de l'ANCREAI
- Poursuite du travail engagé sur un outil d'évaluation en protection de l'enfance
- Etude sur la prévention du cancer chez les personnes handicapées vieillissantes, en lien avec la FIRAH
- Et, bien sûr, au sein des comités des directeurs et des instances de l'ANCREAI.

Enfin, l'année 2019 avait vu la publication d'une instruction ministérielle qui précisait que, « suite à des échanges avec la Fédération ANCREAI et en concertation avec certains Directeurs généraux d'ARS, il a été décidé de réserver, au sein de la subvention totale déléguée, une enveloppe fixe de 50 000 € pour chacun des CREAI (...) au titre de leur fonctionnement ». **Pour ce qui concerne notre CREAI, l'ARS Centre-Val de Loire a intégré en cette année 2020 le principe de cette subvention de fonctionnement**, signe de la reconnaissance des missions de veille, d'animation, de participation aux instances de concertation territoriales qu'exerce le CREAI. Signe aussi d'une relation de confiance renouvelée entre le CREAI et l'ARS.

Séverine Demoustier, avec la contribution de Jean-François Connan

1 – Organigramme du CREAI au 31 décembre 2020



A) L'équipe des permanents

Le CREAI a travaillé sous la direction de Jean-François Connan durant les 7 premiers mois de l'année 2020. Un nouveau conseiller technique est venu renforcer l'équipe des permanents, portant à 6 le nombre de salariés. La crise sanitaire, malgré une baisse significative des rentrées financières, n'a pas empêché le maintien de l'activité.

Les postes représentent 5,1 ETP :

- Direction : 0,80 ETP
- Assistante administrative : 0,90 ETP
- Assistante de direction : 0,80 ETP
- Conseillère technique et d'études : 1 ETP
- Conseiller technique coordinateur pédagogique : 0,70 ETP
- Conseiller technique coordinateur des accompagnements : 0,90 ETP

B) L'équipe des vacataires

Depuis de nombreuses années, outre ses propres personnes-ressources en interne, le CREAI recourt de manière régulière ou ponctuelle aux services d'intervenants, professionnels du secteur social et médico-social.

De formation supérieure en sciences humaines et/ou en travail social et dotés d'une solide expérience de l'accompagnement, de la formation et de l'encadrement, ils/elles viennent en appui de l'équipe des conseillers techniques permanents afin d'assurer les missions d'accompagnement, de soutien et de conseil technique du CREAI.

Nom	Profil
CHOPLIN Jack	Éducateur - Formateur en travail social Titulaire d'un DESS en Sciences de l'Éducation et de la Formation - Docteur en sciences humaines
DAMOUR Anne-Marie	Psychologue Clinicienne - Formatrice en travail social Titulaire d'un DESS de psychologie clinique et pathologique, d'une maîtrise des Sciences et Techniques et de la Communication et d'une maîtrise en Histoire Contemporaine
DEMOUSTIER Séverine	Directrice du CREAI Centre-Val de Loire Formatrice en travail social - Titulaire d'un Master 2 en sciences politiques
GUILLAUME Régine	Éducatrice spécialisée - Formatrice en travail social Psycho-Somatothérapeute Titulaire d'une maîtrise en sciences humaines et certifiée en sociologie clinique
LECOMTE Christophe	Éducateur spécialisé - Formateur en travail social Conseiller technique au CREAI Centre-Val de Loire Titulaire d'une maîtrise en psychosociologie et certifié en sociologie clinique
PRIZAC Christine	Éducatrice spécialisée - Formatrice en travail social Titulaire d'un Diplôme universitaire en pratique sociale Conseillère conjugale
RICOUX Marie	Conseillère en Économie Sociale et Familiale Art-thérapeute - Formatrice en travail social Titulaire d'un DU d'Art-thérapie et d'un CAFERUIS
ROBICHON Caroline	Éducatrice spécialisée - Chef de service Formatrice en travail social Titulaire d'un Master 2 en Sciences de l'Éducation et d'un Master 2 en Philosophie
ROMEYER-DHERBEY Vincent	Éducateur spécialisé - Formateur en travail social Conseiller technique au CREAI Centre-Val de Loire Titulaire d'une maîtrise en sociologie, d'un Diplôme Supérieur en Travail Social et d'un Diplôme d'État d'Ingénierie Sociale
TOURTE Thierry	Éducateur spécialisé - Formateur en travail social Docteur en sociologie – travail social
TROUX-CLÉMENT Valérie	Assistante de service social - Formatrice en travail social Experte auprès des tribunaux
VALLIER Agnès	Assistante de Service Social - Formatrice en travail social Titulaire d'un Diplôme Supérieur en Travail Social, d'une maîtrise en sociologie et d'un DU en alcoologie
VILLEDIEU Martine	Éducatrice spécialisée - Directrice d'établissement Formatrice en travail social Titulaire d'une maîtrise en sociologie, d'un Diplôme Supérieur en Travail Social et d'un Master 2 en Sciences de l'Éducation
VOGELE Anouchka	Archiviste - Titulaire d'un Master 2 professionnel en Archivistique

2 – La vie associative

A) Les adhérents et contributeurs au CREAI en 2020

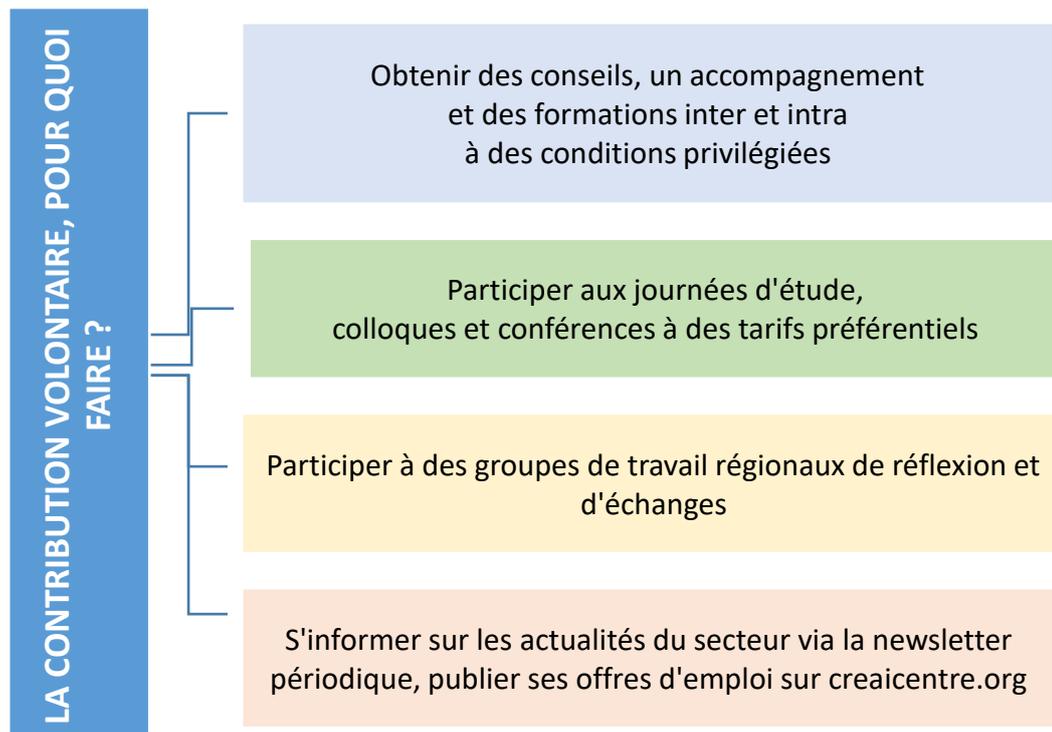
Les organismes gestionnaires et non gestionnaires sont appelés à adhérer pour marquer leur soutien à un organisme tiers comme le CREAI.

La Contribution Volontaire concerne leurs établissements et services et permet à ces organismes de participer et de bénéficier des travaux du CREAI à des tarifs préférentiels.

La Contribution Volontaire permet au CREAI d'offrir ses services à des tarifs préférentiels. Elle participe à maintenir un équilibre entre les différentes ressources du CREAI (Adhésion/Contribution Volontaire ; Subventions ; Produits des prestations), équilibre garant de son indépendance.



51 adhérents
77 contributeurs



Les adhérents et contributeurs en quelques chiffres

Evolution du nombre d'adhérents
2017 - 2020



Evolution du nombre de contributeurs
2017-2020



Evolution du total en € des adhésions et
contributions
2017-2020



Perspectives 2021

La crise sanitaire a impacté l'ensemble des organisations du secteur et leurs modalités d'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité. Cependant, les organismes gestionnaires et leurs établissements et services ont renouvelé leur adhésion/contribution au CREAI en 2020.

En 2021, l'adhésion d'une association régionale gestionnaire et de l'ensemble de ses établissements et services devrait contribuer à une augmentation du montant total des cotisations versées.

Le cap du total des 100 000 € d'adhésions et contributions reste à franchir.

B) Les instances associatives

Au cours de l'année 2020, le bureau s'est réuni à 10 reprises.

Le Conseil d'Administration a tenu 3 réunions. Lors du renouvellement du tiers sortant, 5 administrateurs ont vu leur mandat reconduit pour une durée de 3 ans.



Les membres du Conseil d'Administration :

Membres à voix délibérative

Collège des personnes physiques

M. LE GOFF Noël, Directeur retraité de l'ERTS (45)

M. LAIZE Claude, Directeur Général retraité de l'association Enfance et Pluriel (37)

M. VERDEBOUT Alain, Délégué régional retraité du GEPSO (41)

M. GIBORY Gilles, Directeur de la MAS Handas APF France Handicap à Lorris (45)

Mme CHAPUIS Anne-Cécile, Formatrice retraitée de l'ERTS (45)

M. BOUCHARD Jean-Marc, Retraité du secteur bancaire (45)

M. CONNAN Jean-François, Directeur retraité d'établissements médico-sociaux (37)

Le Bureau

Noël Le Goff, Président

Claude Laizé, Vice-président

Anne-Cécile Chapuis, Secrétaire générale

Jean-Marc Bouchard, Trésorier

Alain Verdebout, Trésorier adjoint

Jean-François Connan, membre

Gilles Gibory, membre

Laurent Salmon, membre

Collège des personnes morales

ARPEP du Centre-Val de Loire, représentée par M. GOIX Jean-Claude, Vice-Président

URIOPSS Centre, représentée par M. ROBLIQUE Sébastien, Vice-président

AEFH (45), représentée par Mme BANEGE Céline, Directrice

ATOUTS ET PERSPECTIVES (37), représentée par M. SALMON Laurent, Directeur Général

APHL (45), représentée par Mme JACQUES Catherine, Administratrice

Fondation pour l'Armée du Salut (45), représentée par M. MUHIRE Onesphore, Directeur du Domaine d'Auvilliers

Association Les Clos du Loiret (45), représentée par M. DAUBIN François, Vice-Président

AIDAPHI, représentée par Mme DOUANE Patricia, Directrice Générale

FAS – Fédération des Acteurs de la Solidarité (41), représentée par M. PIRES DIEZ José, Directeur

Association Enfance et Pluriel (37), représentée par M. LECLERC Anthony, Directeur de Pôle

ADPEP 28, représentée par Mme DELLA SCHIAVA Karine, Directrice DITEP

Association La Source (37), représentée par Mme PERRIER Emmanuelle, Directrice Générale
ADSEA 28, représentée par Mme ANNEDE Monique, Administratrice

UNAFAM (45), représentée par M. PITOU François, Administrateur

Fédération Autisme Centre-Val de Loire, représentée par Mme VANDERMEERSCH Martine, Vice-Présidente

RCE – Réseau des Communautés Educatives (45), représentée par M. MONPROFIT Patrice, Administrateur

ADPEP 18, représentée par M. CHESNEAU Bruno, Directeur Général

Association Atout Brenne (36), représentée par Mme FEFEU Marie-Laure, Directrice

Membres à voix consultative

Personnes désignées/personnes qualifiées

M. DEGRAVE Gérard, Président de l'UDAF du Loiret, désigné par l'URAF du Centre-Val de Loire
Représenté par M. BOMPAS Denis, Directeur de l'UDAF du Loiret

Mme PIDOUX Fanny, Conseillère régionale déléguée, désignée par le Président du Conseil Régional

Mme DARNET-MALAQUIN Barbara, Conseillère départementale, désignée par le Conseil Départemental d'Indre-et-Loire

M. FLEURY Jacques, Conseiller départemental, désigné par le Conseil Départemental du Cher

Invités(es)

Représentants(es) de l'Etat :

Monsieur le Directeur Général de l'ARS, ou son (sa) représentant(e)

Monsieur le Directeur Régional et Départemental de la DRDJSCS, ou son sa) représentant(e)

Monsieur le Directeur de la DIRPJJ, ou son (sa) représentant(e)

Représentante du CREAMI : Madame DEMOUSTIER Séverine, Directrice

3 – Formation et accompagnement



A) Formations et accompagnements en intra – Formations inter

L'enjeu pour le CREAI, comme pour l'ensemble des organismes proposant des formations-accompagnements à l'attention des professionnels en exercice, est de maintenir et de développer son activité (ce qui est le cas depuis plusieurs années en ce qui concerne l'Analyse des Pratiques Professionnelles) dans un contexte :

- de crise sanitaire,
- de changement profond de paradigme lié au « virage inclusif », ce qui sous-tend une évolution de l'offre et un travail de veille permanent, en lien avec les réalités des ESMS, très variables suivant les territoires,
- de réforme de la formation professionnelle (Nouvelle Certification des Organismes de Formation en 2019-2021),
- de forte concurrence.

