

inter action

109

LE MAGAZINE DU SOCIAL DANS L'AIN
DÉCEMBRE 2021



DOSSIER

PAGE
41

Nouveaux métiers du social



PAGE
8

INTERVIEW

Brigitte Klinkert
Ministre déléguée
chargée de
l'Insertion
(ministère du
Travail, de l'emploi
et de l'insertion)



PAGE
12

TABLE RONDE

**L'éducation en
zone prioritaire**
Comment
former ensemble
les citoyens
de demain ?



PAGE
28

REPORTAGE

**Sorties
du cœur 01**
En voiture,
Simone !

NOTRE MISSION ?

S'adapter aux besoins de chacun, en créant des projets sur-mesure.

CONSTRUIRE

DES PROGRAMMES IMMOBILIERS À CARACTÈRE SOCIAL

LOGER

LES JEUNES, ADULTES, FAMILLES

ACCOMPAGNER

VERS L'ACCÈS AUX DROITS ET À L'HÉBERGEMENT

ÉVEILLER

LES TOUTS-PETITS

ANIMER

LES ENFANTS, ADOS, ADULTES

ACCUEILLIR

ET AIDER À L'INTÉGRATION DES ÉTRANGERS

INSÉRER

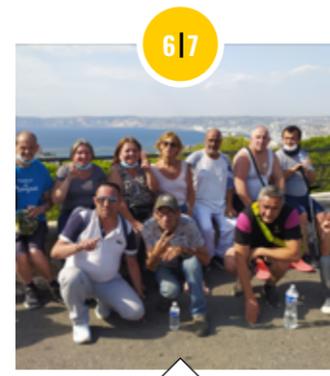
PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE



Retrouvez-nous en vidéo ou sur www.alfa3a.org



SOMMAIRE
DÉCEMBRE 2021 #109



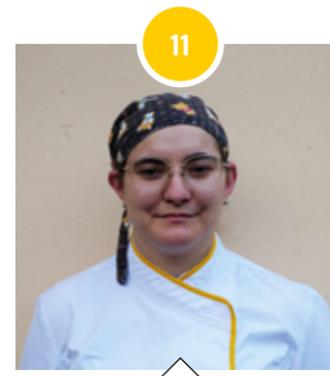
C'est vous
QUI LE DITES



Interview Brigitte Klinkert
MINISTRE



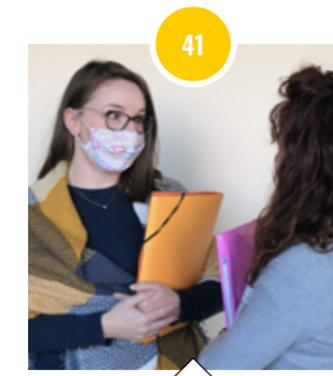
Table ronde
L'ÉDUCATION EN ZONE PRIORITAIRE



Portrait pour traits
AGNÈS GAIA



Reportage
LES SORTIES DU CŒUR 01



Dossier
LES NOUVEAUX MÉTIERS DU SOCIAL

19 | 39



LE CAHIER PARTENAIRES



LE MAGAZINE TRIMESTRIEL DE L'ACTION SOCIALE DANS L'AIN

Partenaires : ADAPA, Adapei, ADMR, Ain Domicile Services, Alfa3a, Bourg Habitat, Conseil départemental, Dynacité, MSA Ain-Rhône, Orsac, Semcoda, Udaf de l'Ain |

Directeur de la publication et de la rédaction : Jacques Dupoyet | Directrice opérationnelle : Eveline Lines Prévitali

Réalisation : Abscisse Communication, 27 rue des Bons Enfants 01000 Bourg-en-Bresse, Tél. 04 74 24 44 44 | Création : Genaro Studio |

Rédaction : Agnès Bureau, Christophe Milazzo, Marylou Prévost, Annick Puvilland | Photographies : Jean-François Basset, Thierry Humbert

Illustrations : flaticon.com ; vecteezy.com ; Macrovector / freepik.com | Impression : Estimprim. Tirage : 10 000 ex. N°ISSN : 1260-528X.

www.interaction01.info

Contact : redaction@interaction01.info



Grande marginalité

Accueil expérimental

Robinson, lieu d'accueil expérimental, a été inauguré le 19 novembre, à Viriat. Financée par l'État, cette structure de l'association Tremplin s'adresse aux personnes durablement marginalisées, pour lesquelles les solutions d'aide et d'hébergement classiques ne fonctionnent pas. Tremplin avait depuis longtemps ce projet, qui a pu se concrétiser avec l'appel à manifestation d'intérêt porté par la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement et la Délégation interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté, auquel Tremplin a répondu et a été retenu aux côtés d'une quarantaine de projets en France.

Robinson est un projet expérimental pour trois ans. Il propose aux personnes en situation de grande marginalité de se poser dans un lieu qui allie espaces privés (en mobil-home) et espaces collectifs, et de bénéficier d'un accompagnement global et souple pour sortir durablement de la rue. La structure peut accueillir vingt personnes maximum, dans quinze mobil-homes. Fin novembre, elle comptait quatorze habitants. Une équipe de professionnels (travailleurs sociaux, infirmiers, psychologues) assure une présence quotidienne. ■



Jour d'inauguration



Les Mobil-homes aménagés

Conseils citoyens

5^e Rencontre départementale

Le 16 octobre, à Bourg-en-Bresse, la 5^e Rencontre départementale des citoyens de l'Ain, a réuni 78 personnes, autour du thème « Panorama des réalités actuelles de nos territoires en période de déconfinement et rôle des conseils citoyens ». Organisées par la Fédération des centres sociaux de l'Ain et la Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS), ces rencontres souhaitent valoriser la co-construction de la politique de la ville avec les conseillers citoyens.

À travers des ateliers participatifs par groupes de pairs, les élus, techniciens, agents de l'État et membres des conseils citoyens ont abordé la vie dans les quartiers prioritaires de la Politique de la ville (QPV) en période d'urgence sanitaire et le rôle des conseils citoyens. Cette rencontre a ouvert le dialogue sur la fragilité économique des habitants, les inégalités d'accès aux équipements numériques et l'importance de la santé mentale. ■

À noter

Ils partent, ils arrivent Préfecture de l'Ain



Sébastien Maggi

Sébastien Maggi a succédé à Lucie Roesch au poste de directeur de cabinet de la préfecture de l'Ain.

Banque alimentaire

Les 26/27 novembre, la Banque alimentaire a bouclé sa grande collecte annuelle avec, dans l'Ain, un résultat équivalent à une année classique : environ 123 tonnes, soit un peu plus d'un 10^e de la distribution annuelle. La collecte a mobilisé plus de 1 500 bénévoles, des effectifs un peu justes par rapport à l'ampleur de la tâche auprès de 118 grandes et moyennes surfaces. Étaient présents notamment des jeunes d'Unis-Cité en service civique, des militaires de la base d'Ambérieu, des élèves et leurs professeurs, des personnes qui s'étaient manifestées sur jeuxaider.gouv.fr et, pour la première fois, une quarantaine de bénéficiaires du RSA volontaires, orientés par le Département.

Essor d'Haissor

Un nouveau projet Haissor* se concrétise : le 25 novembre, a été posée la première pierre du Hameau de la Reyssouze, à Tossiat. Le projet lancé par Bourg Habitat compte 14 logements locatifs, du T2 au T4 : 10 collectifs en rez-de-chaussée, dans le cadre du dispositif Haissor (avec pour partenaire l'ADAPA), et 4 individuels. Durée prévisionnelle des travaux : 14 mois. Budget : 2,1 M€, cofinancés par le Département, Grand Bourg Agglomération, Action Logement, la Banque des territoires et Bourg Habitat.

* Habitat intermédiaire service solidaire regroupé, dispositif départemental permettant à une collectivité locale, associée à un opérateur de logement et une association d'aide à domicile de proposer un habitat adapté et des services dédiés aux seniors.

ÉDITO

PAR JACQUES DUPOYET, DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

Pauvreté, précarité dans l'Ain Nouvel état des lieux

Le dernier Baromètre des Territoires réalisé par Elabe, l'Institut Montaigne et la SNCF en lien avec nombre d'acteurs de la presse régionale et France Info, indique qu'à rebours du pessimisme national, près de quatre Français sur cinq se disent heureux et, pour 57 % d'entre eux, aptes à envisager leur avenir personnel avec optimisme. Effet sans doute renforcé par les crises traversées, des Gilets jaunes à celle du Covid, leur intimité familiale et personnelle constitue pour eux une valeur refuge et sécurisante pour pouvoir, au-delà des peurs, affronter avec courage l'avenir avec plus de sérénité. Pour autant lorsque l'on s'éloigne de leur premier cercle, le pessimisme sur l'avenir de la société française demeure majoritaire à 60 %, avec **insatisfaction et inquiétude sur la qualité du lien social ou l'insécurité**. Ce baromètre confirme également sans surprise la prédominance des inégalités sociales, au regard notamment des inégalités territoriales multiples et variées.

À ce sujet, attachés à un département équilibré et attractif, où il fait tout simplement bon vivre, les partenaires d'Interaction ne sauraient se satisfaire de ce type de données par trop généralistes, ne serait-ce qu'au regard des réalités de terrain et des publics auxquels ils se trouvent confrontés au quotidien. C'est pourquoi **notre magazine donne dès à présent rendez-vous en 2022 à l'ensemble des acteurs départementaux sociaux, économiques et politiques** pour participer une nouvelle fois à l'actualisation quinquennale de l'étude Pauvreté Précarité réalisée à l'initiative de l'un d'entre eux pour le département de l'Ain. Placé sous la direction d'une universitaire lyonnaise, chercheuse et maîtresse de conférences à Lyon III, ce travail a pour objectif de renouveler le dernier état des lieux réalisé en 2016, par l'approfondissement de la connaissance et de l'évolution de la pauvreté dans notre département, par la sensibilisation des acteurs locaux aux enjeux socio-territoriaux de la pauvreté et par la fourniture au final, aux acteurs en charge du développement social et territorial, d'outils d'aide à la décision. Son succès dépend bien évidemment, comme par le passé, de l'engagement de tous.

Voilà donc une belle opportunité de **travailler ensemble au bien commun** tout au long de l'année nouvelle, et un premier vœu formulé à cette réussite pour 2022 ! ■



C'EST VOUS
QUI LE DITES !

Dans le handicap, la protection de l'enfance et l'insertion, la pénurie de professionnels est inédite. Nos organisations d'employeurs, de façon interfédérale et intersectorielle, ont interpellé les élus à l'occasion de l'Assemblée des Départements de France le 2 décembre à Bourg-en-Bresse. Nous étions un millier, à l'appel de l'Unapei, l'URIOPSS, la FEHAP, le collectif Handicap 69, Nexem et le GNDA*, avec deux messages : le Ségur pour tous, c'est-à-dire une revalorisation des salaires ; l'urgence d'une politique d'attractivité de nos métiers, qui passe par la modernisation des formations, la qualité de vie au travail, la communication... François Sauvadet, président de l'ADF, nous a reçus et entendus.

* Groupement national des directeurs d'associations.

NATALIA BREYSSE
DIRECTRICE DE L'URIOPSS AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



Cap sur Marseille !

La nouvelle résidence accueil de Viriat a rejoint les trois maisons relais Alfa3a pour concocter ensemble des sorties estivales hebdomadaires mais aussi un mini-séjour dépaysant. Cette année, les résidents ont choisi de mettre le cap sur Marseille. Objectif : découvrir le Vieux-Port, Notre-Dame de la Garde, les îles du Frioul, la plage du Prado... Chose faite du 7 au 9 septembre, avec au retour un détour par le Colorado provençal.

La justice restaurative est un dispositif encore trop peu connu, qui permet une rencontre entre une victime et l'auteur d'une infraction pénale (pas forcément liés par cette infraction), tous deux volontaires et accompagnés par des professionnels formés.

VICTORIA TONEV STRATULA
RÉFÉRENTE DE CE DISPOSITIF
AU TITRE DE L'AVEMA



« Chaque année, les portraits de notre calendrier montrent combien nos jeunes porteurs de trisomie sont beaux ! Nous voulons contribuer à faire évoluer le regard. »

MARIE-CHRISTINE ARBAN
PRÉSIDENTE D'ENFANTS SOLEIL 01

Détenus radicalisés Un quartier sécurisé

Le centre pénitentiaire de Bourg-en-Bresse héberge depuis mai 2021 le 6^e quartier de prise en charge de la radicalisation en France. D'une capacité de 19 détenus, aménagé en lieu et place du quartier des arrivants



Olivier Guidi, directeur du centre pénitentiaire de Bourg-en-Bresse depuis décembre 2020.

qui a déménagé, il est isolé du reste de l'établissement et soumis à une sécurité renforcée. Y sont transférés des détenus fortement idéologisés mais jugés aptes à un travail de désengagement. Le risque de violence est jugé faible. « Nous avons recruté une équipe spécifique avec des temps de psychologue, d'éducateur et de médiateur du fait religieux, en plus des surveillants », précise Olivier Guidi, directeur du centre. Les journées alternent prise en charge collective et individuelle, ajustée à chaque détenu. La montée en charge est progressive. Les détenus sont transférés depuis l'un des six « quartiers d'évaluation de la radicalisation » français (15 % des orientations de sortie en QPR, 10 % en quartier d'isolement, 75 % en retour en détention ordinaire). La prison de Bourg accueillait début décembre 720 détenus pour 691 places. Près d'un sur deux a moins de 30 ans. ■

Tweet wall



@lavoixdelain - 6 déc.

222 400 € ont été récoltés dans l'Ain ce week-end, dans le cadre du Téléthon.

@poleemploi_ara - 6 déc.

95% des adultes se disent insatisfaits et non-engagés dans leur travail. Est-il possible de créer un environnement qui mobilise envies et capacités de chacun ? [@FannyNusbaum](https://cutt.ly/YweHVC) spécialiste **#psychologie #neurosciences** et S.Rosenthal **@XEFL_France**

@cafain - 2 déc.