Le CREAI Centre-Val de Loire certifié QUALIOPI

Au 1^{er} janvier 2022, tous les organismes réalisant des actions de formation doivent, s'ils veulent continuer à pouvoir bénéficier des fonds de financements publics et/ou mutualisés, obtenir une certification QUALIOPI. Cette certification, délivrée par un organisme certificateur, atteste de la qualité des processus mis en œuvre dans l'élaboration, le déroulement et le suivi des actions de formation.

Jusqu'à présent, Datadock était obtenu par le dépôt de documents sur une plateforme en ligne et était basé sur du déclaratif. Concernant QUALIOPI, l'auditeur se déplace et vérifie la conformité des dispositions mises en œuvre par l'organisme de formation avec le Référentiel National Qualité. Depuis un an, le CREAI Centre-Val de Loire, soucieux de maintenir la qualité de ses prestations et de répondre au mieux aux besoins des ESMS, s'est attaché à reprendre l'ensemble du processus, de l'offre de formation ou de l'étude d'un besoin avec le commanditaire jusqu'à l'évaluation de l'impact de la formation en situation professionnelle. Si nous répondions positivement à la majorité des critères, certains ont nécessité des réajustements ou la mise en œuvre de nouveaux outils pour améliorer nos prestations.

La certification qui a été accordée au CREAI Centre-Val de Loire en décembre 2020 reflète notre expérience et notre volonté de nous inscrire dans une démarche continue de l'amélioration de la qualité.

Nous répondons ainsi aux 7 critères du référentiel que sont :

- ✓ L'information des publics sur les prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus
- ✓ L'identification précise des objectifs des prestations proposées et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions ;
- ✓ L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions ;
- ✓ L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
- ✓ La qualification et le développement des connaissances et des compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
- ✓ L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

- ✓ Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

Ce qui change pour les ESMS :

- ✚ Une analyse encore plus approfondie des besoins et une réponse adaptée à chaque demande
- ✚ Des contenus de formations répondant aux besoins de chaque professionnel
- ✚ Une évaluation continue de la qualité de nos formations nous permettant de nous ajuster et de nous améliorer
- ✚ Un suivi après la formation pour en mesurer l'efficacité sur le terrain

L'équipe du CREAI demeure mobilisée à ce propos, entre autres à travers la mise en place d'une plateforme interactive via le logiciel DENDREO.

Le contexte de crise sanitaire : adaptabilité et réactivité

Si la transformation de l'offre impacte nécessairement les pratiques pédagogiques avec de grandes disparités suivant les ESMS et les territoires, les changements importants en cours s'additionnent à la fragilisation historique d'un secteur contraint depuis une dizaine d'année et aux conséquences de la crise sanitaire, avec une forte tendance à l'épuisement et à la démotivation de nombreux professionnels de l'accompagnement mais aussi de l'encadrement, en particulier depuis octobre 2020 (second confinement).

Le déconfinement amorcé en juin 2020 a alors semblé parfois plus difficile à vivre et à accompagner que le premier confinement et ce, en période de grande incertitude.

Les formateurs CREAI ont pu et souhaité se réunir à plusieurs reprises entre mars et juin 2020 (réunions organisées en visioconférence), ce qui a permis un maintien du lien et de favoriser la dynamique du « groupe équipe ». Les formateurs - dont certains ont abandonné leur statut d'auto-entrepreneur, du fait de la fragilisation de la situation - ont mis alors en perspective plusieurs dimensions centrales, concurrentes et complémentaires :

- Le confinement a permis la mise en avant de ressources insoupçonnées dans les ESMS : fonction parentale et coopération avec les familles, place des pères, nouvelles pratiques d'accompagnement, innovation et création de la part des professionnels, etc.

- Il convient de souligner également des initiatives constructives et l'émergence de multiples coopérations intuitives et spontanées, même si le contexte actuel ne permet semble-t-il pas de les « capitaliser. » En effet, les professionnels disent avoir été de nouveau, dès septembre 2020, « happés par le quotidien. »

La situation spécifique de la protection de l'enfance (dont le placement familial) est évoquée, entre dysfonctionnements, injonctions contradictoires, « abandon » de certains professionnels (dont les Assistants Familiaux), protocoles actuels parfois inapplicables et faisant suite au déconfinement, suspension des droits de visites et d'hébergement des parents lors du premier confinement, etc.

L'épuisement de nombreux professionnels (arrêts maladies non remplacés par manque de personnel intérimaire) dans le secteur du polyhandicap est également régulièrement évoqué.

- Les équipes pluriprofessionnelles fonctionnent parfois difficilement (lorsque les ESMS sont restés ouverts) ou ne « fonctionnent plus » : absence de coordination et de réunions, tensions TS-Psychologues, problématique du télétravail, dissensions dans les équipes, place des cadres entre absence et présence, etc.

Depuis octobre 2020, ce confinement, qui semblait « sans fin » et générait de nombreuses inquiétudes et incertitudes, a demandé à l'équipe du CREAI une forte réactivité et adaptabilité : maintien du lien avec les ESMS,

les groupes régionaux, les vacataires et réorganisation des interventions sous formes parfois de demi-groupes, entre changements de salles, organisation de visioconférences, report de dates, etc.

Cependant et malgré cette réactivité, de nombreuses séances programmées entre mars et juin 2020 n'ont malheureusement pas pu être reportées, ce qui explique une baisse de l'activité en 2020, **activité qui devait initialement se maintenir à l'équilibre avec une forte demande (et toujours à la hausse depuis 2016) dans le cadre de l'APP.**

Si les incertitudes ont généré une légère baisse de l'activité et des sollicitations concernant la formation, l'APP a pu reprendre et s'est maintenue dès le mois de juin à la demande des directions et des équipes des ESMS, soucieuses de favoriser des espaces d'expression et de réflexion.

D'autre part, de nombreux ESMS ont pris contact avec le CREAI dès septembre 2020 afin d'envisager la mise en place de séances d'APP sur fin 2020 et 2021.

Malgré le développement conséquent et continu de l'activité en Analyse des Pratiques Professionnelles (de 30 à 300 séances annuelles entre 2016 et 2019) - développement qui semble être une spécificité du CREAI Centre-Val de Loire au sein même du réseau de l'ANCREAI - les tableaux présentés ci-dessous mettent en perspective une baisse de l'activité en 2020 et ce, en raison de la crise sanitaire.

Cette baisse de l'activité correspond en effet à l'espace-temps du confinement strict et long, réalité qui n'a pas toujours permis un report des actions.

B) Analyse des Pratiques Professionnelles

Analyse des Pratiques Professionnelles : de fortes raisons de demeurer optimistes

Malgré une baisse de l'activité en 2020 liée à l'arrêt de l'activité entre mars et juin 2020, le CREAI Centre-Val de Loire est de nouveau très sollicité depuis septembre 2020, ce qui présage (sauf si reconfinement strict à venir) d'une très bonne reprise de l'activité en 2021.

Il devra également faire face à l'échéance de nombreuses activités débutées en 2016-2017, les intervenants CREAI n'animant en général pas de groupes au-delà de trois années. Il s'agit alors si possible (ce qui n'est pas toujours le cas) de proposer l'intervention d'un nouvel intervenant CREAI.

ANNEES	NOMBRE DE SEANCES	NOMBRE DE STRUCTURES CONCERNEES
2014	42 séances de 2 heures (en moyenne)	3 STRUCTURES
2015	53 séances de 2 heures (en moyenne)	5 STRUCTURES
2016	31 séances de 2 heures (en moyenne)	5 STRUCTURES
2017	85 séances de 2 heures (en moyenne)	9 STRUCTURES
2018	175 séances de 2 heures (en moyenne)	15 STRUCTURES
2019	288 séances de 2 heures (en moyenne)	27 STRUCTURES
2020 (crise sanitaire)	198 séances de 2 heures (en moyenne)	27 STRUCTURES

Les directions d'ESMS qui nous sollicitent soulignent ce qu'elles considèrent être nos points forts :

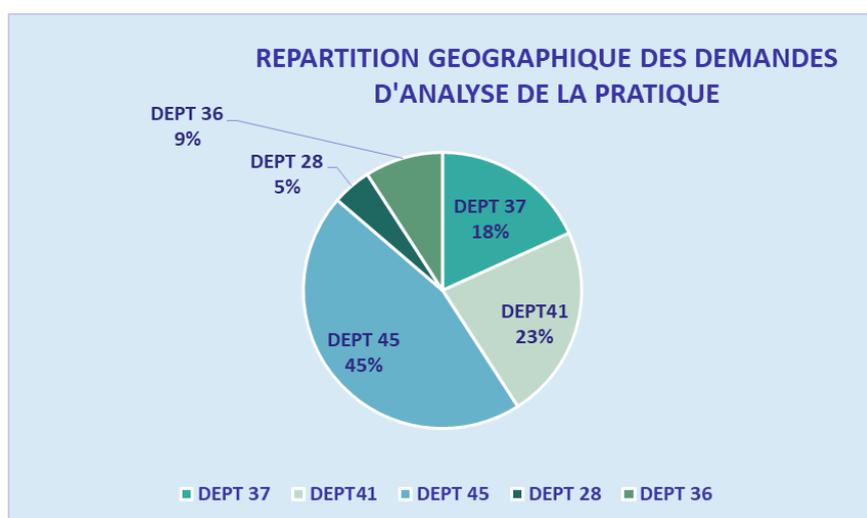
- les formateurs du CREAI Centre-Val de Loire intervenant dans le cadre de l'analyse des pratiques présentent des profils différents mais complémentaires;
- ils possèdent toutes et tous une longue et solide expérience dans le cadre de l'analyse des pratiques professionnelles. Cet élément est fondamental tant les directions des ESMS sont sensibles aux parcours et expériences croisées des formateurs CREAI dans un contexte par ailleurs contraint et assez souvent tendu au sein des ESMS;
- ils s'inscrivent dans une dynamique d'équipe qui permet de penser et améliorer les pratiques. A ce titre, les réunions trimestrielles en visioconférence concernant spécifiquement l'équipe APP sont très investies par les intervenants CREAI.



Depuis 2016, nous avons progressivement développé notre activité auprès des équipes de l'accompagnement et, depuis 2018, auprès des équipes de l'encadrement (en inter-ESMS au sein des associations, dans les services de Milieu Ouvert en particulier au sein de la Protection de l'enfance, mais également dans le cadre de la création d'un groupe d'APP Hors les Murs, en inter, au sein du CREAI), et de la protection de l'enfance dont les Conseils départementaux des départements du Loiret et du Loir et Cher.

En 2020, le groupe APP Hors Murs à l'attention des cadres a bien fonctionné et nous proposons également désormais une Analyse Thématique des Pratiques Professionnelles, en prise avec les réalités de terrain. L'ATPP repose sur une co-construction des séances intervenant-équipe et sur la base d'une porte d'entrée thématique incluant des apports théoriques de base et laissant une large place aux interactions et à la réflexion clinique.

Le CREAI est historiquement identifié dans le secteur du handicap enfants et adultes, ce dont bénéficie également l'activité en analyse des pratiques.



Il s'est agi également d'élaborer un protocole de co-construction de projet d'accompagnement favorisant un processus d'analyse des pratiques. Pour ce faire, nous travaillons avec les équipes de direction pour affiner le choix des intervenants et l'organisation des séances et abordons la dimension tarifaire dès nos premiers contacts. Nous développons également (et pensons en réunion d'équipe avec les intervenants vacataires) nos approches : rencontre exploratoire éventuelle et réunissant les équipes de directions, les cadres intermédiaires et

les professionnels de l'accompagnement ; réflexion concernant nos pratiques en APP et en régulation-supervision ; élaboration d'un protocole permettant l'analyse d'une demande initiale, réflexion concernant les bilans annuels...

A ce propos et une fois la demande analysée et discutée entre une direction et le coordonnateur du service formation, les formateurs se mettent systématiquement en contact avec les directions d'établissement et service et ce, en amont de l'intervention. Cela permet un premier contact mais également d'affiner les modalités pédagogiques, de co-construire un projet d'intervention et de préciser les modalités d'organisation et ce, dans le cadre d'une première réunion systématique.

Le CREAI a d'ailleurs décidé de valoriser – y compris financièrement – cette dimension en intégrant ces temps de travail dans les conventions de formation.

Une dynamique de formation intra stable depuis 2016 malgré une baisse en 2020 du fait de la crise sanitaire

Depuis 2016, le nombre de jours de formations réalisées demeure globalement stable. Il concerne une trentaine de structures sur un total d'environ 60 journées réalisées.

L'objectif initial, en 2015, était de relancer d'abord puis de maintenir une activité en formation Intra. Cet objectif est ainsi réalisé à ce jour même si la crise sanitaire 2020 nous a contraints à reporter, à déplacer ou à annuler certaines formations.

Certaines thématiques sont plébiscitées chaque année depuis 2016 : vie affective et sexuelle des personnes en situation de handicap, handicap et vieillissement, éthique de l'accompagnement, pratiques d'écriture, approche systémique, Projet Personnalisé d'Accompagnement, etc.

D'autres thématiques subissent les effets « de mode » et sont liés entre autres aux politiques publiques et à l'actualité du secteur qui impactent les ESMS.

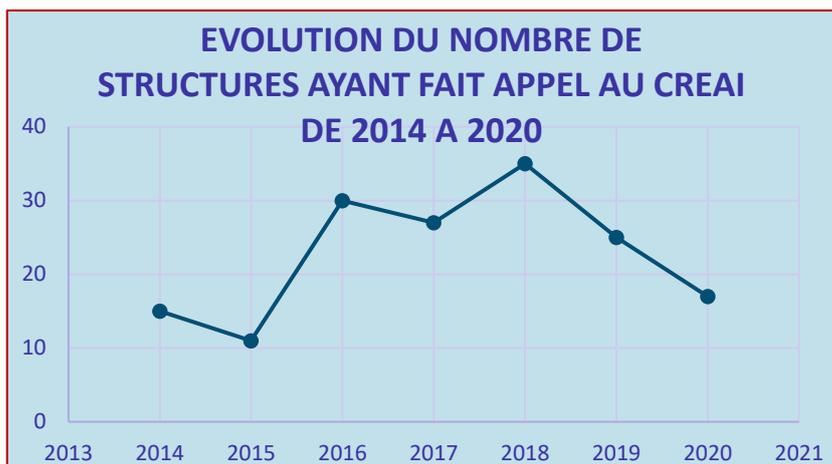
De nombreuses thématiques concernant la transformation de l'offre et proposées dans le cadre d'une rubrique spécifique catalogue depuis 2019 sont actuellement plébiscitées : logique de parcours, virage inclusif, projet individualisé en logique de parcours, fonction de coordination, partenariat et réseau, intervention au domicile, etc.

ANNEE	NOMBRE DE JOURS DE FORMATIONS	NOMBRE DE STRUCTURES CONCERNEES
2013	30 JOURS	12 STRUCTURES
2014	28 JOURS	15 STRUCTURES
2015	22 JOURS	11 STRUCTURES
2016	58 JOURS	30 STRUCTURES
2017	52 JOURS	27 STRUCTURES
2018	59 JOURS	35 STRUCTURES
2019	57 JOURS	25 STRUCTURES
2020	47 JOURS	17 STRUCTURES

Les grands thèmes principaux retenus pour l'année 2020 sont les suivants :

-  PARCOURS ET INCLUSIONS : ETAT DES LIEUX, ENJEUX ET PERSPECTIVES
-  LE DROIT ET LES PRATIQUES
-  LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES
-  ACCOMPAGNEMENT ET RELATION AVEC LES PERSONNES ACCOMPAGNEES

Depuis 2016, plusieurs ESMS nous sollicitent régulièrement afin de co-construire de nouveaux projets de formation ou une suite à donner à un cycle initial de formation. Cela représente actuellement une part non négligeable de notre activité et doit être mis en lien avec la dimension du travail en équipe (fidélisation de l'équipe des vacataires) ainsi que du travail en réseau, indispensable au développement d'un service de formation continue.



La qualité de la collaboration entre service formation formation-APP et service qualité contribue également à favoriser cette dynamique.

Beaucoup de direction d'ESMS contactent le service formation du CREAI sur les conseils d'un collègue directeur collaborant d'ores et déjà avec notre service.

Cette continuité de lien permet d'envisager des projets à long terme, de créer une véritable dynamique et ainsi d'affiner et de prolonger nos contenus de formation.

Un catalogue de formation-accompagnement renouvelé chaque année depuis 2016

Notre catalogue de formation – désormais bien identifié par les ESMS de la région - est élaboré dès le mois de mars de chaque année civile, en collaboration étroite avec l'équipe des intervenants vacataires : évaluation individuelle des interventions et thématiques en cours ; co-construction de nouvelles thématiques et de nouvelles modalités d'intervention. Sa construction est également pré-élaborée en réunion d'équipe de permanents du CREAI et ce, entre mars et juin de l'année civile.

Cette organisation permet ainsi d'adresser le catalogue formation du CREAI à l'ensemble des ESMS de la région, dès début septembre de chaque année.



Nous proposons dans ce catalogue, toujours réactualisé, de mettre en perspective les spécificités de l'offre du CREAI, à savoir :

- **une équipe pluriprofessionnelle de formateurs-consultants expérimentés** (cf. page 7), issus des secteurs social, médico-social et sanitaire, titulaires de diplômes universitaires et riches d'expériences d'accompagnement, de formation, d'encadrement,
- **une volonté d'être au plus près des professionnels de terrain et de participer à leur formation continue** : formation, Analyse des Pratiques, accompagnement et évaluation,
- **une bonne connaissance des réflexions, enjeux et décisions politiques en cours**, le CREAI étant à l'interface des politiques publiques et des ESMS,
- **une expertise s'appuyant sur des missions d'observation-étude, de conseil-diagnostic et d'animation** de groupes de réflexion et de travail départementaux et régionaux.

Nous proposons chaque année une réactualisation de notre offre de formation et des thématiques proposées :

- **organisation de conférences-café-débats** concernant des thématiques d'actualité depuis 2018. L'idée est ici de cibler des thématiques porteuses, comme par exemple en 2019 l'intervention au domicile, le virage inclusif, le travail en partenariat et réseau.
- **depuis 2018, ouverture d'un nouveau chapitre du catalogue consacré au thème du « Parcours et de l'inclusion »** et proposant de nombreux cycles de formation : démarche inclusive, accessibilité des supports, réseau et partenariat, coopération parents-professionnels, coordination d'équipe, participation des personnes. Ce chapitre intègre depuis 2019 entre autres les thèmes de « l'intervention au domicile », de « la coordination de parcours » et du « territoire ».
- **maintien d'un certain nombre de thématiques pour lesquelles nous sommes régulièrement sollicités en intra** : secret professionnel, le dossier de la personne, la bientraitance, l'approche systémique, éthique de l'accompagnant, vie affective et sexuelle, parentalité, handicap et vieillissement....
- **la rubrique Qualité** se présente désormais également de façon étoffée entre évaluation (outil ARSENE), accompagnement, habitat inclusif, bonnes pratiques...

Pour ce faire, l'équipe du CREAI a consolidé et stabilisé depuis plusieurs années une équipe de permanents et d'intervenants vacataires (cf. p. et continue de développer plusieurs niveaux d'activité.

La fidélisation d'une équipe reconnue de formateurs-consultants expérimentés

La coordination des actions de formation-APP-accompagnement suppose de travailler en confiance avec des formateurs-consultants s'engageant dans des actions de formation parfois délicates et supposant une expertise, un savoir-faire et une capacité à articuler apports théoriques et espaces d'interaction permettant aux professionnels d'échanger et de mettre en avant leurs pratiques.

Cet équilibre est parfois subtil et demande de la part des formateurs une capacité d'adaptation sur le plan pédagogique. *La pédagogie interactive demeure l'une des spécificités du CREAI Centre-Val de Loire à laquelle font régulièrement référence les directions générales des associations de la région, les équipes d'encadrement et d'accompagnement des ESMS.*

Cela nécessite de penser les cadres d'action pédagogique, la pédagogie étant nécessairement impactée actuellement par de multiples réorganisations institutionnelles - dans un contexte contraint et tendu - ainsi que par l'ensemble des réformes en cours : « virage inclusif » et réforme des Organismes de Formation.

Cela suppose également :

- **des échanges réguliers avec les formateurs mais aussi entre formateurs**, échanges qui se doivent d'être proposés régulièrement à titre individuel; à un niveau plus collectif : réunions en début d'année (réunion de rentrée), réunion spécifique en visioconférence consacrée à l'Analyse des Pratiques Professionnelles, organisée par trimestre et très investie par les formateurs, réunion exceptionnelle et thématique à propos d'un sujet spécifique. Ces réunions sont animées par les coordonnateurs du service formation et du service qualité,
- **la constitution initiale et l'entretien d'une équipe de formateurs-consultants stable depuis 2016** (même si plusieurs changements sont intervenus cette année entre autres liés à l'impact de la crise sanitaire) et qui permet au service formation d'être - autant que faire se peut - réactif face aux différentes demandes des ESMS,

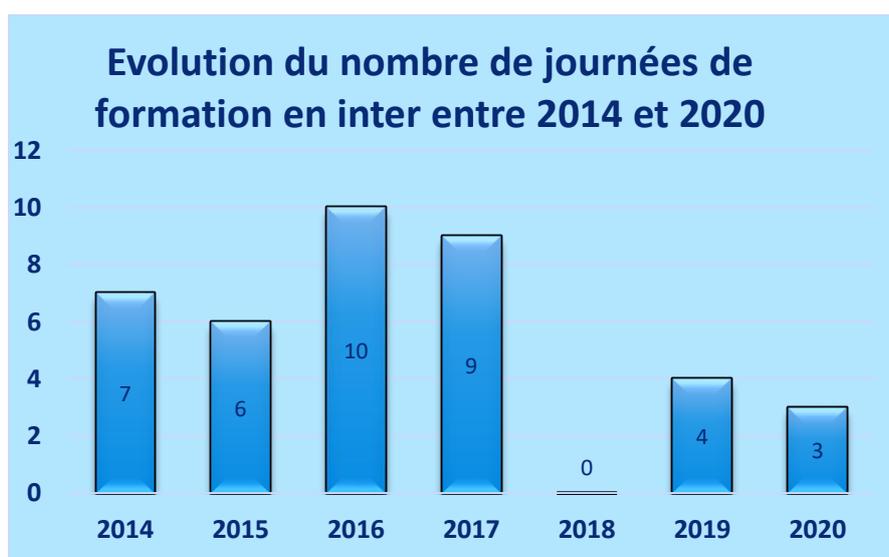
- **un travail de coordination régulier** en la présence continue d'une assistante de formation-APP et d'un coordonnateur de formation-APP,
- **un travail de fidélisation de plusieurs formateurs** intervenant essentiellement pour le CREAI : en particulier sept « formateurs vacataires principaux » avec qui notre collaboration est plus particulièrement efficace et resserrée depuis 2016. Cette collaboration s'inscrit également dans le temps, ce qui représente un atout considérable.

Les formations thématiques inter-établissements : baisse de l'activité en lien avec les contraintes budgétaires des ESMS, la crise sanitaire et des actions privilégiées en intra

Au regard de l'absence de demande en formation inter – constat national lié à la diminution des budgets formation en ESMS et aux choix « de l'intra » clairement explicité par les directions dans un contexte contraint financièrement – le CREAI a fait le choix de proposer peu de formations en inter.