##PetiteEnfance
Inauguration du multi-accueil "Bulle d'éveil" à Belley. 878 073 € ont été apportés par **@cafain** pour ce beau projet.

@Cpam_01 - 2 déc.

##medecin
Aide à l'embauche d'un **#assistantmédical** : satisfaction au rendez-vous pour les médecins adhérents <http://swll.to/RlpIT>

VITE DIT !

Monnaie locale

Bourg-en-Bresse a désormais sa monnaie locale. Issue d'une commission économie du mouvement Colibris, le Br'Ain est né en novembre. Objectif : donner du sens aux dépenses en dynamisant l'économie locale, soutenir la transition écologique et citoyenne, créer du lien de proximité.

www.lebrain.org
contact@lebrain.org



Les Br'Ains sont utilisables dans déjà une quarantaine de commerces et services à Bourg et alentours.

#NousToutes 01

En mars dernier, suite à l'appel lancé par le collectif #NousToutes, militant contre les violences sexistes et sexuelles, Jade Amerouch, Justine Thomas Marjorie Bernigaud organisent une première action dans l'Ain : elles distribuent dans des boulangeries des « sacs à pain » avec numéros utiles, messages de prévention et « violentomètres ». Devant l'engouement, elles créent NousToutes 01 en avril. Aujourd'hui, l'association compte 80 bénévoles. Elle accompagne et oriente les femmes victimes de violences, en partenariat avec les acteurs locaux, et mène des actions de prévention auprès des jeunes. Le 20 novembre, une marche a réuni 250 personnes à Bourg-en-Bresse, avec un *die-in* où plus d'une centaine de bénévoles couchés sur le sol symbolisaient les femmes tombées sous les coups de leurs maris.

noustoutes01@gmail.com

Brigitte Klinkert

**MINISTRE DÉLÉGUÉE CHARGÉE DE L'INSERTION,
AUPRÈS DE LA MINISTRE DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION**

La ministre déléguée à l'insertion était dans l'Ain le 23 septembre, pour rencontrer le Département, une structure d'insertion et une entreprise adaptée. Présidente du Département du Haut-Rhin jusqu'à sa nomination au gouvernement en 2020, elle sillonne la France pour promouvoir le service public de l'insertion et de l'emploi, l'Ain devant faire partie de la troisième et dernière vague de déploiement (début 2022). Le SPIE tient à la fois du guichet unique et de la boîte à outils destinée à simplifier et coordonner les parcours d'insertion – sans personnel dédié. Chaque Département propose sa manière de le décliner ; réponse pour l'Ain en décembre.

« L'insertion, c'est le travail. »

Vous avez pris vos fonctions en pleine crise sanitaire et sociale. Comment s'est passée cette première année particulière ?

Lorsque le Premier ministre m'a appelée pour me proposer d'entrer au gouvernement, le 6 juillet 2020, j'ai répondu positivement. J'ai toujours aimé les défis et c'était un devoir de mettre toute mon énergie au service de mon pays et des plus fragiles. Les choses étaient clairement annoncées : « vous serez basée au ministère du travail, pour moi, l'insertion c'est l'activité et le travail ». C'est ce que je constate lors de chaque déplacement sur le terrain.

Les moyens très importants mobilisés pour faire face à la crise ont-ils modifié le calendrier des politiques pour l'insertion et contre la pauvreté ?

J'ai pris mes fonctions alors que 45 000 postes avaient été « détruits » par la crise sanitaire du printemps 2020 – soit 40 % de l'offre de postes d'insertion. Ma priorité a été, avec nos partenaires, de les remettre en place. Grâce au plan de relance de l'inclusion, c'était chose faite au 31 décembre 2020.

Où en est-on des créations d'emplois d'insertion annoncées ?

Le président de la République, en lançant en 2018 le plan de prévention et de lutte contre la pauvreté, avait fixé comme objectif la création de 100 000 emplois nouveaux dans l'insertion ou plutôt dans l'inclusion, c'est-à-dire également dans les entreprises adaptées. Grâce au plan de relance de l'inclusion d'un montant de 520 millions d'euros,

110 000 emplois nouveaux auront été créés d'ici fin 2022, dont 11 500 dans les entreprises adaptées. Nous en sommes déjà à 50 000 nouveaux emplois créés dans l'IAE à fin 2021. Nous avons mis le paquet parce qu'il fallait soutenir les structures et surtout leur permettre de ne laisser personne au bord du chemin dans un contexte de crise. C'était mon ambition. Je l'ai fait aussi avec le souci de préserver le lien social, qui est au cœur de la création de valeur et de la création d'emploi.

Le lien social a pourtant été malmené par la crise sanitaire et les confinements...

C'est vrai, mais je constate aussi qu'aujourd'hui plus qu'avant, les chefs d'entreprise souhaitent être solidaires des plus fragiles. Ils se rendent compte que recruter des personnes en insertion ou avec un handicap est un atout. Ça influe positivement sur l'état d'esprit au sein de l'entreprise, ça resserre les liens entre les salariés. Régulièrement, des patrons de grands groupes me sollicitent : on veut intégrer ces personnes, on ne sait pas faire, pouvez-vous nous accompagner ?

La stigmatisation vis-à-vis de l'insertion et de ses publics a reculé ?

Le patron d'un grand réseau de l'insertion me disait tout à l'heure que compte tenu des tensions sur le marché du travail, de plus en plus de chefs d'entreprises « classiques » viennent chercher des salariés dans les SIAE². Les SIAE répondent que les personnes ne sont pas encore tout à fait employables, pas tout à fait prêtes. Mais elles le sont ; les SIAE sont un tremplin, les chefs d'entreprises leur font confiance.

Où en est la mise en route du service public de l'insertion et de l'emploi ?

L'expérimentation a débuté avec 14 territoires en 2020, elle a été étendue à 31 départements au printemps. Nous aurons fin 2021 le résultat d'un nouvel appel à manifestation d'intérêt pour couvrir 80 territoires. Je dois dire que partout où le SPIE a été déployé, c'est un succès. Une dynamique s'est enclenchée, parce que acteurs de l'insertion et de l'emploi travaillent ensemble. J'ai assisté dans le Nord au diagnostic partagé – premier entretien donc – entre une bénéficiaire du RSA, un agent de Pôle emploi et un travailleur social du Département. Auparavant ces professionnels ne se connaissaient pas. Aujourd'hui ils partagent les informations et gagnent en efficacité. Et le bénéficiaire voit ses problématiques sociales et d'emploi prises en compte d'emblée.

Le SPIE pose des principes, chaque département propose sa manière de le mettre en œuvre ?

Tout à fait.

Avez-vous reçu des propositions originales ou détonantes ?

(rire) Je n'ai pas vu les derniers dossiers ! Nous faisons confiance à l'intelligence des territoires. Le SPIE est une méthode, pas une politique uniforme. Il a vocation à s'adapter aux territoires, à partir du terrain. Des expérimentations sont en cours pour relier les données Pôle emploi, Caf et Département. L'utilisateur aura un carnet de bord (dématérialisé) qu'il pourra mettre à disposition des professionnels. Le travailleur social disposera ainsi d'un historique de la personne. Nous allons également mettre en place une cartographie de l'offre disponible sur chaque territoire.

“ Les chefs d'entreprises souhaitent être solidaires des plus fragiles. ”

AGNÈS GAIA

L'ambition en cuisine

PAR MARYLOU PRÉVOST

Depuis plusieurs années, Agnès Gaia, cuisinière en situation de handicap, multiplie les formations et les expériences. Après avoir remporté la médaille d'argent aux Olympiades des métiers 2017, elle souhaite se dépasser et participer aux prochaines Abilympics.

« J'ai toujours voulu faire ce métier. Je me suis lancée dans la cuisine car mon père est lui-même cuisinier. Il m'a transmis sa passion pour la cuisine. Mais j'aime aussi manger, ce qui est la deuxième raison de mon choix de parcours », ironise Agnès Gaia.

À 26 ans, la jeune femme cumule un CAP de cuisine, un CAP pâtisserie, une mention traiteur et une mention desserts de restaurant. Malentendante, son handicap la gêne lorsque le bruit est trop intense mais elle est parfaitement capable de travailler. Pour entrer dans le monde professionnel, elle fait plusieurs apprentissages. Elle débute à *Mets et Vins*, un restaurant de Bourg-en-Bresse, où la direction décide de changer les hottes des cuisines pour d'autres moins bruyantes.

Une attention appréciée par Agnès Gaia qui a pu évoluer dans un environnement plus agréable. Elle poursuit ensuite son cursus à la brasserie *Le Français* et à *L'Auberge lantaise*.

Jusqu'au mois de novembre dernier, elle travaillait à la Maison des pays de l'Ain à Saint-Étienne-du-Bois, où elle aimait aller aux fourneaux. Dans ce restaurant adapté géré par l'Adapei, elle aidait ses collègues de travail en situation de handicap. « S'ils avaient besoin d'un coup de main à la plonge ou à la pluche, je leur venais en aide », déclare-t-elle.

La jeune femme est très intéressée par la culture asiatique et plus particulièrement par le Japon, la Corée du sud et le Vietnam. Qu'ils parlent d'amour, de la mort ou de la cuisine, elle cumule les mangas sur ses étagères. De ces cultures, elle en aime aussi les traditions, les costumes et surtout la cuisine. Ramens aux légumes ou à la viande, yakitoris, nems... La cuisine asiatique est une source d'inspiration. « Ma sœur râle car je fais beaucoup de plats asiatiques à la maison », déclare-t-elle.

Des étoiles plein les yeux

Accompagnée par Abilympics France (une contraction de *Abilities* qui signifie compétences et *Olympics*), elle arrive deuxième aux Olympiades des métiers à Bordeaux en 2017. Elle y représentait la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Bio



— 26 ans.

— Un CAP de cuisine, un CAP pâtisserie, une mention traiteur et une mention desserts de restaurant.

— Médaille d'argent aux Olympiades des métiers dans la catégorie cuisine.

— Cuisinière à la Maison des pays de l'Ain jusqu'en novembre 2021.



Une proposition lui est faite cette année pour rejoindre l'équipe de France des Abilympics. Préinscrite pour la 10^e édition qui se déroulera à Moscou en 2022, elle souhaite relever toujours plus de défis. « Je veux faire ce concours et me prouver que j'en suis capable. Ce concours m'apporterait beaucoup de fierté », assure la jeune femme.

Agnès Gaia rêve aussi de passer le concours du Meilleur ouvrier de France et porter fièrement le col bleu blanc rouge en cuisine. ■

« Je veux faire ce concours et me prouver que j'en suis capable. »

“

Le SPIE est une méthode, pas une politique uniforme.

Ce sera un gain de temps et d'efficacité pour trouver le meilleur dispositif à activer et la solution sur mesure en terme de logement, de mobilité, de formation... Je crois beaucoup aux services numériques pour simplifier la vie des personnes en insertion et de ceux qui les accompagnent.

Avec la garantie du maintien d'un accueil physique et téléphonique accessible ?

Bien sûr, ils sont indispensables, le numérique est un outil complémentaire.

La cartographie de l'offre et le carnet de bord seront déployés partout ?

Ces outils seront proposés. Ils sont relativement onéreux, c'est une opportunité pour les collectivités. Mais certains Départements ont déjà travaillé ces sujets.

Les relations se sont apaisées avec les Départements au sujet du financement du social ?

Je n'ai jamais rencontré les moindres difficultés avec les Départements. J'ai été présidente de conseil départemental. La solidarité est leur compétence socle, leur compétence de cœur, et cela inclut l'insertion. Nous leur avons proposé de travailler ensemble pour le SPIE.

Quelle sera la part « État » ?

Nous finançons jusqu'à 350 000 euros pour l'ingénierie, la mise en place et l'animation du SPIE. J'ai également parlé d'outils numériques ; nous ouvrons d'ici fin novembre un portail sur la mobilité, pour rendre visibles toutes les aides nationales et locales permettant de financer le permis de conduire.

Il est beaucoup question de coordination et de partage d'information, alors que les acteurs sociaux et les citoyens demandent aussi – ou d'abord – beaucoup de simplification ?

Je partage ce souci. Simplifier, cela signifie décloisonnement, efficacité, proximité. Les personnes en recherche d'emploi me disent : on ne sait pas à quelle porte frapper.

Le SPIE est une réponse. Les acteurs d'insertion me disent : on a du mal à s'en sortir parmi tous ces dispositifs. Le SPIE est une réponse.

Vous avez annoncé vouloir casser les logiques par public (insertion, handicap...) et par statut. Comment ?

Le SPIE prend précisément en compte chaque personne, sans distinction de situation. On ne fonctionne plus en « silo ».

Une porte d'entrée commune avec des dispositifs qui restent distincts ?

Oui, sauf que ce ne sera pas à la personne de trouver où s'adresser. Le SPIE va mettre en musique tous les dispositifs. Il s'adresse aussi aux anciens détenus, aux réfugiés...

Un mot sur les difficultés de recrutement dans les métiers du social : sans les professionnels, pas d'action sociale...

Le taux de chômage, à environ 7 %, est inédit depuis 15 ans. Tous les secteurs sont aujourd'hui en tension. Je suis consciente que la réponse n'est pas suffisante, mais il faut aller chercher une à une les personnes très éloignées de l'emploi. Leur transmettre un message d'espoir ; chacun a un rôle à jouer dans la société. J'ajoute que je rencontre de plus en plus de structures qui embauchent des salariés qu'ils avaient en insertion.

Comment réagissez-vous aux contreparties bénévolat contre RSA mises en places par certains Départements, dont l'Ain ?

Vous posez la question à une ancienne présidente de Département qui avait mis en place il y a

cinq ans la possibilité de cocher la case « bénévolat » dans les contrats d'engagement réciproque ! L'initiative a fait couler beaucoup d'encre. Avec le recul, on voit que ce type de mesure permet de remettre le pied à l'étrier lorsqu'on est très éloigné de l'emploi. Cela redonne un objectif dans la vie, une raison pour se lever, se sentir utile. Et parfois, grâce aux liens créés, ça débouche sur un emploi.