Seule la rubrique « Parcours inclusif » propose désormais une déclinaison des thématiques proposées en inter. Nous maintenons cependant le nombre de participants au total et les conférences-débats mettent également en perspective des thématiques centrales, en lien avec les enjeux actuels.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de formations proposées	18	19	16	39	36	35	12	17
Nombre de formations réalisées	9	7	6	10	9	0	4	3
Nombre de personnes ayant suivi une formation	91	86	34	99	59	0	74	52
Nombre de formations annulées	9	12	10	29	27	35	8	14



Perspectives 2021

1. Développer l'activité Formation :

- ✓ Faire évoluer comme chaque année notre offre présentée entre autres dans le nouveau catalogue de formation,
- ✓ Retour de formations proposées par les psychologues cliniciens recrutés en 2020,
- ✓ Conférences et Webinaires intégrés au catalogue 2022, sous des formats courts,
- ✓ Constitution d'une équipe spécifique « Transformation de l'offre »,
- ✓ Premières formations proposées sous une forme hybride ou « Blended-Learning » de type journée 1 en distanciel et journée 2 en présentiel,
- ✓ Maintien de la Rubrique présentant des thématiques en lien avec la transformation de l'offre.

2. Maintenir l'activité dans le cadre de l'APP et ce, malgré le contexte de crise sanitaire :

- ✓ Communication régulière avec les ESMS,
- ✓ Maintien du lien avec les ESMS en période de crise sanitaire,
- ✓ Adaptabilité en termes d'organisation des séances (visio-conférences, groupes restreints sur temps de séances adapté...),
- ✓ Développement (initié en 2017) de cette action dans les champs de l'insertion et de la protection de l'enfance,
- ✓ Poursuite de l'APP Hors les Murs en Inter à l'attention des cadres intermédiaires, activité qui s'est développée depuis 2018,
- ✓ Développement (initié en 2017) de l'APP à l'attention des cadres intermédiaires en intra,
- ✓ Mise en place d'une nouvelle activité spécifique 2021 (Analyse Thématique des Pratiques Professionnelles) comme suite à nos réflexions en réunion d'équipe concernant les enjeux actuels et l'adaptabilité parfois nécessaire de notre offre,
- ✓ Poursuite d'une réflexion en équipe concernant les espaces de Régulation-Supervision au sein des ESMS.

3. Maintenir l'étroite collaboration service formation-APP et service qualité.

4. Poursuivre la dynamique en termes de réunions d'équipe vacataires :

- ✓ Réunions trimestrielles d'équipe APP,
- ✓ Réunions thématiques équipe vacataires initiées en 2018 (transformation de l'offre, impact du numérique sur les pratiques, Qualiopi, référence de parcours...),
- ✓ Réunion annuelle des vacataires.

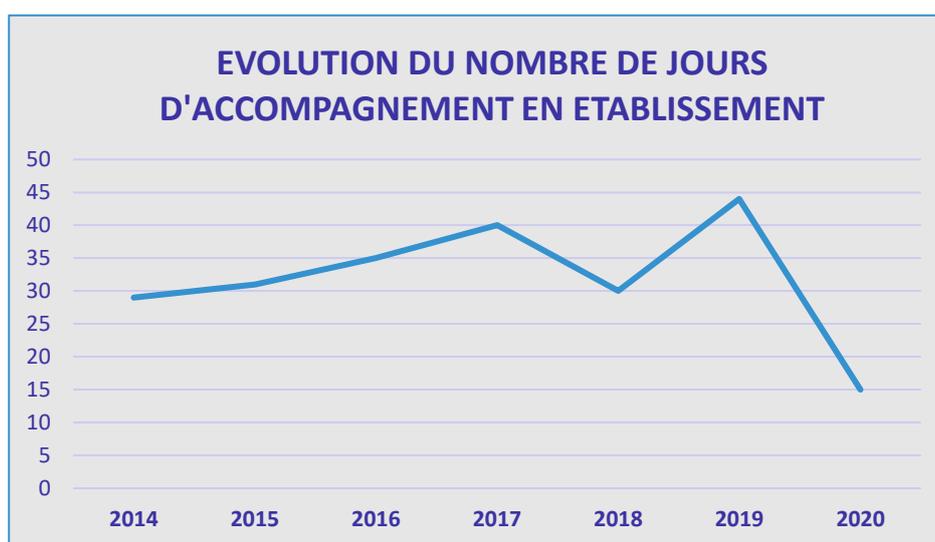
5. Maintenir l'équilibre, la stabilité, la dynamique et la composition de l'équipe de vacataires telle que recomposée en partie en 2020 (3 départs – 3 recrutements).

C) Évaluation-diagnostic et accompagnement de projets d'établissement

Comme cela a été indiqué concernant la formation, le contexte sanitaire a fortement impacté la reprise de l'activité. L'accompagnement au cours de l'année 2020.

Par ailleurs, au cours du second semestre 2019, le poste de conseiller technique est resté inoccupé. Aussi, pendant plusieurs mois, aucune démarche n'avait été entreprise pour communiquer sur cette mission du CREAI. En janvier 2020, deux projets étaient en cours mais tous deux mis en stand-by pour des raisons différentes. Dans le 36, le CHRS Solidarité Accueil avait souhaité faire une pause dans l'accompagnement des équipes afin de procéder à la restructuration des services. Dans le 45, l'accompagnement du Clos St Martial avait également été suspendu à la demande de l'association. Ces seules prestations suspendues ont représenté un déficit de 13 jours sur 2020.

ANNEES	NOMBRE DE JOURS D'ACCOMPAGNEMENT	NOMBRE DE STRUCTURES CONCERNEES
2013	76	5
2014	29	4
2015	31,5	6
2016	35	5
2017	40	6
2018	30	7
2019	44	7
2020	15,5	4



Au cours du premier trimestre 2020, nous avons défini trois actions prioritaires :

- **communiquer auprès des associations et potentiels commanditaires** : un courrier largement diffusé et précisant les différents registres d'intervention a ainsi été réalisé;

- **repandre contact avec les commanditaires des deux projets laissés en suspens.** Le CHRS, toujours confronté à une restructuration, n'avait à cette période pas été en mesure de répondre à nos sollicitations. À ce jour, cet accompagnement est reporté. Trois jours devraient se dérouler sur le dernier trimestre 2021. Concernant l'association Les Clos du Loiret, demande a été faite de reporter cet accompagnement et d'en redéfinir les contours à partir de septembre 2020. Respectant cette échéance, un nouveau projet a pu être redéfini sur l'année 2021;
- **répondre aux demandes non traitées :** sur deux projets en attente, un seul a pu démarrer de manière effective en 2020 (et se poursuivre en 2021).



Une situation sanitaire et des réformes qui impactent l'activité

Une fois ces actions menées, le développement de l'accompagnement s'est heurté à la crise sanitaire et au premier confinement. Les directions d'établissements se sont vraisemblablement montrées réticentes à s'engager dans des projets d'accompagnement qui demandent la plupart du temps un investissement important des équipes et une durée d'intervention plus longue qu'une formation ponctuelle. L'absence de visibilité sur l'évolution de la situation sanitaire, conjuguée à l'absence de lisibilité des attentes des autorités de tutelle concernant la transformation de l'offre, notamment dans le secteur de l'enfance handicapée, ont contribué à freiner la reprise de l'activité.

Ensuite, le déconfinement du mois de mai 2020 s'est avéré une période peu propice au développement de projets nouveaux.

Les incertitudes sur les modalités de reprises en septembre, les vacances et la fatigue des équipes n'ont pas permis une reprise de l'activité mais nous avons pu multiplier les contacts et les sollicitations dès le mois de juin pour préparer la rentrée. Quelques ESMS ont également pris contact avec le CREAI dès septembre 2020 afin d'envisager la mise en place d'actions pour les mois à venir et à partir du mois d'octobre, nous avons pu de nouveau reprendre des liens constructifs avec les établissements et reçu de nouvelles sollicitations. Même si les équipes continuent d'être fortement bousculées dans leur organisation par la crise sanitaire, nous avons été destinataires de plusieurs demandes dont certaines ont pu être mises en œuvre dès le début 2021.

Le déploiement de l'offre de conduite de l'évaluation interne a également souffert de la crise sanitaire, devenant de fait un chantier non prioritaire. La réforme en cours, portée par la Haute Autorité de Santé, a aussi impacté négativement la demande en 2020 puisque les établissements n'étaient pas très au clair sur les obligations et échéances qui allaient leur être posées. Même si de plus en plus d'associations disposent de leur propre outil pour mener l'évaluation interne, nous pouvons souligner que la réforme de l'évaluation interne et les retards pris dans sa réalisation et la priorité légitimement donnée à la gestion de crise n'ont pas favorisé le déploiement de cette activité spécifique.

Pour autant, l'outil ARSENE et son potentiel d'adaptation aux réformes en cours constituent un point fort sur lequel nous devons pouvoir nous appuyer pour renforcer ce champ d'intervention. Nous devons mettre l'accent sur le fait, qu'au-delà de l'appui méthodologique, l'accompagnement du CREAI est un plus pour inscrire les équipes dans une véritable démarche d'amélioration de la qualité de l'accompagnement.



Par ailleurs, au cours du deuxième trimestre 2020, **deux nouvelles offres d'accompagnement ont vu le jour** dont une (accompagner les équipes dans une dynamique de changement) a déjà retenu l'attention d'un service et dont la seconde (accompagner un projet d'habitat inclusif) devrait pouvoir se développer au cours de 2021 :



ACCOMPAGNER LES EQUIPES DANS UNE DYNAMIQUE DE CHANGEMENT

Les établissements médicosociaux sont sans cesse soumis à de nombreux changements. Qu'il s'agisse de mutations répondant à de nouvelles politiques publiques, de mutations imposées par une évolution des publics ou un choix de changement institutionnel et/ou organisationnel, de crises, ces changements choisis ou subis se traduisent parfois pour les équipes par un véritable bouleversement de leurs pratiques professionnelles et parfois le sentiment que leur culture professionnelle est menacée. Pour autant, ces changements ne sont possibles et efficaces qu'à la condition qu'ils soient compris et portés par l'équipe.

Plus que des résistances explicites ou non, il s'agit davantage pour les professionnels de craintes de perdre le sens de l'action, perdre ce qui a été construit, co-construit.

Construire le changement, c'est le resituer dans une histoire et un contexte et c'est reconnaître la manière dont chacun, avec ses compétences spécifiques, son histoire au sein de l'institution va pouvoir participer à ce changement. Le changement est un processus de construction partagé.

Aussi le CREAI se propose d'accompagner les équipes dans la conduite de ce processus de changement au travers d'un diagnostic et une analyse des conditions et enjeux du changement. Il ne s'agit pas de la conception ou de la mise en œuvre du projet mais bien d'une étape en amont.

En fonction du contexte et du changement, cet accompagnement se déroule sur un nombre de jours variable. Ne s'agissant pas de l'élaboration d'un projet, il doit pouvoir se dérouler sur une courte période, donner l'impulsion nécessaire.



ACCOMPAGNER UN PROJET D'HABITAT INCLUSIF

Le secteur du handicap connaît depuis une vingtaine d'année des évolutions essentielles consistant à passer d'une logique d'intégration à une logique d'inclusion. Ainsi, l'offre de service se transforme et des solutions nouvelles d'accueil voient régulièrement le jour. Parmi elles, l'habitat inclusif constitue une véritable alternative à l'hébergement en institution tout en offrant les garanties d'une participation sociale stimulante. Le principe est de proposer des espaces de vie sécurisés, adaptés, à la fois collectifs et individualisés. L'idée apparaît légitime et nécessaire et pour autant ce "virage de l'inclusivité" ne va pas de soi.

L'habitat inclusif, ce n'est pas seulement un bâtiment. C'est un nouveau projet d'organisation et de vie sociale, c'est porter un nouveau regard sur le handicap mais aussi et surtout sur chaque parcours de personne porteuse de handicap. Chaque projet est unique, s'inscrit dans une histoire, un contexte, un territoire, mobilise des acteurs divers et vient surtout

réinterroger les pratiques des acteurs historiques du secteur médico-social. La mise en place d'un tel projet est complexe.