L'emploi passe aussi par la maîtrise des savoirs de base (français, mathématiques, numérique). Les besoins de formation sont importants.

Tous les chefs d'entreprises disent qu'ils veulent d'abord des personnes motivées pour travailler, et qu'ils sont prêts à les former. Cela dit, l'illettrisme et illettronisme³ sont clairement des fléaux. Nous avons mis en place avec l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme un programme d'action, avec des correspondants régionaux, et des outils numériques pour aider les chefs d'entreprises à détecter les personnes. Pour le reste, c'est sur les savoir-être qu'il convient de travailler et d'accompagner les personnes.

Quel principal enseignement tirez-vous de vos visites dans les départements ?

Dans le domaine de l'insertion comme ailleurs, ce n'est que tous ensemble qu'on permettra à chacun de retrouver sa place dans la société et qu'on ne laissera personne sur le bord du chemin. J'ai eu le sentiment que ce « jouer collectif » est particulièrement présent dans l'Ain. ■

Propos recueillis par Agnès Bureau.

1. **entreprises adaptées** pour les personnes en situation de handicap et structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) pour les personnes en difficulté particulière d'accès à l'emploi.
2. **SIAE** : structure d'insertion par l'activité économique.
3. **illettronisme** : difficulté ou incapacité à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques.

« MON BUT EST D'AVOIR LE COL BLEU BLANC ROUGE EN CUISINE. »





Retrouvez le podcast sur www.interaction01.info

le
10/01/
2022

Comment former ensemble les citoyens de demain ?

Alors que 70 % des Français pensent que l'école a un rôle à jouer dans la formation des citoyens, l'institution doit trouver l'équilibre entre transmission des savoirs et des valeurs. Dans cette mission, elle peut compter sur toute une communauté. À Oyonnax, ville jeune marquée par les zones d'éducation prioritaire, cette dimension partenariale est une évidence, soulignée par la richesse des dispositifs en place.

Trois piliers pour l'éducation

Être citoyen, c'est respecter des valeurs, des droits et des devoirs : une mission qui est l'affaire de tous, en lien avec l'école.

Sur le papier, la France est l'un des pays d'Europe qui investit le plus dans l'éducation à la citoyenneté à l'école. Rien de plus normal pour Raphaël Joutel pour qui il s'agit d'un acte éducatif du quotidien. « L'école est le lieu où on se construit, avec et par les autres. » Il parle de cheminement où l'élève grandit avec l'enfant. Une idée qui se retrouve dans le parcours citoyen, adopté en 2016 et jonche toute la scolarité de cours, de réflexions et de cadres.

Mais l'école n'est pas seule : parents et partenaires sont indispensables. À Oyonnax, de nombreux clubs sportifs se mobilisent pour la citoyenneté, développant un maillage d'initiatives variées sur le territoire qui permet au plus grand nombre de jeunes possible de tirer leur épingle du jeu (Déborah de Oliveira). Rémi Barbier confirme cette place importante des centres sociaux pour « maintenir cette chaîne qui entoure l'accompagnement à la scolarité ». Il rappelle la pluralité des actions qui sont toutes imprégnées d'une mission citoyenne. « Une activité ludique peut servir de base pour parler de respect, d'entraide, de solidarité. »

L'école a conscience de l'importance de ces moments informels. Un dispositif comme « École ouverte » propose des activités aux élèves volontaires hors des temps de cours dans les murs ou au départ des établissements. Globalement, tous s'ouvrent encore plus aux sports, aux loisirs, à la culture tandis que les partenariats se multiplient avec la ville (Évelyne Volan). En témoigne ce travail mené avec les collègues sur la responsabilisation visant à expliquer aux jeunes les valeurs et les conséquences pratiques de leurs mauvaises actions. Pour Raphaël Joutel, ces sanctions co-construites sont efficaces : « L'élève est amené à réfléchir, à assumer ses actes, c'est beaucoup plus éducatif qu'une externalisation. » ■

“

L'éducation à devenir citoyen, c'est aussi un esprit : tous peuvent apprendre et progresser. C'est croire en chacun à partir de leur potentiel. On ne les emmènera pas au même endroit, mais ils auront vécu une expérience ensemble. C'est déjà un beau travail de citoyenneté.

RAPHAËL JOUTEL



« L'école est la première infrastructure pour former de bons citoyens par l'enseignement civique et moral. La mairie d'Oyonnax, l'Éducation nationale et les partenaires ont plein de projets pour développer un parcours citoyen. »

ÉVELYNE VOLAN
ADJOINTE AU MAIRE D'OYONNAX DÉLÉGUÉE À L'ÉDUCATION, LA JEUNESSE ET LA CITOYENNETÉ

« Sur ce territoire, être labellisé Cité éducative n'a pas été difficile, car il y a un historique de partenariat important. Il y a une bonne centaine de personnes en action autour de l'éducation. C'est assez impressionnant ! »

RAPHAËL JOUTEL
PRINCIPAL DU COLLÈGE AMPÈRE



« Je dis toujours aux familles qu'il y a un tabouret à trois pieds : les parents, l'école et les activités extrascolaires qui sont très importantes pour la construction citoyenne. Les clubs ne font pas que du sport. Ils apportent des valeurs. »

DÉBORAH DE OLIVEIRA
COORDINATRICE DU PRÉ (PROGRAMME DE RÉUSSITE ÉDUCATIVE D'OYONNAX)

« Le jeune doit connaître son environnement, les personnes-ressources, ses droits et ses limites. Le défi, c'est de les accompagner pour appréhender ces différentes dimensions. »

RÉMI BARBIER
RESPONSABLE DU CENTRE SOCIAL OUEST



« Les centres sociaux sont des tiers lieux éducatifs entre l'école et la famille. Nous aidons les jeunes qui nous rejoignent à participer à la vie de la cité dans les meilleures conditions possibles. »

VALÉRIE PONCET
DIRECTRICE DU CENTRE SOCIAL EST

Être citoyen, être engagé

Pour Valérie Poncet, un citoyen participe à la vie de la cité. Raphaël Joutel insiste sur le besoin de ne pas peindre un tableau trop sombre de la jeunesse et un supposé manque de civisme. À Oyonnax, les bons exemples sont légion. Les candidats étaient nombreux pour devenir l'un des quarante élèves élus au conseil municipal des enfants. Cet automne, les jeunes des centres sociaux ont formé des « brigades roses », déployées pour informer et récolter des fonds pour la lutte contre le cancer. « Ils n'avaient rien à gagner, mais ils ont participé, car petit à petit, on leur a donné cette habitude, cette envie de s'investir », explique Rémi Barbier. Le projet parrainage va conduire cette année 11 adolescents de 16 à 18 ans venus des quartiers Politique de la ville à accompagner la scolarité d'enfants de CE2 au CM2.

À l'école, outre les traditionnels délégués de classe, des conseils de la vie collégienne impliquent les élèves dans le fonctionnement des établissements. Les écodélégués leur donnent la parole sur ce que sera le citoyen de demain. Au collège Ampère, rendre les jeunes acteurs passe aussi par un partenariat avec l'association "l'Armoire à jeux" pour réfléchir ensemble à l'aménagement de la cour. Les structures sont force de propositions et les élèves sont réceptifs. « Il y a des pistes dans tous les domaines » (Raphaël Joutel). La ville d'Oyonnax soutient ces précieuses démarches grâce aux financements d'initiatives locales. Ils permettent de monter des projets collectifs présentés et validés par un jury, leur donnant du sens et de la valeur (Déborah de Oliveira). ■





Oyonnax, terreau de partenariat

L'importance de la citoyenneté dans l'éducation est ancrée depuis longtemps à Oyonnax où **les intervenants mobilisés sont nombreux et enclins à travailler ensemble**. C'est l'essence même du PRE : créer des dispositifs pour répondre aux besoins des enfants et des familles. Ainsi, chaque mois, une équipe pluridisciplinaire de soutien regroupant une trentaine d'acteurs discute des situations de chaque enfant pour proposer des solutions aux parents. Ce penchant pour le partenariat se retrouve aussi pour les loisirs. Pour rendre cohérents les programmes d'activités sur les temps libres pendant les dernières vacances d'été, une plateforme a rassemblé une trentaine d'interlocuteurs (Mission locale, PRE, PRA*, École de la deuxième chance, centre de loisirs, centres sociaux, services culture et loisirs de la ville...). L'initiative va être renouvelée. Récemment, Oyonnax a impulsé la création du passeport citoyen, en lien avec l'Éducation nationale pour appuyer des

valeurs dans les écoles. « *Nous souhaitons proposer des dispositifs qui s'adaptent aussi bien à l'école qu'aux centres sociaux* », explique Évelyne Volan. « *Nous voulons un partenariat très large pour aider les enseignants, donner les moyens de parler de citoyenneté à l'école et pouvoir faire des actions précises pour faire comprendre aux enfants, selon leur âge, ce qu'est un bon citoyen.* » Cette tradition du partenariat a facilité la labellisation d'Oyonnax et Bellignat comme cité éducative en 2020 : un territoire jeune autour de deux collèges et de 17 écoles en éducation prioritaire, soit 4 000 élèves. Cette labellisation était une évidence pour Raphaël Joutel, tant les acteurs œuvrant à ces questions sont nombreux. **Le label a permis de renforcer les liens, de mieux se connaître et de réfléchir ensemble à des priorités pour former les citoyens** parmi lesquels la co-éducation et l'accompagnement des parents ont été mis en avant. ■

*PRA : Pôle ressources ados.

ANIMATION **ISABELLE BERGER (RCF), CHRISTOPHE MILAZZO**
 SYNTHÈSE **CHRISTOPHE MILAZZO**
 RÉALISATION RCF **PAUL MORANDAT**
 PHOTOS **THIERRY HUMBERT**

Les parents, acteurs incontournables

Façonner le citoyen de demain est une co-construction. Bien qu'un contretemps ait empêché le point de vue des parents d'être représenté à la table ronde, les participants ont tous insisté sur leur rôle central. À ce titre, le travail sur la parentalité est au cœur de la cité éducative (Valérie Poncet). Il est essentiel pour soutenir certaines familles, parfois fragiles ou en recherche de solutions pour l'éducation de leurs enfants. Pour Rémi Barbier, la clef, c'est l'écoute. Les parents veulent s'investir dans l'éducation, mais ont parfois besoin de lieux pour répondre à leurs interrogations. Avec les CLAS (Contrats locaux d'accompagnements à la scolarité), les jeunes orientés par leurs enseignants viennent au centre social pour être accompagnés dans leur scolarité. Loin d'un soutien scolaire, les CLAS élargissent les centres d'intérêt des jeunes tout en leur donnant des outils pour mieux réussir. Les échanges avec les parents sont fréquents et des actions communes sont organisées comme par exemple de la sophrologie parent/enfant. « *Les parents souhaitent être aidés* », ajoute Deborah de Oliveira. Ce soutien est au cœur des objectifs du PRE où les familles volontaires entrent dans une dynamique de co-éducation. « *Ils veulent bien faire, mais n'ont pas toutes les clefs.* » De son côté, l'école multiplie les initiatives pour construire des passerelles. « *Quand on appelle un parent au collège, il vient, car il a compris l'intérêt pour la réussite de son enfant* », précise Raphaël Joutel. « *L'exercice de la parentalité individuelle se passe très bien. La difficulté, c'est l'accompagnement collectif.* » Evelyne Volan fait écho à ce constat, relevant les problèmes pour faire entrer certaines familles dans l'école, accentuées parfois par le manque de maîtrise de la langue. Pour y remédier, des initiatives sont en place. En maternelle, elles peuvent venir dans l'établissement deux heures par semaine avec un médiateur du centre social Ouest et des partenaires pour apprendre le français. Au collège, des temps d'apprentissage de la langue, du système éducatif et des valeurs sont aussi prévus pour les parents.

Cette table ronde sera disponible en podcast le 10 janvier 2022 sur <https://www.interaction01.info/>

FOCUS

Aide à domicile

Un dispositif pour les familles

Ce dispositif est soutenu financièrement par la Caf de l'Ain. Il apporte un accompagnement temporaire aux parents qui font face à un événement difficile ou compliqué, via l'intervention d'une association d'aide à domicile.

Familles dans l'une de ces situations :

- L'arrivée d'un enfant (naissance ou adoption)
- une recomposition familiale, une séparation, un déménagement
- la maladie d'un enfant ou d'un parent, un décès
- l'insertion professionnelle d'un parent en situation de monoparentalité ou bien encore d'un enfant en situation de handicap.

Une contribution partielle des familles

La CAF finance une partie de l'intervention. Le reste est à la charge de la famille qui participe de 0,26 à 11,88 €/h en fonction de son quotient familial.



1. Contact

Pour bénéficier de cette aide, les familles peuvent contacter l'une de ces deux associations partenaires de la CAF de l'Ain :

Fédération ADMR de l'Ain
 (Ain sauf Pays de Gex-Bellegarde-Oyonnax)
 801, rue de la Source
 BP 70014 - 01442 Viriat Cedex
 04 74 23 21 35
famillesadmr01@fed01.admr.org

ADOM 01
 (Ain)
 1, rue Dallemagne
 01000 Bourg en Bresse
 04 74 52 45 20
adomicile@adom01.org

2. Diagnostic

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile (Saad) réalise un diagnostic de la situation familiale. **Si l'aide est accordée, un plan d'intervention déterminant le type d'aide, le volume d'heures, la durée, la fréquence, est ensuite défini avec le bénéficiaire.**

Chiffres 2020

Les associations ont connu une diminution des sollicitations des familles et les professionnels ont été mobilisés auprès des familles les plus fragiles à cause de la crise sanitaire.

- Budget**
▶ 1 188 297 €
- Bénéficiaires**
▶ 755 familles
- Heures travaillées**
▶ 10 817 heures par les techniciens de l'intervention sociale et familiale (TISF)
▶ 19 769 heures par les auxiliaires de vie scolaire (AVS).