C'est pourquoi le CREAI Centre-Val de Loire se propose d'accompagner les associations dans la compréhension des enjeux majeurs de l'inclusion et de la mise en œuvre d'un habitat inclusif ainsi que dans les différentes étapes de votre projet :

- Comprendre ce qu'est un habitat inclusif, mieux cerner la notion d'inclusion
- Se poser les questions indispensables pour adapter son projet : sur les attentes et les besoins des personnes porteuses de handicap, sur la mise en place des partenariats
- Construire un plan d'action fiable et opérationnel
- Mieux cerner les démarches administratives
- Repérer les évolutions des pratiques professionnelles générées par ce projet et identifier

l'impact sur les méthodes d'accompagnement et sur la relation professionnel/usager

- o Anticiper les facteurs de réussite : tiers-lieu adapté (conciergerie, salle commune...), présence d'un référent Habitat, articulation entre soutien à la convivialité et favorisation de l'autonomie...

L'accompagnement doit a minima pouvoir se dérouler sur 6/8 journées réparties sur une période de six mois à un an. Il est à ajuster en fonction du niveau de connaissance de l'équipe et d'avancement du projet.

La transformation de l'offre comme axe de développement prioritaire

Le secteur social et médico-social est engagé dans une réforme profonde qui s'inscrit dans un processus historique engagé depuis les années 2000 mais qui n'est pas sans modifier en profondeur les organisations, les modes d'accompagnement et les identités professionnelles.

Le virage inclusif et le renforcement des réponses individuelles, la transformation de l'offre qui les accompagnent conduisent les acteurs, chacun à leur niveau, à s'interroger sur l'adéquation des réponses apportées au public et à déployer une approche territoriale et coordonnée.

De nouvelles formes d'accompagnement doivent ainsi voir le jour et permettre à des adultes et des enfants en situation de vulnérabilité de vivre pleinement ou au maximum au sein de la cité. Que ces nouvelles formes s'inscrivent dans le cadre d'une collaboration avec les structures de droit commun (colocation par exemple) ou dans un cadre institutionnel (accroissement du travail à domicile notamment), elles constituent non seulement un changement radical du regard porté sur le handicap et les formes du vivre ensemble mais une évolution notable de nos missions.

Outre la nécessaire clarification des orientations politiques pour chaque territoire, tous les protagonistes du secteur sont donc concernés : association, direction, professionnels, familles, usagers. La logique de parcours se substituant à une logique de place, la réforme de la tarification, le renforcement de la participation, la nécessité d'une coopération coordonnée et efficiente entre tous les acteurs, le passage en dispositif et la mise en œuvre de plateformes, autant d'éléments qui font rentrer nos secteurs dans une aire de changement complexe, nécessaire et stimulante à la condition qu'elle puisse se dérouler sereinement dans le respect des valeurs essentielles dont sont porteurs nos secteurs d'intervention.

La mission du CREAI Centre-Val de Loire est d'accompagner l'évolution des organisations et des pratiques professionnelles en conciliant les exigences des politiques publiques, les évolutions sociétales et la spécificité de chaque contexte d'intervention.

Dans la perspective de préparer/accompagner les établissements et services aux changements liés à ce contexte et ainsi faire face aux enjeux qui se profilent, nous avons développé **de nouveaux modules de soutien et d'accompagnement souples et adaptables, combinant appuis méthodologiques, formations, ateliers de réflexion, élaboration d'outils...**

Le déroulé de l'accompagnement élaboré avec les directions de l'établissement en nous appuyant sur quelques points forts permet alors de concerner pleinement l'ensemble des professionnels et de repérer les forces et faiblesses de l'existant.

-  **Partir d'un état des lieux de l'existant.** La transformation de l'offre s'inscrit dans une dynamique institutionnelle et territoriale. Certains aménagements, certaines innovations seront nécessaires mais nous ne partons pas de rien. L'idée est que le passage, notamment en plateforme coopérative de services, doit pouvoir s'appuyer sur des constats et une analyse partagés. Il ne peut y avoir un modèle de plateforme prédéfini, chaque territoire n'ayant ni les mêmes besoins, ni les mêmes ressources.

- ✚ **Mobiliser l'ensemble des professionnels** par le biais de temps d'échanges, d'apports théoriques et/ou juridiques (si nécessaire), d'analyse réflexive et de co-construction. Les freins peuvent être de plusieurs ordres (organisationnels, matériels, culturels et humains) et les professionnels sont souvent les plus à même de les identifier et de les mettre au travail.
- ✚ **S'appuyer sur des situations concrètes.** Appréhender et mettre en œuvre la transformation de l'offre peut parfois mettre à l'épreuve les identités professionnelles des salariés. Le passage d'une logique d'admission en structure à une logique de parcours au sein d'une plateforme peut notamment leur faire craindre des ruptures dans l'accompagnement. Il ne s'agit pas de nier ce risque mais de l'examiner à l'épreuve de situations connues pour en mesurer les effets. Cette exigence permet souvent de déboucher sur l'identification d'innovations nécessaires et collectivement portées, voir une production concrète d'outils.

Ce travail réalisé en 2020 porte ses fruits : une centaine de jours déjà conventionnés sur 2021.

Perspectives de développement pour 2021

➤ Perspectives en matière d'évaluation interne :

Le nouveau référentiel a pour objectif de répondre à trois enjeux :

- Permettre à la personne d'être actrice de son parcours
- Renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services
- Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels



L'évaluation de la qualité va porter sur quatre aspects fondamentaux de l'accompagnement :

- Le pouvoir d'agir de la personne
- Le respect des droits fondamentaux
- L'approche inclusive des accompagnements
- La réflexion éthique des professionnels

Une fois ARSENE reformaté à partir du nouveau référentiel, il y a nécessité de repenser une offre plus diversifiée :

- un module de deux jours appropriation du logiciel (suffisant pour les sièges d'association par exemple) ;
- un module de trois à quatre jours, appropriation, mise en route avec les équipes et une journée ajustement;
- un module de 6 à 8 jours, appropriation, accompagnement de la totalité de la démarche.

➤ Développement de notre offre Évaluation en direction des EHPAD :

Il s'agit d'un domaine à investir d'abord sur une offre d'évaluation déjà "identifiée CREAI" dans plusieurs régions puis ensuite sur une offre plus globale : rencontre des grands groupes de la région.



➤ Nomenclature SERAFIN :

Les prochaines années devraient voir fleurir les demandes d'accompagnement visant à s'approprier les nomenclatures SERAFIN., méthodologie et impact sur les pratiques professionnelles. Il nous faut développer cet accompagnement selon trois axes :



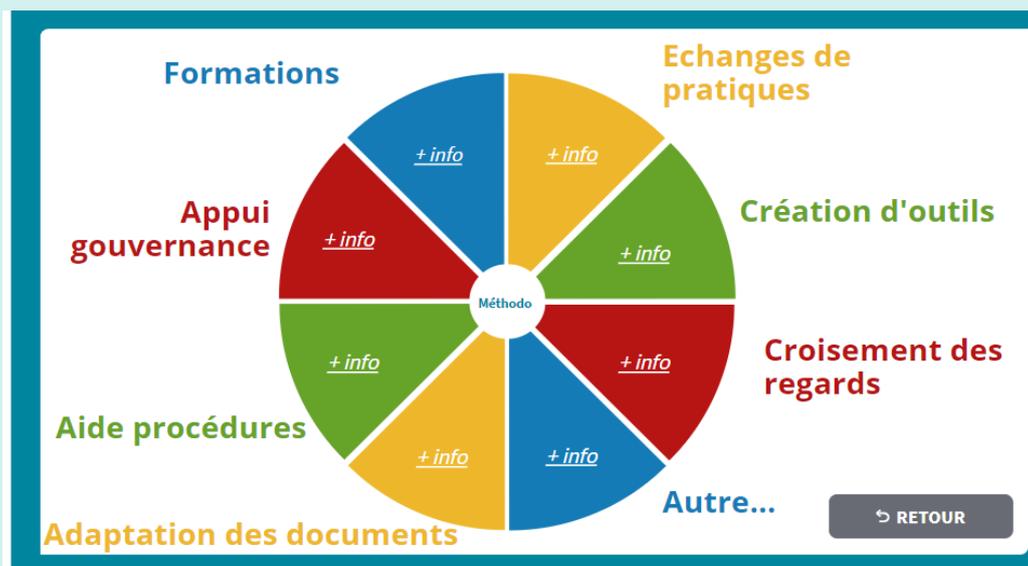
- Analyser les besoins des personnes accompagnées au regard de la grille SERAFIN
- Définir l'offre de services réalisée dans le cadre des prestations
- Déterminer les critères d'évaluation des prestations

➤ Offre d'accompagnement en Protection de l'enfance

La Haute Autorité de Santé a publié, au mois de janvier 2021, à la demande de la Direction Générale de la Cohésion Sociale et du Secrétariat d'Etat en charge de l'enfance et des familles, le premier cadre national de référence pour l'évaluation globale de la situation des enfants en danger ou risque de danger, dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de protection de l'enfance, et du plan interministériel de mobilisation et de lutte contre les violences faites aux enfants.

Afin de soutenir ces différents acteurs dans l'appropriation et la mise en œuvre de ce nouveau référentiel, et permettre un ajustement de l'organisation actuelle de l'évaluation du danger, **le réseau des CREAI a élaboré une offre de formation complète** qui permet d'aborder tout ou partie des sujets traités par ce référentiel.

Le schéma ci-dessous présente l'offre d'accompagnement proposée par le réseau ANCREAI. Certains CREAI déjà très investis dans ce secteur vont commencer à déployer cette offre. Une formation aura lieu en juin 2021 pour nous permettre ensuite de déployer cette offre sur notre région.



➤ Pouvoir d'agir

Nous pourrions développer une offre d'accompagnement en direction des professionnels et une autre en direction des usagers sur ce sujet.

Concernant les professionnels, nous pouvons envisager soit un accompagnement global destiné à permettre aux équipes d'identifier l'évolution des politiques publiques et les principaux concepts, de repérer dans l'établissement les supports mis en œuvre pour favoriser le pouvoir d'agir, élaborer des nouveaux projets ; soit des modules spécifiques sur des thématiques ciblées : vie sexuelle et amoureuse, droit de vote, droit de consultation des dossiers...

Concernant les usagers, plusieurs pistes sont à explorer : connaître ses droits, être auteur de son projet, participer au CVS...



4 – Les études

L'année 2020 a permis au CREAI de réaliser des travaux pour l'ARS, la FIRAH et FAHRES et la Délégation Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité.



A) Etude PRAPS : étude sur l'accès à la santé et aux soins des publics précaires et vulnérables



Réalisée en 2019 pour l'Agence Régionale de Santé et clôturée début 2020, l'étude sur l'accès aux soins et à la santé des publics précaires s'inscrit dans le PRAPS, lequel définit trois objectifs principaux pour la période 2018-2020 à l'échelle de la région Centre-Val de Loire :

- ✚ **objectif 1** : Mieux connaître les personnes les plus éloignées du système de santé pour mieux répondre à leurs attentes et leurs besoins
- ✚ **objectif 2** : Adapter les structures, les dispositifs et les pratiques professionnelles à l'évolution des attentes et des besoins des personnes les plus éloignées du système de santé
- ✚ **objectif 3** : Prévenir les situations de rupture des personnes les plus éloignées du système de santé.

Le travail de connaissance des populations mentionné à l'objectif 1 du PRAPS a donné lieu à la **mobilisation de l'ORS Centre-Val de Loire et du CREAI Centre-Val de Loire entre 2018 et 2019 pour deux études distinctes mais articulées et complémentaires.**

L'étude de l'ORS visait ainsi à :

- **identifier de nouveaux publics éloignés du système de santé, et mesurer les besoins** en matière d'accompagnement pour les populations vulnérables en région Centre-Val de Loire à partir des points de vue des professionnels accompagnant ces publics,
- **apporter des pistes d'amélioration des dispositifs et services existants** permettant l'accès à la prévention et aux soins de ces publics spécifiques.

D'envergure régionale, l'étude de l'ORS a été menée auprès de différents professionnels de l'accompagnement des personnes précaires et vulnérables. Dans une dimension prospective, elle a permis d'identifier, par le recueil auprès de différents professionnels, de « nouveaux » publics éventuels à distance du système de soins, et les dynamiques territoriales.