* Source : Caf de l'Ain



À la Semcoda

• Projet de longue haleine, le nouveau cœur de village de Saint-Jean-de-Niost est arrivé à terme. Augmentant de près de 20 % le nombre de logements de la commune, l'ensemble baptisé Le Bois de Vavres comprend 28 maisons groupées et 87 appartements, 13 commerces, une bibliothèque municipale de 200 m² et un cabinet médical de 60 m².

• Le 22 novembre, la Semcoda a signé sa convention d'utilité sociale (CUS) 2021-2026. À noter parmi les engagements : développer l'attractivité du parc, améliorer la performance énergétique, transformer le modèle des résidences seniors en résidences intergénérationnelles (investissement sur l'ensemble du patrimoine : environ 25 M€/an) ; accompagner les parcours résidentiels (cession de près de 4 500 logements d'ici 2028, développement d'environ 150 logements en accession sociale par an...) ; engager 300 à 400 logements par an, principalement sur l'Ain et les zones tendues proches.



Le Bois de Vavres

Habitat et humanisme

À Dagneux, l'antenne Côtière d'Habitat et humanisme conviait en novembre à l'inauguration de quatre nouveaux logements, entièrement refaits à neuf, et d'un local associatif pour les locataires et les bénévoles. Ils portent à vingt-deux le nombre total de logements sur le territoire de l'antenne, dont six en partenariat avec des « propriétaires solidaires ».



Un des nouveaux logements.

Les news de Dynacité Dynamique de quartiers

- **À Valsérhône**, Dynacité a signé avec la Ville le protocole de réhabilitation du quartier Musinens. Un projet gigantesque d'aménagement, sur 5 ha et dix ans, qui permettra d'améliorer, de développer et diversifier l'offre d'habitat.
- **À Vaulx-en-Velin** (Rhône), pour le clap de fin de la réhabilitation des 309 logements locatifs des Verchères, Dynacité a réuni partenaires et habitants. Un loto, animé par le centre social, a mis en jeu tout l'électroménager utilisé

dans les « appartements-hôtels » où les locataires étaient relogés durant les travaux, avec pour gros lot un vélo pliable.

- **À Rillieux-la-Pape** (Rhône), le concours de cuisine amateur organisé par l'association Vrac (Vers un réseau d'achat commun) et divers partenaires dont Dynacité, en présence de grands chefs cuisiniers, avec la participation de nombreux locataires du quartier et de collaborateurs de l'agence locale, a connu un vif succès. ■



Bravo aux participants du concours de cuisine !

À la une de Bourg Habitat Partenariats renforcés

- Après une première collecte solidaire en 2020 et un don en mars 2021, Bourg Habitat renforce son soutien à la Banque alimentaire de l'Ain. Signée pour trois ans, la convention de partenariat prévoit entre autres un don

annuel, la mise à disposition de collaborateurs volontaires notamment lors de collectes en magasin, des actions de communication, de sensibilisation à l'alimentation saine et équilibrée...

- Une quarantaine de collaborateurs de Bourg Habitat ont participé aux animations proposées pour la Semaine européenne de la réduction des déchets : dégustation de recettes anti-gaspi, visite d'Organom, atelier Zéro déchet.



Atelier Zéro déchet.

- Le 18 novembre, pour le DuoDay, 12 collaborateurs se sont mobilisés chacun pour faire découvrir leur métier et partager leur quotidien à une personne en situation de handicap. ■



Emmanuelle Maziller

À chaque âge son chemin

De préparatrice en pharmacie au métier de psychologue, Emmanuelle Maziller a toujours privilégié comme fil conducteur de sa vie professionnelle la relation à l'autre et l'écoute. Aujourd'hui salariée de l'AIDS (Association Intermédiaire Domicile Services), elle est missionnée au service administratif de la fédération ADMR de l'Ain.

ITINÉRAIRE



1977 : premier changement

Au lycée, elle entre en 1^{re} G et se forme au secrétariat. Suite à un emploi estival dans une pharmacie, elle décide de se former au métier de préparatrice. « J'ai exercé cette profession pendant treize ans. J'aimais le côté relationnel et j'apportais une aide adaptée. »



1988 : vers le social

« De plus en plus, je ressentais le besoin d'être dans une écoute plus approfondie et personnelle, en complément des traitements médicaux. » Après un cheminement intérieur personnel, Emmanuelle opte pour un métier de la relation d'aide et devient psychologue après trois années de formation.



1994 : ouverture de son cabinet

Elle ouvre son cabinet de psychologie en libéral, un métier qu'elle exerce avec passion et plaisir pendant vingt-deux ans.



2018 : un nouveau départ

Des raisons personnelles l'amènent à fermer son cabinet et à reprendre une activité en lien avec son diplôme initial, le secrétariat, par le biais d'une formation bureautique proposée par Pôle Emploi.



2019 : la rencontre-clé avec l'insertion

Elle rencontre l'AIDS où elle dépose son CV. Une mission auprès de l'association ADMR locale de Saint-Denis-lès-Bourg lui est confiée pour renforcer le suivi des dossiers en vue d'un audit. « En 2020, je suis de nouveau contactée pour effectuer un remplacement de secrétariat à l'ADMR de Châtillon-sur-Chalaronne. »



2021 : aider autrement

Suite à une nouvelle mission à l'accueil de la fédération ADMR de l'Ain pendant quatre mois et demi, Emmanuelle poursuit son expérience au sein du service support Gestion des dossiers de la fédération. « J'ai découvert un autre versant de la mise en œuvre des prises en charge du maintien à domicile. »

Autant d'expériences en équipe qui enrichissent le parcours d'Emmanuelle.

Démographie médicale

Plan d'action # 2



La démographie médicale est l'une des cinq priorités du Département.

Face au faible taux de médecins dans l'Ain (6,9 % pour 100 000 habitants, contre 8,9 % en France) et à la croissance de la population, accentuant les besoins, le Département a lancé en 2020 un fort plan d'action : installation de 4 cabines de télé-médecine, recrutement de 4 médecins salariés, développement des aides aux internes en stage dans l'Ain, ouverture d'une licence Accès santé au Campus de Bourg-en-Bresse... Une première phase qui porte déjà quelques fruits : de jeunes médecins ex-stagiaires dans l'Ain s'y sont installés, la télé-médecine est en essor avec en un an plus de 900 consultations. La phase #2 du plan d'action accélère le mouvement : extension des postes de médecins salariés, expérimentation de la téléconsultation de proximité (avec des malles équipant 10 binômes médecins/infirmiers pour éviter le report de soins), renforcement de l'offre de formation en médecine, création d'un événement favorisant le rayonnement de l'Ain auprès des médecins... Objectif : atteindre d'ici 2030 la densité moyenne de médecins généralistes. ■

Initiatives

Vivre en ville 01

- En septembre, les personnes accompagnées par le SAVS* Vivre en ville à Bourg-en-Bresse ont convié familles et partenaires à découvrir leurs créations artistiques (peinture, photo, témoignages...). Un projet qui essaiera vers d'autres expositions et dans d'autres lieux ?
- En 2021, Vivre en ville 01 a redéployé son SAVS du Pays de Gex en un SAJ** et un SAVS sur Oyonnax. Trois professionnelles proposent un accompagnement à domicile sur les actes de la vie quotidienne et/ou des activités en groupe favorisant le lien social, la participation à la vie citoyenne et le développement du pouvoir d'agir de la personne.

*Service d'accompagnement à la vie sociale.
**Service d'accompagnement de jour.



Exposition
Des passions et des talents

Mobilité internationale

La coordination du groupe territorial de la mobilité internationale, auparavant animée par le service Jeunesse et sports, a été confiée en septembre 2021 au BIJ (Bureau information jeunesse) de l'Ain, avec l'octroi d'un poste Fonjep*. Elle vise à relancer l'animation du réseau et proposer des accompagnements, collectifs ou individuels, aux structures et jeunes qui souhaitent s'engager dans les dispositifs associés.

* Fonds de coopération de la jeunesse et de l'éducation populaire

Conseil de la vie sociale

Inédite formation

Une quarantaine de bénéficiaires de l'Adapei, l'Apajh et l'Orsac, élus de leur CVS (Conseil de la vie sociale), se sont retrouvés à Saint-Étienne-du-Bois le 28 octobre pour une journée de formation commune. Soutenu par l'ARS et la section personnes handicapées du Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie, l'événement - une première dans l'Ain - visait à se rencontrer pour échanger, travailler

ensemble et mieux se connaître au-delà de son établissement ou de son association. Les participants ont discuté du fonctionnement de leur CVS, ont exprimé leur perception du rôle de cette instance et se sont projetés vers l'avenir. Ils ont pu partager leur expérience, leurs points de vue et obtenir des réponses à leurs questions. Par cette initiative, les organisateurs ont aussi affirmé l'importance des CVS. ■



S'exprimer et être écoutés.



inter-action 109

LE MAGAZINE DU SOCIAL DANS L'AIN
DÉCEMBRE 2021

UDAF 01

Intergénérationnel

Lire et faire lire

CAHIER
PARTENAIRES



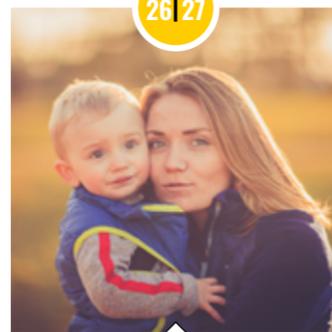
22 | 23

Semcoda
UN PRÉSIDENT OPTIMISTE
ET RÉALISTE



24

Orsac
SAMSAH RÉTABLISSEMENT



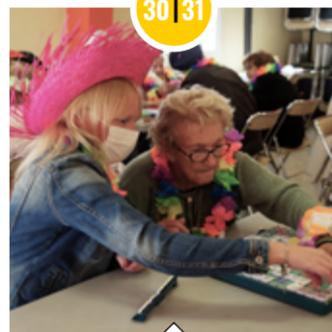
26 | 27

Département
PLAN ENFANCE 01



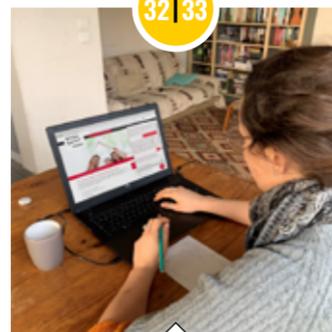
28 | 29

Adapei
RÉFORME SÉRAFIN-PH



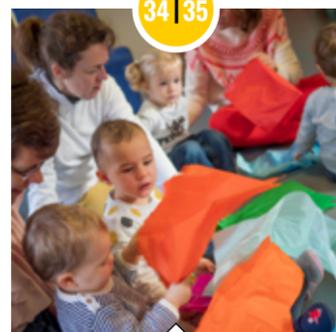
30 | 31

Reportage
LES SORTIES DU CŒUR 01



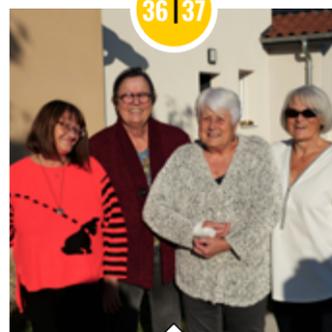
32 | 33

Bourg Habitat
UN CHATBOT POUR LES USAGERS



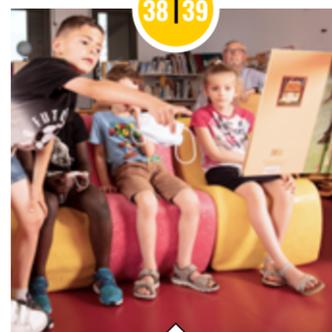
34 | 35

Alfa3a
NE DITES PLUS "RAM" MAIS "RPE"



36 | 37

ADMR
BÉGUINAGE À LOYETTES



38 | 39

UDAF
DONNER L'ENVIE DE LIRE
AUX ENFANTS

L'INVITÉ DU CAHIER

Pèse-Plume 01

Bien dans son corps, bien dans sa tête

Créée en 2002, l'association vient en aide aux personnes ayant des problèmes de poids et des troubles du comportement alimentaire.

Environ
20 personnes
par cours
à l'atelier
Étap'santé

Voilà vingt ans que Pèse-Plume 01 travaille main dans la main avec trente-deux établissements hospitaliers et cent-quarante personnes du corps médical et paramédical. Diététiciens, cardiologues, endocrinologues, gynécologues, sophrologues, kinésithérapeutes, chirurgiens, psychologues... L'association invite les professionnels qui gravitent autour des problèmes de l'obésité et des troubles du comportement alimentaire à se rencontrer pour aider au mieux les individus. Elle est partenaire avec d'autres associations comme 01 Diabète, la Banque alimentaire ou encore l'UDAF. Pèse-Plume 01 se met en quatre pour ses quarante-quatre adhérents, son unique source de financement. Elle effectue de nombreuses interventions dans les écoles pour la Semaine du goût, la Journée mondiale de l'obésité et du diabète ou encore pour parler de l'alimentation.



Des adhérents à l'association pratiquant l'activité Étap'santé au gymnase du Peloux.

À partir du mois de janvier, des groupes de parole seront mis en place avec une psychothérapeute. L'association emploie également des méthodes peu habituelles comme l'équithérapie.

LE COUP DUR DE LA PANDÉMIE

Plusieurs personnes aidées ont peu à peu quitté l'association lors du confinement. Pour lutter contre leur isolement, l'association a envoyé des mails, des SMS ou appelé directement ses adhérents. Pendant le deuxième confinement, des sorties dans la forêt de Seillon ou au lac de Bouvent ont été organisées pour marcher et discuter. « Les gens avaient besoin de sortir, se retrouver et parler », précise Ludovic Orgé. ■

Les personnes ne sont pas jugées et peuvent se concentrer sur l'exercice.

LUDOVIC ORGÉ
PRÉSIDENT DE L'ASSOCIATION
PÈSE-PLUME 01



Annelise Dubois,
professeur de sport,
anime l'activité.



GOVERNANCE

Jean-Yves Flochon :

- Conseiller départemental du canton de Ceyzériat
- 2^e vice-président du Conseil départemental délégué à l'agriculture, à la préservation de la biodiversité et des ressources et à l'environnement.
- Maire de Ceyzériat
- 9^e vice-président de Grand Bourg Agglomération
- Président de l'Association des maires du département de l'Ain

Semcoda

Service communication
Tél. 04 74 50 64 83



Une structure pleine d'atouts

JEAN-YVES FLOCHON, PRÉSIDENT DE LA SEMCODA

Un président optimiste et réaliste

Avec un cadre renouvelé où les rôles sont mieux définis, Jean-Yves Flochon est devenu en juillet le nouveau président de la Semcoda. Dans un contexte apaisé, il se projette un avenir plus serein et ancré sur les forces du bailleur.

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

LE LOGEMENT, VOUS CONNAISSEZ BIEN !

J'ai été vice-président du Conseil départemental délégué entre autres à l'habitat entre 2015 et 2021. C'est un domaine intéressant, parfois complexe. Il est bon d'avoir du recul sur le fonctionnement, notamment sur le plan politique et sur la manière dont le Département porte ces questions depuis des années.

COMMENT VOUS ÊTES-VOUS RETROUVÉ PRÉSIDENT DE LA SEMCODA ?

Ça s'est fait en juillet, après le renouvellement de l'assemblée départementale. Compte tenu de mon expérience, on m'a demandé de prendre cette fonction que j'ai acceptée dans un cadre de responsabilité renouvelée.

QU'EST-CE QUI CHANGE ?

Je ne suis pas président-directeur général. Je préside le conseil d'administration, mais la responsabilité et l'engagement sont bien différents. Cela s'explique par la réorganisation de la Semcoda : **il n'était pas structurellement normal qu'un élu porte la direction générale d'un tel outil.** Il fallait mettre en adéquation les responsabilités et la fonction. Le pacte d'actionnaires de 2020 prévoit une direction collégiale avec un directeur général et deux directeurs adjoints, ce qui donne une bonne assise de fonctionnement. Le conseil d'administration revient à son rôle politique. La gestion, c'est autre chose : les difficultés passées ont montré la complexité de l'organisation et le besoin d'une vraie direction.

LE PRÉSIDENT A DE QUOI FAIRE ?

Je pense ! Nous sommes dans une situation de redressement

financier. Il faut un protocole sérieux pour rétablir et respecter les équilibres, mais ça n'empêche pas d'avoir une vision. Le conseil d'administration conserve sa raison d'être pour répondre à des enjeux nobles : croissance démographique, aménagement du territoire, développement des centres-bourgs...

OÙ EN EST LA SEMCODA FINANCIÈREMENT ?

Le retour à l'équilibre sera effectif en 2022.

Les questions de capacité à emprunter sont réglées : la Semcoda a de nouveau accès aux prêts à moyen et long terme. Le pacte d'actionnaires a porté ses fruits, chacun a versé ce qu'il avait promis. Sans crier victoire trop vite, nous sommes dans une situation permettant de relever la tête vers un horizon plus normal.

QUELLE VISION DE LA SEMCODA AVIEZ-VOUS À VOTRE ARRIVÉE ?

J'avais une image très positive, liée à mon mandat de maire de Ceyzériat où j'ai compris l'intérêt d'une structure à disposition des communes.



« Un bailleur avec des compétences multiples représente un grand intérêt pour une collectivité », explique Jean-Yves Flochon devant l'une des réalisations de la Semcoda sur sa commune de Ceyzériat.

J'ai bénéficié de services d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour notre gendarmerie. J'ai profité de ses conseils et ses compétences pour la construction d'une maison pluridisciplinaire de santé et pour une importante opération de requalification de centre-ville.

LA REPRÉSENTATION DU BAILLEUR A-T-ELLE CHANGÉ CES DERNIÈRES ANNÉES ?

Les maires ont compris qu'il y avait un avant et un après. Une opération doit s'équilibrer dans l'intérêt de tout le monde. Mais avec un patrimoine de 35 000 logements, le passé n'est pas à jeter ! Nous avons une structure forte sur le territoire et pleine d'atouts pour l'avenir. Nous avons eu une parenthèse difficile, doublée par la situation du logement social au niveau national, qui a laissé des traces, mais responsabilise la gestion actuelle.

LA SEMCODA RESTE UN ATOUT DANS LE JEU DES MAIRES...

Il faut être réaliste sur ce qu'elle peut faire, mais si un maire a un projet il peut faire appel à elle. Il y a des attentes fortes sur la restructuration urbaine, la requalification de centres-villages : la Semcoda travaillera avec les élus pour apporter son expertise. La porte du développement n'est pas fermée, mais il a été tempéré. **Le conseil d'administration veut repartir de l'avant et s'inscrire dans une démarche volontariste** : un aménageur comme la Semcoda ne peut pas rester immobile.

QUELLES SONT SES PRIORITÉS ?

La mise en œuvre du protocole de gestion et la valorisation d'une partie du patrimoine. Nous veillons à ce que ces cessions ne s'opposent pas aux souhaits des maires ou aux opérations d'aménagement et qu'elles ne portent pas atteinte à la gestion locative d'un territoire. Pas question de démunir des secteurs

de logements sociaux dont ils ont besoin. Il faut inscrire la Semcoda comme un aménageur. Sa structuration par branches permet une réponse globale et met en valeur des métiers, ce qui correspond à un repliement des forces en interne. Il faut faire fructifier notre professionnalisme. Je pense notamment aux maisons pour personnes âgées, au développement et à l'aménagement où il faut nous renforcer. Aujourd'hui, il ne faut pas proposer que du logement social.

CELA NE RISQUE-T-IL PAS DE RENIER LE CARACTÈRE « SOCIAL » ?

Il y a deux façons de voir les choses. Soit les promoteurs privés construisent et nous revendent la part de logements locatifs. Soit on inverse le raisonnement et nous portons des opérations d'ensemble où le privé peut s'adosser. Avec un outil comme la Semcoda, ce serait dommage de ne pas en profiter.

VA-T-ELLE SE RECONCENTRER SUR L'AIN ?

Notre actionnaire principal est le Conseil départemental. **Nous voulons nous recentrer sur nos territoires, sans nous replier sur l'Ain qui restera un moteur.** Au vu de son dynamisme démographique, les besoins sont là. Nous sommes présents sur des secteurs limitrophes qu'il n'est pas question d'abandonner.

LE CÔTÉ SOCIAL PASSE AUSSI PAR L'ATTENTION PORTÉE AUX LOCATAIRES...

Le plan de redéploiement du personnel a le souci d'apporter des réponses directes aux locataires avec une politique de loyers modérés. Le protocole de gestion prévoit des possibilités et des moyens pour les accompagner. Certains auraient pu craindre que les difficultés de la Semcoda engendrent de moindres moyens pour le quotidien, mais il faut rassurer les locataires sur ce point. La gestion de proximité est essentielle. Pour maintenir un taux de vacance faible, nos logements doivent faire envie et un suivi des locataires est indispensable pour éviter que les taux d'impayés ne dérapent. Le conseil d'administration garde ces ratios en tête, car ils reflètent la satisfaction de nos locataires.

Le conseil d'administration

Représentants des capitaux détenus par les collectivités locales

Conseil départemental de l'Ain :

- Jean-Yves Flochon (Ceyzériat)
- Hélène Cedileau (Bourg-en-Bresse)
- Élisabeth Laroche (Meximieux)
- Martine Tabouret (Ceyzériat)
- Clotilde Fournier (Attignat)
- Aurélie Borel (Belley)

Administrateurs nommés par les délégués des communes :

- Hubert Bertrand (maire de Saint-Genis-Pouilly)
- Carole Bontemps-Hesdin (maire de Reyrieux)
- Dimitri Lahuerta (maire de Belley)
- Bernard Perret (vice-président de la communauté de communes de la Plaine de l'Ain)
- Michel Fontaine (vice-président Grand Bourg Agglomération)

Représentants des capitaux privés

- Clément Lecuire - ADESTIA
- Pascal Charrière - Caisse d'épargne Rhône-Alpes Lyon
- Lucile Barou
- Michel Gallet - Chambre de commerce et d'industrie de l'Ain
- Pierre Girod - Chambre de métiers de l'Ain
- Valentine Pelsy
- Yvan Franchini - Action Logement Immobilier

ÊTES-VOUS UN PRÉSIDENT OPTIMISTE ?

Oui ! Je suis optimiste et réaliste sur les enjeux à court terme. Je porte la Semcoda avec fierté. Nous n'avons pas à rougir de cette structure. Nous pouvons avoir des regrets sur une période en termes de gestion, mais ça n'enlève rien au potentiel à disposition des élus. ■



HANDICAP PSYCHIQUE

Samsah Rétablissement

- Ouverture octobre 2021 avec 15 places sur tout l'Ain
- 3,8 ETP pour l'équipe permanente : infirmier, ergothérapeute, cadre de santé, médecin psychiatre, neuropsychologue, assistant de service social, conseiller en économie sociale et familiale, et éducateur spécialisé

Orientation

- CDAPH (commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées, dossier instruit par la MDPH)
- Durée de l'accompagnement de 2 à 5 ans, renouvellement possible

Mission complémentaire

- Guidance des professionnels et promotion de l'approche par le rétablissement

SAMSAH Rétablissement

5 bis rue des Crêts
01000 Bourg-en-Bresse
(locaux partagés avec le SAVS de l'Orsac)
06 07 31 59 86

SAMSAH RÉTABLISSEMENT

Ce que je veux

Le premier service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés psychiques orienté sur le rétablissement vient d'ouvrir dans l'Ain, à Bourg-en-Bresse.

PAR **AGNÈS BUREAU**

L'équipe du Samsah accompagne les personnes vers un premier logement autonome, une formation, un emploi ou une vie sociale, selon leurs aspirations et sur une durée longue (de 2 à 5 ans). La particularité de ce Samsah Rétablissement réside dans l'approche et la méthode : l'accompagnement s'appuie sur la stimulation de l'espoir de changement et la reprise du pouvoir d'agir. « C'est le modèle de la réhabilitation psychosociale développé en psychiatrie, précise Nelly Birraux, responsable du Samsah. Nous travaillons avec des personnes prêtes à apprendre à vivre avec les symptômes de leur maladie et qui aspirent à du changement, avec notre accompagnement. » Personne ne doit venir au Samsah à reculons, l'envie est un moteur d'inclusion patiemment encouragé par l'équipe du Samsah.

AUTODÉTERMINATION

Second principe fondamental pour l'équipe : « Ce n'est pas le professionnel qui détermine – ou influence – les objectifs de la personne. On ne sait pas mieux qu'elle ce qui est bon pour elle... » Si la vie sentimentale vient avant le travail, dont acte. Les professionnels

doivent juste permettre un choix éclairé. Pour cela, rien de mieux qu'expérimenter « en vrai » le logement autonome dont on rêve ou un poste en entreprise. « Vivre seul en appartement peut se révéler pesant de solitude... ou pas. C'est en se testant en situation réelle qu'on est capable de confirmer ou d'ajuster ses envies. » Le Samsah mettra pour cela à profit son réseau de partenaires, bailleurs sociaux, structures d'insertion vers l'emploi ou autres.

DES BÉNÉFICIAIRES-PARTENAIRES

Nelly Birraux est convaincue que la participation des personnes est réellement, concrètement possible. « On peut construire avec elles, et pas "pour" elles, un projet qui correspond à leurs aspirations. Pour ça, il nous faut de l'interdisciplinarité et un vrai travail d'équipe. » Et ici, « l'équipe » s'entend de façon très ouverte : le Samsah est avant tout un lieu de coordination entre les services et les professionnels les mieux à même d'accompagner les personnes. « On ne se substitue pas à l'existant », insiste N. Birraux. Le Samsah Rétablissement ouvre avec 15 places (déjà attribuées) et compte sur un élargissement à 32 dès l'an prochain. ■



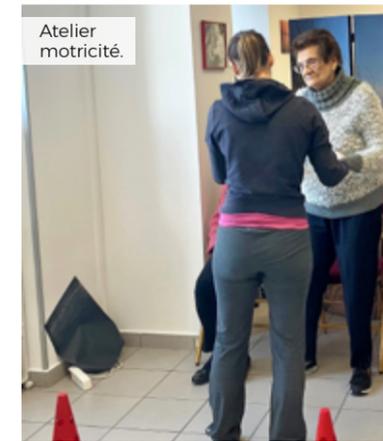
Chaque personne accompagnée par le Samsah aura son référent personnel au sein de l'équipe, « case manager » à l'anglo-saxonne ou coordonnateur de parcours. (Photo: la réunion d'équipe hebdomadaire).

Accueil de jour Les Loges de Canitie

Répondant au besoin d'une structure de répit pour les aidants sur la communauté de communes de la Côtère (3CM), l'accueil de jour pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées Les Loges de Canitie a ouvert le 4 octobre, à Sainte-Croix. « Canitie signifie cheveux blancs et "les Loges" évoque le côté cocooning », rappelle sa responsable et fondatrice de l'association, Catalina Beynier.

Agréé pour 10 places, animé par une équipe de professionnels, ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 16 h 30, il offre aux personnes un accompagnement bienveillant, basé sur la méthode Montessori séniors, visant à préserver et stimuler l'autonomie, via des activités variées et adaptées (ateliers motricité, mémoire, odeur et saveur, chant, réalité virtuelle, Pilates...), et favoriser les relations sociales. Des actions intergénérationnelles sont en projet avec l'école Montessori voisine. ■

Tél. 06 69 14 21 45
www.leslogesdecantie.fr



Atelier motricité.



L'accueil de jour est situé au sein du Domaine de Sainte-Croix.