En lien avec l'action 1.2 du PRAPS « Recueillir les attentes et les besoins des usagers en leur donnant la parole », les objectifs de l'étude réalisée par le CREAI étaient :

- **d'identifier les espaces, acteurs et structures** accueillant/accompagnant les publics éloignés du système de santé,
- **d'identifier les espaces et instances** recueillant et retranscrivant la parole de ces publics accueillis, accompagnés,
- **de recueillir directement la parole des publics éloignés du système de santé** pour connaître leurs besoins et attentes en matière d'accès à la santé.

Pour rappel, plusieurs temps d'échange entre l'ARS, l'ORS et le CREAI ont permis d'affiner et de cibler plus précisément les territoires et populations cibles de l'étude du CREAI entre mai et juillet 2019, en adéquation avec les besoins et la commande de l'ARS et des résultats de l'étude de l'ORS.

Les échanges et conclusions ont insisté sur la nécessité de travailler, dans le cadre de l'étude du CREAI, sur les grands exclus/ les personnes en situation d'exclusion/marginalisées.

L'étude du CREAI ayant vocation à proposer et à permettre une analyse qualitative, le choix a été fait, en concertation avec l'ARS, de **cibler deux départements comme territoires d'investigation de cette étude**. Afin de pouvoir étudier l'accès à la santé et aux soins dans des environnements divers, le choix a porté sur un territoire présentant un profil majoritairement urbain et un second territoire à dominante rurale. En articulation avec l'actualité et les orientations nationales en matière de prévention et de lutte contre la pauvreté et à partir des indicateurs socio-économiques, les départements de l'Indre-et-Loire et du Cher ont été retenus.

Un comité de pilotage s'est tenu au début de l'étude, en novembre 2018 visant à présenter la démarche et les études à venir, et en janvier 2020 pour la présentation des résultats respectifs aux études de l'ORS et du CREAI et des préconisations communes. Réalisée en 2019, l'étude a donné lieu à une présentation des résultats le 23 janvier 2020, au COPIL PRAPS. Cette présentation a été réalisée en collaboration avec l'ORS, les deux organismes s'étant accordés sur des préconisations et recommandations élaborées conjointement.

Une version non diffusable du rapport d'étude a été remise par le CREAI à l'ARS en avril 2020. Une version diffusable, visant à protéger les données personnelles et les identités des participants à l'étude, a été élaborée. En septembre 2020, sur commande de l'ARS, **l'ORS Centre-Val de Loire et le CREAI Centre-Val de Loire, ont réalisé une plaquette de synthèse commune**, remise à l'ARS au dernier trimestre 2020.

Dans le prolongement de ce travail, le CREAI a été invité à présenter les résultats de son étude à la Plateforme d'observation sociale en décembre 2020. A la suite de cette présentation, le Haut-Commissaire à la Lutte contre la Pauvreté, M. Douchez, a émis le souhait de voir l'ORS et le CREAI participer au groupe de travail prévu en janvier 2021, dédié à l'élaboration d'une stratégie régionale de lutte contre la pauvreté. Début 2021, le CREAI a donc pris part à cette animation régionale en participant à l'atelier "*Montée des précarités : favoriser l'accès aux droits pour tous et renforcer la participation des personnes concernées*".

A travers ces différents travaux, le CREAI a investi un champ sur lequel il n'est pas toujours repéré, celui de l'insertion. Ils devraient se poursuivre en 2021 avec la participation et co-animation du CREAI au groupe de travail de lutte contre la pauvreté, piloté par le Haut-Commissaire à la lutte contre la pauvreté.

B) L'étude REPEHRES (Recensement des Populations En situation de Handicaps Rares et Epilepsies Sévères en ESMS)



Initiée au niveau régional en 2019, cette étude s'est poursuivie en 2020.

Pour rappel, cette étude fait suite aux travaux similaires conduits en région Pays-de-la-Loire, Hauts-de-France et Normandie. L'étude épidémiologique REPEHRES III a pour objectifs de recenser la population atteinte d'épilepsie accueillie dans les établissements et services médico-sociaux de la Région Centre Val de Loire.

Plus précisément, l'étude vise à :

- **recenser les troubles associés aux situations d'épilepsie,**
- **analyser la gravité des crises d'épilepsie et la sévérité des troubles associés,**
- **relever les difficultés et les besoins des professionnels médico-sociaux** pour accompagner les situations associant une épilepsie et des troubles associés,
- **repérer et identifier les pratiques existantes** en matière d'accompagnement et de gestion des situations individuelles présentant une épilepsie.

La réalisation de travaux similaires dans différents territoires a également pour objectif la mise en parallèle et comparaison des résultats obtenus, tant au niveau des situations d'épilepsie recensées que des pratiques d'accompagnements, des protocoles élaborés et des besoins des participants à l'étude.

A l'instar du territoire des Pays de la Loire, le développement d'une communauté de pratiques, de groupes de travail dédiés autour de ces questions est une finalité de cette étude.

En raison de la crise sanitaire et de la nécessité de ne pas trop solliciter les ESMS de la région, l'enquête a été suspendue quelques temps, dès le mois d'avril, alors qu'était prévu le nettoyage de la base de données et la mobilisation de certains répondants à l'étude; le COPIL a également été reporté à la fin septembre 2020.

En 2020, le CREAI a participé aux différents COPIL et a rejoint le groupe de relecture du rapport d'étude dès le mois d'octobre. Ce groupe de relecture s'est réuni en distanciel pour relire le rapport et discuter les résultats présentés. Deux temps de présentation des travaux réalisés sont prévus en juin 2021 et en octobre 2021.

C) Etude FIRAH

Pour rappel, cette étude, initiée en 2019, est conduite sur 4 départements métropolitains (Val d'Oise, Vienne, Hérault et Indre-et-Loire). Elle est menée dans le cadre d'une **collaboration inter-CREAI, sous le pilotage de l'ANCREAI et de la responsabilité scientifique du Dr Tournoux-Facon**. Financée par la FIRAH (Fondation Internationale de Recherche Appliquée au Handicap), 3 ARS (Ile-de-France, Nouvelle-Aquitaine, Centre-Val de Loire), l'INCA, l'OPCO Santé, l'étude est menée en partenariat avec la FNORS et les 4 ORS des départements de l'étude : ORS Ile-de-France, ORS Nouvelle-Aquitaine, CREAI-ORS Occitanie et ORS Centre-Val de Loire.



L'objectif général du projet est **d'analyser la participation des personnes en situation de handicap aux dépistages organisés des cancers du sein et colorectal, d'identifier les freins existants** aujourd'hui à leur participation à cet outil de prévention. Il s'agit également de **proposer des adaptations** en termes de pratiques professionnelles d'accompagnement en amont et en aval du dépistage, **de développer des outils et autres leviers** pour faciliter l'accès au dépistage organisé des cancers pour les personnes en situation de handicap.

L'étude vise également à élaborer une méthode pour mesurer le taux de participation des personnes en situation de handicap à ces dépistages nationaux des cancers du sein et colorectal et pour actualiser cette connaissance. Cette partie du travail est réalisée par les ORS impliqués dans le projet.

Enfin, à partir des difficultés et des freins identifiés dans la participation aux dépistages organisés des cancers du sein et colorectal, la finalité est de sensibiliser les différents professionnels participant à l'accompagnement des

personnes handicapées vieillissantes aux enjeux du dépistage organisé et à enrichir une politique de santé ciblant les personnes handicapées vieillissantes.

Au démarrage de l'étude, **un groupe technique** a été constitué. Il est composé du Dr. Caroline Tournoux-Facon, responsable scientifique et médecin coordonnateur du CRCDC de la Vienne, des chargées d'études et conseillères techniques des quatre CREAI de l'étude, Capucine Bigote (CREAI Ile-de-France), Patricia Fiacre (CREAI Nouvelle-Aquitaine), Nathalie Martinez (CREAI-ORS Occitanie) et Charlotte Perrot-Dessaux (CREAI Centre Val-de-Loire), de Sarah Dujoncquoy, chargée d'étude (Association AREAS) et de Sabrina Sinigaglia, responsable des études (ANCREAI).

Le groupe technique s'est réuni une demi-journée par mois depuis le démarrage des travaux et ce par visioconférence. Cette organisation permet une avancée simultanée et similaire des différents travaux sur les 4 départements de l'étude.

En région Centre-Val de Loire, le département de l'Indre-et-Loire, généralement décrit comme territoire de « contrastes sociaux », a été retenu. La combinaison de zones rurales et urbaines était une caractéristique intéressante dans le cadre de cette étude. Après identification du département d'étude, des contacts et des échanges ont été organisés avec différents acteurs, à la fois pour leur présenter l'étude à venir et pour recueillir des premiers éléments, points de vigilance et autres informations utiles dans la phase exploratoire de l'étude. Ont ainsi été contactés le Centre Régional de Coordination des Dépistages des Cancers (CRCDC Centre-Val de Loire), le Centre Ressources Autisme et l'Espace de Réflexion Ethique Centre-Val de Loire. Le réseau Oncocentre et la Ligue contre le Cancer ont également été contactés dans la même perspective.

En mars 2020 s'est tenue une réunion de présentation de l'étude. Organisée sur les 4 départements de l'étude, la réunion de lancement a été organisée avec l'aide de l'ITS de Tours et a réuni différents acteurs et institutions : ARS, CRCDC, MDPH, représentants d'organismes gestionnaires, d'ESMS, de services d'accès aux soins dédiés aux PSH, dispositifs de coordination. Cette réunion a été l'occasion de présenter les objectifs de l'étude, la méthodologie retenue ainsi que le calendrier envisagé. Cette rencontre a également permis les attentes, des suggestions des participants, d'identifier des personnes volontaires pour relayer l'étude, aider à la diffusion des questionnaires, à l'organisation des entretiens individuels et collectifs.

La crise sanitaire et le confinement du printemps 2020 ont ensuite mis entre parenthèses la possibilité d'organiser des rencontres et limiter les possibilités d'échanges.

Le travail et les échanges avec l'équipe projet se sont poursuivis et cette période a été largement consacrée à la phase exploratoire de l'étude, à la réalisation des entretiens exploratoires, à l'élaboration des outils de recueil de données et aux conventionnements et partenariats nécessaires à la diffusion des questionnaires visant les personnes handicapées vivant à domicile :

- **les entretiens exploratoires** prévus dans le protocole d'étude ont été réalisés en juillet 2020, auprès de deux aidants familiaux de personnes en situation de handicap en Indre-et-Loire. Les entretiens exploratoires prévus auprès de professionnels de santé, professionnels d'ESMS et de personnes handicapées vieillissantes ont été menés sur les 3 autres départements de l'étude;
- **la réalisation des questionnaires** à destination des personnes handicapées vieillissantes à domicile a demandé une importante mobilisation. Une attention particulière a été portée à leur accessibilité, en visant l'accessibilité la plus universelle possible. Les questionnaires ont été développés sous format papier et numérique, avec, pour la version en ligne, la combinaison de différents formats : vidéos avec traduction du questionnaire par une traductrice LSF, lecture orale des questions et support écrit. Cette

élaboration a reposé sur une collaboration pluri-acteurs, depuis la phase de conception jusqu'à la phase de test, les questionnaires ayant été testés par des personnes en situation de handicap présentant des problématiques diverses;

- **la préparation de la diffusion des questionnaires** auprès des personnes handicapées vieillissantes vivant à domicile a été organisée, via un travail de conventionnement avec les différentes CPAM des départements de l'étude.

L'analyse des entretiens exploratoires menés auprès de personnes handicapées vieillissantes, d'aidants familiaux, de professionnels médico-sociaux et de santé a été menée, dans la perspective des entretiens individuels, des focus groups à venir et du rapport intermédiaire à fournir à la FIRAH en décembre 2020.

Dès la rentrée de septembre et l'assouplissement des règles sanitaires, ont été mobilisés des ESMS de la région, des services à domicile, des dispositifs de coordination, de professionnels de santé, des associations d'aidants, la MDPH et l'ERHR, pour réaliser 6 entretiens individuels avec des personnes en situation de handicap, âgées de 50 ans et plus, hommes ou femmes, en situation de polyhandicap ou présentant des TSA, et ce afin de recueillir leur expérience en matière de dépistage organisé des cancers, les difficultés rencontrées depuis le courrier d'invitation au dépistage (sa réception, sa compréhension...) aux résultats du dépistage (réception, compréhension). Une première partie de ces entretiens a été réalisée fin 2020.