Culture et santé Une dynamique de projets

Malgré la crise sanitaire, la dynamique des projets Culture et santé*, unissant établissements sanitaires, médico-sociaux, et acteurs culturels, est restée vive. Les créations artistiques participatives sont des plus variées. Au foyer de Domagne (Adapei) à Ceyzériat, par exemple, le projet initié en 2019 avec le collectif Ishtar invite les résidents à se lancer dans une création de sons, de mouvements et de poésies. Parmi les onze structures de santé engagées dans l'action cette année, deux participent pour la première fois : la résidence La Jonquillère (Coligny), en partenariat avec la compagnie Le Feu au Lac nouvellement basée dans l'Ain et le Théâtre de Bourg-en-Bresse, autour d'une création restituant la mémoire de l'Ehpad, et l'IME Les Muscaris (Oyonnax) avec le Centre de

rencontre culturel d'Ambronay, autour d'explorations d'objets sonores, de mini-concerts dansés... ■

* Dispositif régional soutenu par l'ARS (Agence régionale de santé) et la DRAC (Direction régionale des affaires culturelles)



Au foyer de Domagne, avec les artistes d'Ishtar.

En bref

Aide à domicile

Depuis octobre 2021, les salariés de l'association Ain Domicile Services bénéficient d'une reconnaissance de leur missions grâce à l'avenant 43 de la convention de la branche de l'aide à domicile. Grégory Bornuat, directeur, et Audrey Brette, responsable opérationnelle, se rendent dans les antennes de proximité pour expliquer aux collaborateurs la nouvelle classification, leur remettre les nouveaux contrats et un sac de transport pour leur matériel professionnel. Un temps d'échange, d'écoute et de partage important pour tous.



Audrey Brette, responsable opérationnelle, au côté d'Isabelle Mrozek (avec le sac), aide à domicile

PCH parentalité

Le Département rappelle que depuis 2021, deux nouvelles aides sont ouvertes aux parents en situation de handicap, bénéficiaires de la PCH* et ayant des enfants de moins de 7 ans : l'aide humaine à la parentalité et l'aide technique à la parentalité. La demande peut être faite avant la naissance de l'enfant ou à tout moment avant ses 7 ans.

* Prestation de compensation du handicap
www.ain.fr
tél. 3001 (prix d'un appel local)

ViaTrajectoire

Service public accessible à tous, gratuit et sécurisé, ViaTrajectoire propose une aide à l'orientation personnalisée dans le domaine de la santé. ViaTrajectoire Handicap facilite pour les particuliers, les professionnels et la MDPH, les orientations vers les établissements et services médico-sociaux (ESMS) et le suivi des décisions d'orientation. Dans l'Ain, 115 établissements sont inscrits dans l'annuaire des ESMS.

<https://trajectoire.sante-ra.fr>

Multiplier les expériences vécues



FAMILLES

En bref*

- Plus de 110 000 ménages avec enfants dans l'Ain.
- Près de 7 000 naissances par an.
- 371 enfants confiés au Département par décision judiciaire.
- 2 530 enfants et jeunes majeurs suivis dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance à domicile, d'une mesure d'accueil ou de l'aide aux jeunes majeurs.
- 1 027 informations préoccupantes sur la situation d'un enfant reçues (soit une hausse de 60 % en 10 ans).

* Chiffres 2020.

**Département de l'Ain
DGA Solidarité**
13 avenue de la Victoire
BP 50415
01012 Bourg-en-Bresse Cedex

Tél. 3001
Du lundi au vendredi,
de 9 h à 12 h 30
et de 13 h 30 à 17 h
www.ain.fr

PLAN ENFANCE 01 « DE LA GROSSESSE À 21 ANS »

Accompagner parents et enfants

En phase avec et au-delà de la stratégie nationale de prévention et protection de l'enfance, le Département s'engage dans un plan d'action pour toutes les familles, à l'instar des plans seniors et handicap.

PAR ANNICK PUVILLAND

Lancée par l'État, la stratégie nationale de prévention et de protection de l'enfance 2020-2022 invite les départements à proposer des actions pour faire évoluer les réponses aux besoins, autour de quatre engagements : agir le plus précocement possible, sécuriser les parcours des enfants protégés, donner aux enfants les moyens d'agir et garantir leurs droits, préparer leur avenir et sécuriser leur vie d'adulte. Un appel à projets auquel le Conseil départemental de l'Ain a volontiers répondu.

En parallèle, le Département a souhaité aller plus loin en définissant un Plan enfance 01 « De la grossesse à 21 ans », feuille de route opérationnelle pour 2021-2024 visant à mieux répondre aux besoins de toutes les familles ainésiennes. Stratégie nationale et plan départemental sont en route, l'une s'incluant dans l'autre. Côté stratégie nationale, l'État apportera un soutien financier d'environ 2 M€/an sur deux ans, le Département contribuant à la même hauteur. Côté Plan départemental, le budget pour les trois ans s'élève à 8,2 M€, dont la moitié financés par l'ARS, l'État et l'assurance maladie. Une signature protocolaire entre l'État et le Département viendra prochainement officialiser cette contractualisation.

DES ACTIONS INNOVANTES

Adopté en septembre 2021, le Plan enfance 01, riche d'actions innovantes et expérimentales, s'articule autour de sept objectifs. Le travail a été mené avec les partenaires de la prévention et protection de l'enfance, anciens (Sauvegarde, PEP...) et nouveaux. « Les partenaires sont aussi porteurs de propositions », souligne Cathy Hanquier, directrice enfance et famille au Département.



Cathy Hanquier

ÉLARGIR LES POSSIBLES

Accent sur la prévention

Quarante fiches-actions composent le Plan enfance 01. Zoom sur quelques actions phares.

La volonté d'un « virage préventif », tant dans les missions de protection de l'enfance que dans celles de la PMI*, sous-tend les actions du Plan. « Il faut être là dès le prénatal » rappelle Cathy Hanquier. Exemples d'actions innovantes : instituer pour toute première grossesse un entretien des futurs parents avec la sage-femme du Département (expérimentation lancée sur deux CDS** à Bourg-en-Bresse et Montrevel) ; renforcer les visites à domicile en périnatalité pour les familles vulnérables (l'action Petits pas, Grands pas débute sur la Plaine de l'Ain-Côtière) ; mieux coordonner les parcours des femmes enceintes vulnérables : équiper la PMI d'un logiciel facilitant la communication de données sécurisées en interne et avec les partenaires...

ACCOMPAGNER L'ENFANT VERS SA VIE D'ADULTE

Neuf nouveaux postes de travailleurs sociaux sont dédiés aux actions éducatives préventives (AEP). Les mesures AEMO (actions éducatives en milieu ouvert) incluant la GCP (gestion du conflit parental) seront doublées. De nouvelles places SAFFRen (service d'accompagnement familial renforcé) seront ouvertes. Élargir les possibles passe aussi par créer un centre parental à la Maison de l'enfance, composé de

trois appartements meublés permettant d'accueillir des couples avec enfant de 0-3 ans (ou à naître). L'horizon des réponses aux besoins des enfants porteurs de handicap ou troubles psychiatriques confiés à l'ASE (aide sociale à l'enfance) s'éclairera également de nouvelles solutions, avec la création d'un foyer adapté pour les 6-18 ans, l'élargissement du champ d'action de l'équipe mobile et le projet d'extension du service Ados+ à l'institut d'enfants Seillon.

Au chapitre « Accompagner l'enfant confié durablement vers sa vie d'adulte », s'inscrivent entre autres la création d'un foyer de semi-autonomie pour des 16-18 ans, la sécurisation d'un statut adapté à chaque enfant en cas de défaillance de l'autorité parentale (parrainage, tiers digne de confiance, accueil durable bénévole).

RECHERCHE-ACTION

Animée par la sociologue Aude Kerivel, une recherche-action sur le capital social et les liens d'attachement de l'enfant, clé vers l'autonomie du jeune adulte, sera menée avec les équipes éducatives des établissements et les assistants familiaux. ■

*Protection maternelle et infantile
**Centres départementaux de la solidarité



Accompagner enfants, ados et jeunes adultes.



3 QUESTIONS À

Hélène Bertrand-Maréchal

VICE-PRÉSIDENTE DU DÉPARTEMENT, DÉLÉGUÉE À L'ENFANCE ET LA FAMILLE

Qu'apporte ce premier Plan enfance ?

Ce plan enfance s'intitule « De la grossesse à 21 ans », c'est donc naturellement une feuille de route pour renforcer notre action auprès de toutes les familles ainésiennes, des femmes enceintes, des enfants qui nous sont confiés et des jeunes majeurs. Nous avons également conscience que les dispositifs de protection de l'enfance sont en tension, dans un contexte où la population de l'Ain augmente. Ce plan vient apporter des réponses efficaces et rapides.

Quels sont ses points forts essentiels ?

Nous avons fait de la prévention un axe fort. Nous sommes convaincus de l'utilité d'agir et d'accompagner en amont pour prévenir les difficultés. L'accent a également été porté sur le déploiement de dispositifs innovants et sur l'adaptation de notre offre de prise en charge, pour répondre au plus près aux besoins des enfants. Au total, ce sont 40 actions concrètes !

Les enfants sont les adultes de demain. Quels enjeux pour l'avenir ?

Faire des enfants d'aujourd'hui des adultes autonomes et responsables est notre priorité. Le parrainage permettra, par exemple, à l'enfant de découvrir un autre modèle familial et d'autres loisirs. En parallèle, nous formons les assistants sociaux et assistants familiaux sur le principe que le capital social acquis durant l'enfance constitue une clé de l'autonomie des jeunes adultes, avec la vertu de l'ouverture sur le monde.



AGIR

La réforme Sérafin-PH* :

- Lancée en 2014.
- Entrée en application en 2024.
- Portée par la Direction générale de la cohésion sociale et la CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie).
- Repense le financement des établissements et services pour mieux refléter la réalité du terrain et les besoins des bénéficiaires.
- Accentue les notions de parcours et d'accompagnement personnalisé.
- Définit un langage commun aux associations gestionnaires.
- Se décline en deux nomenclatures :
 - Besoins des bénéficiaires
 - Prestations proposées par les établissements.

* Services et établissements : réforme pour une adéquation des financements aux parcours des personnes handicapées.

Adapei de l'Ain
20 avenue des Granges Bardes
Bourg-en-Bresse
04 74 23 47 11
siegesocial@adapei01.fr

“ Une dynamique collective en marche ”

RÉFORME DE LA TARIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES



Sérafin-PH : le défi 2024

Trois ans avant l'application de la réforme Sérafin-PH, l'Adapei a engagé une démarche pour familiariser ses professionnels aux nouveaux outils et améliorer l'accompagnement de ses bénéficiaires dès aujourd'hui.

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

Si elle s'inscrit dans la continuité de la personnalisation de l'accompagnement engagée depuis des années, Sérafin-PH marque un tournant pour les associations. « *C'est un défi majeur. Elles doivent repenser leur fonctionnement pour se mettre en ordre de marche pour 2024* », estime Aimée Gagnon, directrice de projets de l'Adapei de l'Ain. « *Elle nous conduit à nous réinterroger sur les modalités d'accompagnement et l'offre de service* ».

Sérafin-PH compte professionnaliser l'accompagnement à partir d'une évaluation croisée des besoins, la définition d'objectifs d'accompagnement, la mise en œuvre et le suivi de prestations adaptées en interne ou en externe. Mais surtout, la réforme construit un langage commun pour tout le médico-social à travers des grilles d'évaluation des besoins et des prestations. Elles permettent aux acteurs, professionnels et aidants, de croiser leur regard pour aller vers une prise en charge objective et co-construite à partir des besoins.

UNE CARTOGRAPHIE DES BESOINS

L'Adapei s'est engagée dès 2019 en évaluant les besoins dans deux MAS* pour mieux adapter l'accompagnement aux réalités des résidents. Fin 2020, la démarche a été déployée à toutes les structures. Des formations aux nomenclatures ont eu lieu auprès des directeurs et chefs de service. Au premier trimestre, les professionnels des 56 établissements et services de l'Adapei se sont familiarisés avec la méthodologie et ont évalué les besoins des 1 800 bénéficiaires en croisant leur expertise. Ce travail a produit une cartographie des besoins à l'échelle de l'Adapei. L'association s'est appuyée sur ces résultats pour proposer des transformations de son offre de service lors de la renégociation de son CPOM** avec ses financeurs. La démarche sera renouvelée chaque année pour saisir l'évolution des besoins et adapter l'accompagnement des usagers. L'an prochain, leur regard et celui des aidants seront intégrés à l'analyse pour prendre en compte le bénéficiaire dans sa globalité. Pour être prêt pour la réforme, l'Adapei engagera en 2022 une analyse des prestations proposées dans les structures et de leur suivi dans le cadre des projets personnalisés. ■

*MAS : Maison d'accueil spécialisée
**Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens

SUR LE TERRAIN

Un accompagnement formalisé et approfondi

Pendant un mois, le FAM* Sous-la-Roche de Talissieu s'est animé au rythme de l'analyse des besoins de ses 36 résidents.

C'est en janvier que les équipes, guidées par la direction, ont découvert la grille Sérafin-PH. Elle a d'abord été travaillée par les éducateurs-référents à partir de leur connaissance des bénéficiaires, glanée au quotidien et lors de la rédaction des projets personnalisés. Ces conclusions ont été discutées en réunion d'équipe éducative afin de croiser les points de vue. La partie sanitaire a été remplie en lien avec les professionnels concernés. « *On a travaillé résident par résident pendant un mois, de la présentation à la saisie complète sur informatique* », précise Myriam Decroze, infirmière et coordinatrice du parcours de soins.

UN AUTRE ÉCLAIRAGE

Ce temps était d'autant plus nécessaire que la nomenclature, commune à tous les établissements,

recoupe tous les axes d'accompagnement y compris le travail ou la scolarité, qui ne concernent pas les FAM. Cette analyse complète a eu du bon. « *Pour les projets personnalisés, on part des observations de terrain pour aller à l'analyse. Là, la grille guide le regard* », résume Sylvain Tanazaq, directeur. « *Ce travail a ouvert d'autres pistes, notamment pour les éducateurs* », pense Myriam Decroze. « *Il nous a poussés à nous poser pour réfléchir et a conduit à une vraie remise en question de l'accompagnement proposé aux résidents* », ajoute Samantha Calamand, coordinatrice éducative. « *Ça nous a permis de repérer des choses que l'on n'aurait pas vues au quotidien* ». ■

*FAM : Foyer d'accueil médicalisé



Les nombreuses réunions autour de l'analyse des besoins ont renforcé le travail collectif et pluridisciplinaire déjà en place dans l'établissement.