Enfin, **le processus de mise en conformité au RGPD a été mis en place**. Un important travail d'élaboration et de formalisation du protocole de recherche a été réalisé et ce afin de déposer le dossier correspondant auprès de l'INDS pour autorisation.

En décembre 2020 s'est tenu le premier COFIL national de l'étude, rassemblant l'équipe projet, les partenaires et d'autres acteurs des quatre départements de l'étude (CRCDC, ARS, MDPH, Dispositifs d'Appui à la Coordination, ORS, Ligue contre le Cancer, réseaux d'Oncologie/Cancérologie, CPAM, ESMS, Associations gestionnaires, services d'accès aux soins pour personnes en situation de handicap...). Ce COFIL a donné lieu à une présentation de l'état d'avancement de l'étude, un temps d'échange sur l'organisation des focus group et la discussion des premiers résultats disponibles et présentés.

A également été abordée la question de l'analyse du taux de participation des personnes en situation de handicap aux dépistages organisés des cancers (sein et colorectal) via une exploitation des données du SNDS, mission confiée aux ORS partenaires de l'étude. Lors du COFIL national de décembre 2020, il a été acté l'organisation d'un temps de travail ORS-CREAI en 2021 consacré à cette partie de l'étude et à sa mise en conformité au RGPD.

L'année 2021 devrait voir la poursuite des recueils de données par entretiens individuels et focus group, l'analyse des données collectées, l'élaboration d'un rapport d'études, de livrables et la tenue d'un séminaire de travail réunissant les différents acteurs de l'étude sur les 4 départements investigués.

D) Etude PCPE

Il s'agit d'une étude réalisée à la demande de l'ARS au premier semestre 2020.

Les Pôles de Prestations et de Compétences Externalisées (PCPE) sont des dispositifs du secteur médico-social, conçus dans la suite du rapport de Denis Piveteau « Zéro sans solution », qui se sont déployés à la fois dans le cadre de la



Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT) et de la transformation de l'offre médico-sociale, avec le passage d'une logique de places à une logique de parcours. Financés par l'ARS, 6 PCPE ont été développés en 2018 en région Centre-Val de Loire, à raison d'un PCPE par département. Les 6 PCPE de la région sont généralistes et couvrent un périmètre départemental.

Au premier semestre 2020, le CREAI a été missionné par l'ARS pour **analyser, décrire et comprendre le fonctionnement spécifique des six PCPE**, de mesurer leur place dans le parcours de vie des personnes bénéficiaires, de caractériser le fonctionnement et les pratiques d'accompagnement à l'œuvre au sein des PCPE, de mettre en regard ces éléments avec les besoins et attentes des personnes accompagnées et de leurs aidants, et enfin, d'identifier les obstacles et leviers au fonctionnement des PCPE.

Au regard de la commande et des besoins de l'ARS, des données quantitatives et qualitatives ont été récoltées et analysées. La combinaison de méthodes quantitatives et qualitatives visait à caractériser l'activité et le fonctionnement des PCPE, voire à les comparer entre les différents PCPE. Les données qualitatives collectées devaient permettre d'enrichir l'analyse des données quantitatives et de comprendre comment les PCPE s'inscrivent dans les parcours de vie des personnes accompagnées, les difficultés et leviers rencontrés dans leur fonctionnement, leurs liens avec leurs partenaires et leur territoire d'implantation.

Cette étude a donc reposé sur plusieurs étapes et travaux, conduits entre avril et octobre 2020. Malgré la demande initiale de l'ARS d'interroger les fonctionnements et les pratiques au regard des besoins et des attentes des personnes accompagnées, elle n'a finalement pas souhaité que le CREAI mette en œuvre les entretiens auprès des personnes accompagnées ou leur famille, ni les entretiens auprès des partenaires des PCPE.

Dans le cadre des phases préparatoire et exploratoire, le rapport d'activité unique des 6 PCPE de 2018 et les 6 projets des PCPE ont été analysés, une revue de la littérature a été conduite. Des entretiens exploratoires avec les MDPH/MDA ont été menés.

Dans la phase d'investigation, des entretiens avec les directions des PCPE et enfin des entretiens collectifs avec les équipes des PCPE ont été organisés et réalisés sur chaque département. Ces derniers ont reposé sur la présentation de deux situations accompagnées par le PCPE, l'une jugée satisfaisante, l'autre considérée comme insatisfaisante d'après les PCPE eux-mêmes. Une attention a été portée à la diversité des situations exposées, entre le champ Enfant et le champ Adulte, et pour des situations dont l'accompagnement par le PCPE était terminé ou en voie de l'être. Il a été demandé aux équipes des PCPE d'identifier les situations de leur choix et d'en avoir une connaissance actualisée pour présentation au CREAI lors de la rencontre.

Une première présentation des résultats intermédiaires a été faite le 5 octobre 2020, dans le cadre du Comité Régional Stratégique des PCPE, en présence de l'ARS. Le rapport final de l'étude a été remis à l'ARS en novembre 2020. **L'étude pointe les enjeux partagés et transversaux des différents PCPE**, au niveau du cadrage de leurs missions et périmètres d'intervention, des difficultés et limites rencontrées, de leur place dans le contexte de transformation de l'offre médico-sociale. L'étude a également permis une analyse fine et précise des caractéristiques, modalités de fonctionnement, et enjeux pour chaque PCPE.

E) Aide aux aidants

Inscrite dans les orientations nationales et régionales, la question des aidants fait l'objet depuis 2018 de plusieurs commandes de l'ARS au CREAI. Ce dernier a notamment réalisé un **recensement des dispositifs d'aide aux aidants dans la région**,



une étude qualitative sur les aidants, leurs besoins, et les effets éventuels des actions et dispositifs qui les visent. S'ajoutent à ces travaux une étude sur l'hébergement temporaire des personnes âgées en établissement et une animation territoriale dans le Loir-et-Cher, impulsée et co-organisée par l'ARS du Loir-et-Cher, le Conseil Départemental et animée par le CREAI. Enfin, le travail consacré aux PCPE et décrit précédemment a mis en évidence la place des aidants dans le parcours des personnes en situation de handicap, et les besoins de ces aidants en termes d'alliance, d'association et d'étayage.

Dans la perspective d'élaboration et de déploiement d'une **stratégie régionale dédiée à l'aide aux aidants**, l'ARS Centre-Val de Loire a fait appel au CREAI afin que ce dernier, sur la base des travaux précédemment menés, fournisse les bases d'une telle stratégie.

Pour ce faire, le CREAI s'est appuyé sur quatre grandes orientations thématiques, identifiées dans le cadre des études et mobilisées pour l'animation territoriale, à savoir :

- « l'aidant et son identification, un changement de culture »,
- « structuration et visibilité de l'aide aux aidants »,
- « caractère préventif et modulaire de l'aide »,
- « favoriser l'accès au répit en facilitant les démarches associées ».

Pour chaque thématique et au regard d'un parcours d'aidant (depuis son repérage et l'évaluation de ses besoins, jusqu'à son expérience de dispositifs d'aide et des effets escomptés), les différentes données disponibles ont été discutés selon trois niveaux : l'état des lieux/l'existant, les constats/les conditions de faisabilité, et des propositions.

A également été intégrée la nécessité d'approfondissement des connaissances relatives aux jeunes aidants, aux aidants de malades chroniques et à des ressorts nouveaux de l'aide aux aidants, que sont les réseaux sociaux et la pair-aidance.

Ce travail a été remis en novembre 2020 à l'ARS et devrait servir de base pour le développement et la formation d'une stratégie régionale d'aide aux aidants impulsée par l'ARS Centre-Val de Loire.

F) Contribution du CREAI à l'élaboration d'une stratégie régionale pour l'hébergement et le logement des femmes victimes de violences



A la suite du colloque sur l'hébergement et le logement pour les femmes victimes de violences, organisé en décembre 2019 par la Direction Régionale des Droits des Femmes et à l'Égalité (DRDFE), l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) et le CREAI Centre-Val de Loire, un **comité de suivi pluri-institutionnel** a été instauré. Animé par la DRDFE, ce comité de suivi s'est composé notamment de l'Uriopss, de l'USH, de la DRDJSCS, de représentants de bailleurs sociaux, du CREAI, et ce dans la perspective d'élaborer une stratégie régionale concernant l'hébergement et le logement pour les femmes victimes de violences. Au sein de cette stratégie, la question des femmes en situation de handicap et victimes de violences a été intégrée.

Ce comité de suivi s'est réuni à deux reprises, en juin puis en octobre 2020. Des échanges à distance se sont déroulés parallèlement.

Un programme d'actions a été stabilisé pour la période 2020-2024. Au sein de l'objectif 3 « Renforcer la sensibilisation des acteurs de l'hébergement et du logement aux violences faites aux femmes », le CREAI, de par son expertise dans le domaine de la formation et dans le champ du handicap, a été positionné comme pilote sur deux actions distinctes :

- « **Organiser des informations et sensibilisations** sur les femmes victimes de violences lors des journées d'échanges, des instances des réseaux associatifs »,

- « **Développer des sensibilisations/formations** sur les femmes victimes de violences en situation de handicap à destination des professionnels ».

Cette dynamique impulsée sur la question des femmes en situation de handicap victimes de violences devrait se poursuivre en 2021, à travers plusieurs projets, nourris de la collaboration avec Christine Prizac, formatrice vacataire au CREAI :

- **intégration d'un contenu de formation** sur la question des violences faites aux femmes en situation de handicap dans le catalogue de formation 2022 du CREAI,

- **organisation d'un colloque** dédié à la question de la prévention, du repérage, de l'accompagnement et de l'orientation des femmes en situation de handicap victimes de violences.

Perspectives 2021

En 2021 sont prévues :

- ✓ une étude sur les Ressources et expertises
- ✓ une étude sur les Plateformes de répit
- ✓ une étude sur les DITEP
- ✓ une étude sur les GEM

5 - Les outils de communication

A) Le site creaicentre.org

• Faut-il y voir un effet de la crise sanitaire ? Au cours de l'année 2020, la fréquentation du site Internet du CREAI a connu une hausse de près de 20% par rapport à l'année précédente.

Les pages les plus consultées restent les mêmes, d'une année sur l'autre :

- études réalisées (9 393 visites)
- présentation du CREAI (6 939 visites)
- missions du CREAI (6 670 visites)

• **266 offres d'emploi ont été diffusées via le site (contre 255 en 2019).**

Elles proviennent à 96% des établissements et services contributeurs : seules 10 offres nous ont été transmises par des établissements non contributeurs au CREAI.



Fréquentation du site en hausse de près de 20%



266 offres d'emploi diffusées

B) La newsletter Cre@Info

• **7 numéros de Cre@Info ont été publiés en 2020** : dans la logique du rôle d'information du CREAI et pour maintenir le lien avec les professionnels du secteur social et médico-social, la parution de la newsletter a été bien sûr maintenue, malgré la crise sanitaire.

La rentrée de septembre 2020 a été l'occasion d'inaugurer une nouvelle maquette, plus aérée, plus actuelle et lisible sur tous media.



7 numéros de la newsletter envoyés à 605 abonnés

Perspectives 2021

La mise en œuvre du RGPD (cf. infra) et de la certification Qualiopi obtenue en 2020 engendrent la nécessité d'une mise en conformité de nos outils de communication : un certain nombre d'actions obligatoires devront être réalisées, telles que :

- la rédaction d'une politique de confidentialité,
- l'inventaire des traitements de données personnelles (ex. la liste des abonnés à la newsletter) et leur inscription dans le registre indiqué,
- la mise à jour des formulaires de consentement à la collecte des adresses e-mail...

Le CREAI poursuivra le développement de sa communication :

- interne, via des plateformes de messagerie instantanée pour fluidifier les échanges inter-équipe,
- externe, via **l'utilisation des réseaux sociaux** pour fédérer davantage de publics.

Enfin, l'année 2021 verra la publication du 4^{ème} numéro de la revue Traverses, sur le thème : "Quel pouvoir d'agir ?"



6 - La mise en oeuvre du RGPD au CREAI

Rappel du contexte

Le Règlement Général européen pour la Protection des Données Personnelles, entré en vigueur le 25 mai 2018, impose que tous les traitements de données personnelles réalisés par les organismes publics et privés soient recensés et fassent l'objet d'une procédure précise de recueil, de conservation et de destruction, l'objectif étant d'apporter plus de transparence lors de la collecte de données à caractère personnel et d'en faire un usage plus sécurisé et plus respectueux.

On entend par "traitement" tout recueil de données personnelles telles qu'un nom, une photo, une empreinte, une adresse postale, une adresse mail, un numéro de téléphone, un numéro de sécurité sociale, un matricule interne, une adresse IP, un identifiant de connexion informatique, un enregistrement vocal, etc., peu importe que ces informations soient confidentielles ou publiques. Les traitements sont tous concernés, qu'ils soient réalisés sur support informatique (clés USB, logiciels, sites web...) ou sur support papier. L'organisme responsable du traitement des données doit être en mesure de démontrer à son autorité de contrôle (la CNIL en France) qu'il se conforme à ses obligations en matière de protection des données personnelles.

Le CREAI, à travers toutes ses activités (vie associative, études, animation, formation et accompagnement), est directement concerné, d'autant plus que l'application du RGPD constitue un critère de mise en conformité pour la certification Qualiopi, que le CREAI, en tant qu'organisme de formation, a obtenue en décembre 2020. Les textes indiquent en outre que la non-application dudit règlement par les organismes des Etats-membres de l'Union Européenne entraînera des sanctions pouvant aller jusqu'au versement d'une amende équivalant à 4% du chiffre d'affaires.

Le 7 décembre 2018, Charlotte Perrot-Dessaux, conseillère technique et d'études et Mamy Raharijaona, assistante de direction, se sont rendues au siège de la Fédération ANCREAI à Paris et ont participé avec d'autres CREAI à une journée de sensibilisation animée par Jessica Boivin, directrice adjointe du CREAI Grand Est et en charge de l'application du RGPD au sein de ce CREAI.

Au printemps 2020, l'équipe du CREAI Centre-Val de Loire a engagé une **réflexion sur les mesures techniques et organisationnelles garantissant la protection des données recueillies dans le cadre de ses activités.**

Nous avons :

- **listé les actions** à mettre en oeuvre et commencé l'inventaire de nos traitements,
- **soulevé les questions** d'ordre juridique et technique (non exhaustives) dont les réponses devaient être apportées par des intervenants et/ou prestataires externes au CREAI (notamment notre prestataire informatique),
- **élaboré une proposition de procédures** de recueil, de conservation et de destruction des données personnelles applicable par tous (permanents, vacataires¹, bénévoles), dans le respect du RGPD.

A la suite d'une rencontre en juillet 2020, le CREAI a signé le 15 octobre 2020 une convention d'adhésion au GIP Recia (Groupement d'Intérêt Public Région Centre Interactive), qu'il a choisi comme Délégué à la Protection des Données personnelles (DPO) : le GIP nous accompagnera ainsi durant une durée initiale d'un an, tout au long de la mise en œuvre du RGPD. Une première réunion de travail a eu lieu en octobre et le DPO nous a transmis une feuille de route en décembre 2020.

¹ Dans ce cadre, l'application du RGPD doit être contractualisée entre le CREAI et ses vacataires.

A) Les actions réalisées en 2020 :

1 – Cartographie/inventaire des traitements – effectuer les analyses d'impact² (obligatoires pour les études conduites par le CREAI, elles doivent être réalisées dans un délai de 3 ans à compter du 25 mai 2018 pour les études terminées; pour les études à venir où l'analyse d'impact est requise, l'ARS a acté dans la convention le financement de cette analyse)

2- Gestion des risques, c'est-à-dire informer les personnes concernées par les traitements de données et sécuriser celles-ci

3 – Organisation des procédures internes

4 – Documentation de la conformité : remplir le registre et les fiches correspondant aux différents traitements

En 2020, l'équipe du CREAI a :

- commencé la cartographie de l'ensemble de ses traitements,
- créé les modèles de registre et de fiches à remplir pour chaque type de traitement,
- créé une 1^{ère} analyse d'impact, pour l'étude sur les PCPE
- rédigé un protocole de recueil, de conservation, de protection et de destruction des données personnelles
- engagé la démarche de destruction des données personnelles obsolètes, sous format papier et numérique.

Calendrier de la mise en oeuvre du RGPD au CREAI

Actions	Cartographier les traitements Effectuer les analyses d'impact	Gérer les risques	Organiser les procédures internes	Documenter la conformité
Calendrier 2020	- cartographie : du 04/05/2020 au 31/07/2020 : état des lieux des données collectées et de leur format, des modes de conservation/de protection associés, les risques et menaces, les procédures déjà existantes, questions éventuelles - analyses d'impact : à partir du 1 ^{er} juin	- En permanence, pour chaque traitement généré - Échanges avec notre prestataire informatique pour retour sur nos outils, nos modes et niveaux de protection actuels, les risques éventuels, des pistes d'amélioration en matière de protection des données	À partir du 1 ^{er} juin 2020 : rédaction d'un protocole de gestion des données : Ex. : vérifier que pour chaque traitement, les mentions d'informations relatives au RGPD figurent bien sur les documents correspondants (cadre de collecte des données, responsables du traitement, durée de conservation, droit d'accès aux données, etc.)	Au fur et à mesure de la création de tous les traitements

² Une analyse d'impact doit obligatoirement être menée quand le traitement est « susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées ». Pour le CREAI : collecte de données sensibles ou données à caractère hautement personnel ; collecte de données personnelles à large échelle ; personnes vulnérables (patients, personnes âgées, enfants, etc.).

B) Une attention particulière portée aux études réalisées par le CREAI :

Pour l'activité d'étude du CREAI, la protection des données doit être une préoccupation majeure, dans la mesure où, de par leur nature, ces études génèrent notamment le **recueil de données de santé**.

La CNIL a rappelé la définition d'une donnée de santé au titre du RGPD : « les données à caractère personnel concernant la santé sont les données relatives à la santé physique ou mentale, passée, présente ou future, d'une personne physique (y compris la prestation de services de soins de santé) qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne ».

Cette définition comprend ainsi par exemple les informations concernant une maladie, un handicap, un risque de maladie, les antécédents médicaux, un traitement clinique ou l'état physiologique ou biomédical de la personne concernée (indépendamment de sa source, qu'elle provienne par exemple d'un professionnel de santé ou d'un hôpital) : ces données sont donc celles à partir desquelles il est possible de déduire une information sur l'état de santé d'une personne.

En conséquence, le CREAI se doit de « **lister les études en cours et les études achevées pour identifier les niveaux de sensibilité des données personnelles recueillies, leurs conditions et leur durée de conservation** » (feuille de route du DPO) et d'effectuer les études d'impact correspondantes.

Les études menées en 2020 sur le thème de la santé ont été identifiées :

- handicap et dépistage des cancers en Indre-et-Loire ;
- étude FIRAH (connaître le niveau de participation des personnes en situation de handicap de 50 ans et plus au dépistage des cancers) ;
- étude REPEHRES : handicap et épilepsie en Centre-Val de Loire ;
- étude PRAPS (difficultés d'accès à la santé et aux soins des publics précaires et vulnérables) ;
- aide aux aidants.

Perspectives 2021 :

La mise en conformité au RGPD sera poursuivie, avec 3 objectifs principaux :

➤ **rédiger une politique de confidentialité des données :**

- en lien avec les traitements réalisés ;
- en fonction des moyens de les sécuriser (support papier et/ou informatique) ;
- qui exprime les droits des personnes et de leur représentant légal ;
- qui explicite les modalités d'exercice des droits (courrier papier, adresse mail, etc.).

➤ **adapter les documents existants**

- pour chaque recueil de données à caractère personnel, les personnes concernées doivent être informées en toute transparence (art. 12 et 13 du RGPD) des conditions d'utilisation de leurs données, de leurs droits et des modalités d'exercices de ceux-ci ;
- les documents et formulaires nécessitant le consentement des personnes devront être adaptés dans leur forme pour les informer au mieux et recueillir leur accord.

➤ **déterminer les durées de conservation des données**



Conclusion et perspectives

Une année 2020 sous le signe de l'inédit, qui n'empêche pas, ce rapport d'activité l'illustre, une poursuite des missions du CREAI, dans le respect de ses valeurs et des orientations développées dans son rapport stratégique 2019-2023.

Le CREAI continue en effet d'évoluer dans un mouvement de transformation qui affecte l'ensemble du champ de l'action sociale et médico-sociale, qui l'amène à toujours penser son positionnement et les projets qu'il peut développer.

On peut donc citer les actions suivantes pour 2021 :



Formation – accompagnements : un catalogue de formation 2022 qui va intégrer la dimension digitale, comme un chapitre sur la transformation de l'offre. Les transformations en Dispositifs d'Accompagnements Médico-Educatifs (DAME) étant engagés en région, le CREAI est d'ores et déjà sollicité pour accompagner les gestionnaires dans ces évolutions. Compte tenu de l'ampleur de ces accompagnements, qui vont amener à questionner toutes les dimensions d'un établissement ou d'un service (clinique de l'accompagnement, modalités d'intervention, territoire d'intervention, fonctions supports, transports, systèmes d'information, droit du travail...), le CREAI a proposé à l'Uriopss que certains d'entre eux soient menés en collaboration, afin de mobiliser les ressources et expertises complémentaires de nos deux organismes. Et la poursuite des actions d'analyse de pratiques, très demandées.



Animation : reprendre l'attache avec les groupes régionaux, perturbés par la crise sanitaire en 2020. Des journées régionales devraient avoir lieu quant à elles fin 2021 : journée Protection de l'enfance et ESAT. Une journée régionale avec la Délégation régionale aux droits des femmes sur les violences faites aux femmes en situation de handicap devrait en outre se tenir le 25 novembre, poursuivant ainsi le partenariat débuté en 2019 avec cette délégation, et dans le cadre de la stratégie régionale Hébergement Logement. Enfin, le CREAI s'est rapproché du Haut-Commissaire à la lutte contre la pauvreté en région, et participera désormais aux travaux du groupe régional qu'il anime, comme aux temps relatifs à la stratégie régionale, notamment en apportant son expertise sur l'accès aux soins des personnes précaires, en lien avec l'étude que le CREAI a mené sur ce sujet dans le cadre du PRAPS, Programme régional pour l'accès à la prévention et aux soins des personnes les plus démunies), animé par l'ARS. Ce travail se fera également en lien avec l'ancienne DRDJSCS, dans le cadre de sa convention annuelle avec le CREAI.



Etudes / Observation : l'évaluation du PRS 2 (Programme régional de santé) que met en œuvre l'ARS l'a conduit à se tourner vers le CREAI pour mener des travaux d'évaluation d'un certain nombre de dispositifs. Ainsi, en 2021, le CREAI devrait être positionné sur l'évaluation des Plateformes de répit (PFR) dans le champ des personnes âgées, des DITEP et des GEM (Groupes d'entraide mutuelle), mais devrait aussi réaliser une étude sur les ressources et expertises dont disposent les établissements et services dans le champ du handicap pour faire face aux situations complexes. L'outil Handidonnées, panorama régional des données sur le handicap, construit au sein du réseau des CREAI, a été présenté à l'ARS en mars 2021, et pourrait faire l'objet d'une contractualisation en région si l'ARS y trouve un intérêt.



Place des personnes accompagnées et aide aux aidants : favoriser la parole des personnes en situation de vulnérabilité et la valoriser suite à des travaux conduits avec elles, comme intégrer les ressources de leur entourage dans nos accompagnements : autant de défis pour le CREAI dans un contexte qui promeut la place, l'expertise et la participation des uns et des autres.



Place et rôle du CREAI sur les territoires, mais aussi au sein des instances de concertation territoriale : défendre la participation du CREAI aux instances de concertation territoriales, notamment dans le cadre du renouvellement de la CRSA à l'automne 2021.



Communication : repenser les méthodes et outils du CREAI en la matière : digitalisation des outils du CREAI, de la formation ; réseaux sociaux ; visioconférences... Un groupe de travail prévu en 2020 est à mettre en place.



Vie associative : aborder une nouvelle étape pour la vie associative avec une nouvelle présidence du CREAI à envisager, comme penser une nouvelle composition du Conseil d'administration du CREAI, pour y intégrer le champ des personnes âgées et diversifier la représentation des différents territoires de la région ; faire un bilan de la mise en œuvre du projet stratégique du CREAI 2019-2023.





CREAI Centre-Val de Loire

Membre de la Fédération ANCREAI

35 avenue de Paris – 45000 ORLEANS

Tél. 02 38 74 56 00

<https://creaicentre.org>

Mail : creai-centre@creai-centre.asso.fr