Un test grandeur nature

L'Adapei a proposé la candidature de deux de ses établissements à une expérimentation de la CNSA. Organisée auprès de 1 200 structures, elle visera à préciser le futur modèle de tarification Sérafin-PH et à simuler ses impacts. Si ces établissements sont retenus, ce sera une chance pour l'association de se familiariser avec la réforme, de mesurer sa progression et de favoriser les bonnes pratiques. ■

Une démarche d'ensemble

L'Adapei rend son système d'information « Sérafin compatible » pour intégrer la réforme à la pratique professionnelle.

Depuis 2020, l'Adapei harmonise ses pratiques en commençant par l'admission puis le projet personnalisé. Ces procédures complexes, évolutives, dynamiques et impliquant plusieurs parties prenantes sont réinterrogées pour s'adapter à la nouvelle donne. « *L'idée est d'intégrer les prestations Sérafin venant en réponse aux besoins des usagers à l'élaboration des projets personnalisés* », résume Anaïs Grisolle, contrôleuse de gestion médico-sociale.

Un autre chantier d'ampleur porte sur Ogirys, l'outil informatique regroupant le dossier unique de l'usager, afin de garder la trace des données collectées. « *Nous avons passé en revue l'ensemble des fonctionnalités du logiciel afin d'adapter les paramétrages et définir les règles d'utilisation. Le but était de récupérer les données nécessaires à la mise en place de la réforme* », explique Claire Moreau, responsable qualité. Le siège s'est mobilisé pour développer des solutions et vulgariser des

Anaïs Grisolle



nomenclatures parfois pointues pour simplifier la tâche aux établissements. Désormais, un travail de paramétrage reste à mener pour assurer la traçabilité et le suivi des prestations délivrées. Il s'agira de rendre compte de l'accompagnement au quotidien de chaque usager afin de traduire comptablement ces prestations et pour obtenir les financements correspondants. ■

Claire Moreau





En pratique

Pour qui ?

— Les Sorties du cœur proposent des sorties et activités aux personnes âgées et/ou handicapées. Qu'elles soient en Ehpad ou à leur domicile, l'association offre toute l'année des moments de rencontre.

Comment ?

— L'association organise en milieu rural et urbain des sorties en extérieur et en salle. Des séjours de vacances de 3 à 5 jours ont lieu à moins de quatre heures de Bourg-en-Bresse, notamment dans le Jura. Les bénévoles se rendent également en Ehpad et au domicile des personnes âgées et leur proposent des rencontres. Enfin, une chorale offre un moment convivial et dynamique aux résidents qui se produiront en concert, en 2022, pour le spectacle les *Madeleine's on the rock*.

Des projets en cours

— Depuis 2019, l'association organise des "rendez-vous des copains" dans les villages de l'Ain. D'abord, l'association va chercher les personnes âgées chez eux. Puis, tous les participants sont conviés à un dîner. Un véritable moment de partage !

Tél. 06 73 30 64 52

Page Facebook : @LesSortiesDuCoeur01



Sophie Revel,
coordinatrice
pour les
Sorties du cœur.

Les Sorties du cœur En voiture, Simone !



Pour en savoir plus, rdv sur
www.interaction01.info

Rompre avec la solitude et l'isolement des personnes âgées en proposant des sorties toute l'année ? C'est le pari des Sorties du cœur 01, une association qui crée du lien social. Jeudi 14 octobre, dans la salle Saint-Roch à Bourg-en-Bresse, les résidents des Ehpad de Ceyzériat et de la Pergola se réunissent autour d'un Scrabble ou d'un jeu de cartes grâce à l'association.

ENQUÊTE & PHOTOS MARYLOU PRÉVOST

À 14h30, jeudi 14 octobre, les véhicules adaptés des Sorties du cœur déposent les résidents des deux Ehpad devant la salle Saint-Roch. À peine sont-ils arrivés que les animatrices les déguisent de colliers de fleurs ou de couvre-chefs amusants. Elles-mêmes portent des chapeaux jaune canari ou rose vif ou sont parées de capes de vampire. Dans la salle, chacun s'installe à la table où se trouvent leurs jeux favoris. Commencent alors des discussions, des accusations de tricheries à la table des jeux de cartes, et des rires autour du Scrabble. Yves Rivet, résident en Ehpad, s'est prêté à la sortie costumée et porte une casquette de parachutiste. Entouré de trois amies et d'une animatrice, il tente de gagner une partie de coinche. Pour lui, c'est un moment pour « sortir de l'ordinaire, rencontrer d'autres personnes et sympathiser avec des gens de mon âge ».

Une bouffée d'oxygène

Lorsque l'on demande à Véronique Leduc, animatrice à l'Ehpad de Ceyzériat, ce que la sortie jeux de société apporte aux résidents, la réponse est immédiate : « Beaucoup de choses ! Les personnes âgées sortent de leur établissement, ce qui n'était pas possible auparavant car

nous n'avions pas de véhicule. Elles rencontrent d'autres personnes de leur âge qui vivent dans les mêmes conditions. » Véronique Leduc participe aux Sorties du cœur depuis une dizaine d'années et anime la sortie avec le sourire aux lèvres. Les Ehpad sortent d'un an de confinement difficile où les visites étaient impossibles et la solitude pesait. Les Sorties du cœur offrent maintenant des moments de partage nécessaires aux résidents. « Ils sortent de la crise du Covid très fatigués psychologiquement. Ici, ils se régénèrent et prennent une bouffée d'oxygène. Ils se réinsèrent dans la société et redeviennent des individus à part entière », se réjouit Sandrine Tholas, la deuxième animatrice de l'Ehpad. « Les jeux de société parlent aux personnes âgées. Ils sont à l'aise car ils connaissent bien ceux qui leur sont proposés. » Plus qu'un divertissement, cette sortie permet



Les animatrices aident
les personnes âgées
pour certains jeux.



Sandrine Tholas, animatrice, porte un chapeau rose festif pour l'après-midi jeux de société.



L'association va chercher les résidents dans les Ehpad et les ramène avec un véhicule adapté.

aux résidents de communiquer dans une ambiance joyeuse. « Nous avons fait le choix de regrouper plusieurs établissements afin qu'ils rencontrent, peut-être, de futurs amis », explique Sophie Revel, coordinatrice des Sorties du cœur. Bernadette, bénévole de l'association et ancienne soignante, s'essaie à un jeu qu'elle ne connaissait pas : le Chromino. Pour elle, cette sortie a beaucoup d'importance. « Notre but aujourd'hui est que les résidents passent une agréable journée, tout simplement ! Dans mon ancien travail je n'avais pas le même contact, je n'avais pas le temps pour mes patients. Aux Sorties du cœur, j'ai le temps de les écouter, de prendre soin d'eux et je peux voir tout le bonheur que procure une activité », affirme Bernadette.

Après l'effort, le réconfort

La sortie ne s'arrête pas seulement aux jeux et aux costumes. Bernadette

a réservé un goûter pour tous. Des gâteaux, du jus de fruits, ou encore du café sont servis par les animatrices. Même pendant la dégustation, le brouhaha des conversations continue dans la salle.

L'histoire qui réchauffe les cœurs

Si la sortie permet des rencontres, elle réserve aussi de belles histoires de retrouvailles. Alors que la sortie touche à sa fin, deux anciennes amies se sont revues. Jeanine, 90 ans, a retrouvé, après plus de trente ans, une femme qu'elle fréquentait. « Je suis venue pour jouer à la coinche et j'ai eu la joie de rencontrer une personne que j'ai connue il y a très longtemps dans le Valromey », précise Jeanine. Assises à la même table de jeu, les deux femmes se sont reconnues. Grâce aux Sorties du cœur, elles pourront maintenant échanger par courrier et se revoir, peut-être, lors d'une prochaine activité. ■



Jeanine, 90 ans, a retrouvé une amie qu'elle connaissait il y a plus de trente ans lors de l'activité jeux de société.



DIGITALISATION

Site internet de Bourg Habitat
— 4 000 à 5 000 visiteurs par mois

Chatbot "locataires"
— 86 % : taux de compréhension du chatbot dédié aux questions des locataires (ouvert depuis le confinement de 2020)
— 1 522 utilisateurs et 2 470 messages enregistrés sur le chatbot locataires en un an
— 55 % des messages enregistrés en dehors des horaires d'ouverture de Bourg Habitat

Bourg Habitat
16 avenue Maginot
à Bourg-en-Bresse
04 74 21 20 20
www.bourg-habitat.com

UN CHATBOT POUR LES LOCATAIRES ET LES DEMANDEURS

« Bonjour, comment puis-je vous aider ? »

Sur le site Internet du bailleur social, il est désormais possible de converser avec un chatbot : après une première version tournée vers les locataires, une seconde version va également simplifier la réponse aux demandes les plus courantes des personnes en quête d'un logement.

PAR AGNÈS BUREAU

Petites bulles de BD enlacées ou tête de robot souriante : le coin du chatbot est facilement repérable sur de plus en plus de sites commerciaux ou de services publics. En un clic, vous ouvrez une conversation : votre interlocuteur est un robot et s'annonce comme tel. Bourg Habitat, qui a développé le sien en 2020, l'a configuré pour donner un premier niveau de réponse à ses locataires. « *Le chatbot répond à des demandes fréquentes, comme nos horaires d'ouverture, les modalités de paiement du loyer ou les réflexes à avoir en cas de problème technique dans leur logement* », résume Séverine Renault, responsable communication du bailleur. **Premier intérêt pour les locataires : une réponse immédiate à toute heure du jour ou de la nuit ;**

premier avantage attendu pour Bourg Habitat : une baisse des appels pour ce type de sollicitations simples, pour libérer du temps disponible au centre téléphonique de relation clients.

DES DEMANDEURS MIEUX RENSEIGNÉS

Le bailleur social attend désormais davantage de ce chatbot maison. « *Notre site internet est très fréquenté pour nos offres de logements. D'ici quelques mois, le chatbot s'adressera également aux demandeurs de logements. Contrairement au moteur de recherche qui présente tous les biens disponibles, le chatbot sélectionnera uniquement les logements disponibles correspondant à la demande. Si vous êtes une famille avec deux personnes, il exclura d'office les studios ou les T4 et plus.* » Bourg Habitat n'y voit pas seulement un service plus ajusté et plus efficace pour les usagers. « *La loi nous impose des règles dans l'attribution des logements. On ne peut pas louer un T3 à une personne seule par exemple. En présentant uniquement les offres réellement accessibles au demandeur selon sa situation, on devrait éviter des incompréhensions.* » Le chatbot demandera donc la composition familiale, le revenu fiscal de référence et les ressources mensuelles, puis fera mouliner sa recherche dans la base de données des biens disponibles à la location. Si le demandeur souhaite être recontacté par Bourg Habitat, il devra renseigner ses coordonnées à la fin de la conversation. Toute la procédure reste évidemment conforme à la législation sur la protection des données personnelles. ■



Le chatbot dédié aux demandeurs de logements est en cours de développement. Il sera testé par les collaborateurs de Bourg Habitat avant une mise en ligne dans le courant du premier trimestre 2022.

“ Des propositions de logements ciblées ”

TÉMOIGNAGES



Première réponse

« Nous recevons pas mal d'appels ou de messages concernant des logements que les demandeurs ont vu sur notre site Internet mais qui ne leur sont pas accessibles. Avec le chatbot, ils auront une première réponse immédiate. Une personne pourra aussi faire une recherche de logement ouverte et le chatbot lui proposera trois offres qui correspondent à son profil. Et nous la rappellerons. Au final, nous n'aurons probablement pas moins de monde, mais nous gagnerons tous du temps. »

Ludivine Dufour,
responsable de la cellule commercialisation



Cibler mieux

« Toute notre difficulté est de coller au plus près du souhait des demandeurs, tout en respectant les règles d'attribution. En permettant à la personne de se positionner sur un logement parmi ceux sélectionnés par le chatbot, on devrait limiter le nombre de refus donnés aux propositions de la commission d'attribution — sachant qu'un demandeur ne peut pas multiplier les refus. C'est du bonus pour tout le monde. »

Andy Nkundikije,
président de la commission d'attribution des logements de Bourg Habitat, adjoint au maire de Bourg-en-Bresse

EN 2022

L'agence virtuelle, dès demain

Elle va remplacer d'ici quelques mois l'espace locataire du site de Bourg Habitat. **Les locataires auront accès, sur leur espace personnel sécurisé, à nettement plus de services qu'actuellement.** Il sera toujours possible de payer son loyer en ligne et de demander un duplicata de quittance ; mais les locataires pourront également mettre à jour leur attestation d'assurance, consulter leur facture, leur décompte de charges, leur état des lieux d'entrée, etc.. Principale nouveauté : cette agence virtuelle permettra aussi aux locataires de déposer des requêtes sans passer par un appel au centre de relation clientèle et de suivre en ligne l'état d'avancement de ces demandes. Bourg Habitat l'utilisera aussi pour informer les locataires de façon rapide et ciblée en cas d'interventions ou de panne dans une montée d'escaliers. Évidemment, le virtuel ne balaye pas le réel, et il ne remplacera pas les agences ni le centre de relation client ! ■

En bref

Intelligence artificielle

Le chatbot (prononcer chaque lettre, à l'anglaise) est une contraction de « chat », qui signifie discussion en ligne, et de « bot » comme robot. Ces logiciels sont programmés pour simuler une conversation dans un langage naturel. Ils repèrent en fait des mots-clés et des formulations pour comprendre les questions et proposer les réponses. Bien configurés, ils ne sont pas dérouterés par les erreurs de frappe ou de syntaxe !

Chatbot « locataires »

À Bourg Habitat, un chatbot existe déjà : il a été conçu pour les locataires et répond sur une centaine de points différents. Il est cependant accessible à tous, sur la page d'accueil du site.

Innovation

Une contribution du Fonds de soutien à l'innovation (FSI) a couvert une partie des frais de développement du chatbot à destination des demandeurs de logements (car tout est fait sur mesure, du choix des infos accessibles via la conversation jusqu'au « ton » plus ou moins neutre ou humoristique des réponses). Bourg Habitat avait testé (gratuitement) un chatbot pendant le confinement, afin de compenser en partie la fermeture des agences. Il avait été utilisé pour près de 600 conversations en quatre mois puis pérennisé.



PETITE ENFANCE

Alfa3a gère 5 RPE, à :

- Polliat (01)
- Genas (69)
- Marcy-l'Étoile (69)
- Neuville-sur-Saône (69)
- Ambilly (74)

et accompagne la création du RPE itinérant de la communauté de communes Usse et Rhône, à Seyssel.

Service petite enfance Alfa3a
Espace Ouest Lyonnais
2 bis, rue Nicolas Sicard
69005 Lyon

Tél. 04 37 41 11 25
www.alfa3a.org

DES MISSIONS ÉLARGIES POUR LES RELAIS PETITE ENFANCE

Ne dites plus « RAM » mais « RPE »

Devenant guichets uniques pour les familles cherchant un mode de garde, les relais petite enfance (ex-relais assistants maternels) développent aussi le soutien à la parentalité.

PAR ANNICK PUVILLAND

Certes, les relais assistants maternels ne s'adressaient pas uniquement aux professionnels de l'accueil individuel des 0-6 ans mais déjà aussi aux parents. Devenus « relais petite enfance » suite à une réforme portée par la CNAF*, comme leur nouvelle dénomination l'indique, ils élargissent leurs missions auprès des familles. « Aujourd'hui, elles sont souvent perdues entre plusieurs entrées possibles (mairie, structures, RAM, PMI) » souligne Béatrice Audras, directrice du pôle enfance-jeunesse Alfa3a. Véritable guichet unique d'information et d'orientation vers les modes d'accueil, individuels et collectifs, le RPE facilite les recherches et les démarches. Les relais devront accentuer aussi l'accompagnement des familles. « C'est un volet très important. » Des temps spécifiques d'accueil enfants-parents seront proposés, au

moins lorsqu'il n'existe pas de LAEP** sur le territoire. Dans la continuité de leurs missions, l'accent est également mis sur la nécessité de renforcer l'attractivité, la valorisation et la professionnalisation du métier d'assistant maternel.

De nouveaux moyens seront-ils accordés aux relais pour développer ces missions élargies « qui généreront un travail conséquent pour les animatrices des relais, notamment dans les grosses communes ou intercommunalités » ? La question reste ouverte.

L'information aux familles et l'accompagnement à la parentalité étaient déjà largement à l'œuvre au sein des cinq – bientôt six – relais petite enfance Alfa3a. Ils le seront encore davantage. Le projet du relais intercommunal qui ouvrira à Seyssel en janvier 2022, déposé auprès de la CAF, intègre pleinement ces nouvelles mutations. ■

*CNAF : caisse nationale d'allocations familiales
**LAEP : lieu d'accueil enfants-parents

Béatrice Audras,
directrice du pôle
enfance-jeunesse d'Alfa3a



Au relais petite enfance
Les Mini-Pouces à Genas
(photo prise en 2019).



La salle de psychomotricité des futurs locaux du RPE itinérant de la communauté de communes Usse et Rhône sera mutualisée entre les assistants maternels du relais et la crèche Les Marmottons, ce qui participera à créer des synergies entre les deux établissements.

SUR LE TERRAIN

Des actions valorisées

Les relais apportent des réponses aux besoins des familles et des assistants maternels.

À Genas, le RPE Les Mini-Pouces centralisait déjà les offres et demandes de garde d'enfants, en lien avec les communes, crèches et multi-accueils. Idem au RPE Les P'tits Copains de Val de Saône, à Neuville-sur-Saône. « **L'accueil individuel est le principal mode d'accueil en France**, rappelle Angela Nunes, directrice du service petite enfance Alfa3a. *Les relais peuvent vraiment éclairer les familles selon leurs besoins. Leur nouveau nom leur donne plus de légitimité, une autre dimension.* »

À Marcy-l'Étoile, le RPE Les Lutins de l'Ouest anime depuis un an des ateliers enfants/parents un samedi matin par mois et accueille, chaque vendredi hors vacances scolaires, le LAEP Graine d'Étoiles. À Genas, où le relais est aussi couplé à un LAEP, les ateliers enfants/parents sont en projet et « les actions de soutien à la parentalité vont se pérenniser et se développer ».

PROMOUVOIR UN MÉTIER BOUDÉ

Si l'accueil individuel reste le principal mode de garde, pour autant le métier d'assistant maternel souffre d'un manque d'attractivité. « *Il est encore plus boudé après la crise sanitaire !* » Le promouvoir est aujourd'hui l'une des trois missions principales des relais. Recevoir les candidats à l'agrément, expliquer le métier, les démarches, organiser des temps collectifs, des rencontres permettant de rompre l'isolement des assistants maternels, proposer des formations... faisaient déjà partie de leur quotidien. Le nouveau référentiel de la Caf identifie, valorise et accentue cette mission. **Former et professionnaliser sont essentiels.** « *Des familles étaient réticentes au départ en formation de leur assistant maternel durant le temps de travail. Le fait que la Caf le préconise lève un frein. Les relais peuvent trouver une garde alternative via un autre assistant maternel ou une crèche.* » La mise en place de séances d'analyse de la pratique, de plus en plus demandée par les assistants maternels, est aussi fortement soutenue. ■



Angela Nunes,
Responsable du service
petite enfance d'Alfa3a

Les relais petite enfance organisent des temps collectifs, parfois animés par des intervenants extérieurs tels cet atelier musique. Réunissant assistants maternels et enfants autour d'activités d'éveil, ces temps contribuent à la socialisation des enfants et à rompre l'isolement des professionnel(le)s.



3 QUESTIONS À

Sonia
Grandet

CHARGÉE DE MISSION PETITE ENFANCE
À LA CAF DE L'AIN

Que change cette réforme ?

C'est une grosse révolution ! Le changement de nom des relais marque vraiment une volonté de les ancrer dans le paysage de la petite enfance, avec pour missions d'accompagner les familles et les assistants maternels. Ils peuvent s'engager dans une ou plusieurs des trois missions renforcées qui donnent droit à une aide supplémentaire : le guichet unique, l'analyse de la pratique, la promotion renforcée de l'accueil individuel.

Les relais sont-ils connus des familles ?

Sur certains territoires, ils sont très identifiés par les familles. Sur d'autres, pas du tout ! Une étude nationale montre que les parents recherchent d'abord un accueil collectif. La plupart ne savent pas que les assistants maternels sont formés, qu'ils sont de vrais professionnels de la petite enfance. Le temps des « nounous » est fini ! L'objectif est de donner une image différente du métier.

La réforme entre en vigueur dès janvier 2022. Comment s'organisent les relais ?

Ils ont beaucoup de questions. Sur chaque territoire, la Caf rencontre les gestionnaires et les animatrices des relais. Des rencontres ont réuni le réseau des animatrices des 49 relais de l'Ain, en juin et en décembre. Les animatrices s'inquiètent du manque d'assistants maternels sur des territoires, de leur vieillissement : tous ne sont pas remplacés. Des pistes existent pour promouvoir le métier, l'accueil individuel : créer des outils de communication, organiser des journées de promotion, développer des partenariats avec des lycées, Pôle emploi...



LOGEMENT

Clos Galland :

- 25 logements dédiés aux séniors :
 - 15 pavillons avec jardins privatifs
 - 10 appartements, de 55 à 66 m²

— Loyers de 250 à 600 €

— Animations hebdomadaires avec l'ADMR

Fédération ADMR de l'Ain
 801, rue de la Source
 01140, Viriat
 04 74 23 21 35
info.fede@admr.org
www.fede01.admr.org

“ S'adapter aux envies des résidents ”

L'ADMR PARTENAIRE DU NOUVEAU BÉGUINAGE

Loger les séniors autrement

Depuis 2020, à Loyettes, le béguinage du Clos Galland permet à des personnes retraitées de vivre dans des logements privatifs tout en créant du lien social. Ce béguinage accompagné par l'ADMR est le premier dans l'Ain.

PAR MARYLOU PRÉVOST

S'il s'agissait autrefois de lieux où vivait une communauté religieuse, certains béguinages logent aujourd'hui des personnes âgées autonomes dans une résidence composée d'espaces privés et communs. Myriam Lyonnet, cheffe de service personnes âgées/personnes handicapées à la fédération ADMR, a accompagné le projet du Clos Galland dans la mise en place et la coordination avec les partenaires. « Ce projet est né de l'initiative de la mairie de Loyettes qui souhaitait réaliser la volonté d'un habitant, Henri Galland, de construire sur son terrain un projet de logement à destination des personnes âgées », explique-t-elle. La mairie de Loyettes s'est alors rapprochée du groupe Arcade promotion pour la construction de la résidence qui avait déjà l'expérience du béguinage dans le Nord de la France. Elle confie la gestion locative à la SFHE et monte le projet avec eux. Puis elle contacte l'ADMR en 2017

afin de l'intégrer au projet, en qualité d'experte en accompagnement des personnes âgées. L'ADMR, convaincue par le projet, avait alors pour mission de mettre en place ce béguinage au niveau social. Elle a créé des groupes de travail rassemblant tous les partenaires qui ont réfléchi au fonctionnement de la communauté. L'association se charge de l'animation d'une salle commune et favorise la création du lien social. À terme, elle souhaite accompagner les habitants à créer une association autonome pour n'avoir plus qu'un rôle secondaire. Le concept, populaire dans le Nord, pourrait s'étendre dans l'Ain. « Lors de l'inauguration de la résidence en 2020, les maires des communes environnantes se sont montrés intéressés par le concept », rappelle Myriam Lyonnet. Le Clos Galland est réparti en 15 maisons et 10 appartements de type F2 et F3. Les salles de bains sont adaptées aux personnes à mobilité réduite et les cuisines sont larges. ■



Jean-Pierre Lametairie-Laissu, président de l'ADMR de l'Ain, et Magalie Ballet, coordinatrice des animations



Des résidentes du Clos Galland devant leur logements

LA VIE DANS LE BÉGUINAGE

Une communauté soudée et active

Au Clos Galland, les habitants bénéficient d'un logement calme dans une résidence favorisant les rencontres, située au cœur de Loyettes pour la proximité avec les commerces.

Fabienne Nguyen était en instance de divorce et avait donc besoin d'un appartement. En contactant la SFHE, elle a pu trouver un logement au Clos Galland où elle peut vivre avec sa fille. « Il est compliqué de vieillir quand on se sent seule. Le système de la résidence avec la sécurité du portail et la bienveillance des gens permet de bien vieillir et avec le plus d'autonomie possible », déclare-t-elle. Michèle Rousselet vivait en HLM avec son chien. Elle profite désormais d'une maison de plain-pied avec un bout de terrain qui lui permet de sortir. Michèle participe à la vie associative avec Fabienne.

DES ACTIVITÉS CHAQUE SEMAINE

Tous les mardis, les résidents conçoivent un programme avec l'ADMR. Ce jour-là, des animateurs de l'association viennent pendant deux ou trois heures et passent l'après-midi avec eux. De nombreuses activités sont proposées : sorties, frieries, parties crêpes, séances bien-être, repas, cuisine, plantation de mini-jardinières... « Le but n'est pas d'imposer mais de s'adapter aux envies des résidents. Il y a un échange entre eux et l'ADMR et ça se passe bien », assure Jean-Pierre Lametairie-Laissu, président de l'ADMR de l'Ain et responsable du projet. Une salle mise à disposition des résidents leur permet de se retrouver autour d'un thé, de jeux, de discussions... Mais les résidents regrettent de

ne pouvoir s'en servir que le mardi. « Nous avons accès à la salle seulement lorsque l'ADMR vient nous encadrer. Pour s'en servir, nous devons nous monter en association, sauf qu'à notre âge nous ne voulons pas tant de responsabilité », expliquent-ils. L'ADMR souhaite alors accompagner les résidents pour qu'ils se montent en association et a contacté l'AGLCA pour les aider à adopter la bonne méthodologie.

L'ENTRAIDE AU CŒUR DU BÉGUINAGE

Après avoir vendu une maison à Loyettes où il y avait beaucoup de circulation, Jean-Clément Curtat a trouvé une résidence au Clos Galland. Là-bas, il reste proche de ses parents et profite du calme. Il aime également la solidarité dans le béguinage. « L'autre jour, une dame avait acheté un socle pour son parasol qui était relativement lourd. Il était impossible pour elle de monter sur le balcon, alors elle est venue chercher mon aide. Tout le monde se rend service », explique Jean-Clément. Jean-Clément participe régulièrement aux sorties et retrouve souvent d'autres résidents pour discuter. Il est connu dans le voisinage pour sa fabrication de bracelets qu'il offre parfois. « Tout le monde se respecte. Les gens sont heureux ici. Moi, je suis heureux », déclare le retraité. ■



Jean-Clément Curtat, résident



3 QUESTIONS À

Jean-Philippe Naçabal

DIRECTEUR DE L'AGENCE RÉGIONALE AUVERGNE-RHÔNE-ALPES D'ARCADE

Comment est né le béguinage de Loyettes ?

La mairie nous avait sollicité et expliqué sa contrainte donnée par M. Galland de loger des séniors. Des projets avaient été initiés précédemment mais sur un mode d'accès au logement privé qui n'avaient pas fonctionné. Nous lui avons alors proposé le concept de béguinage avec 25 logements séniors, avec un partenaire qui propose des aides à domicile et l'animation d'une salle commune. La mairie a tout de suite adhéré au projet et nous a vendu le terrain.

Pourquoi Arcade a-t-il pris en main ce projet ?

Arcade est une société qui agit dans le domaine de la sphère sociale. Elle est le premier acteur privé du logement social. Les projets que nous construisons doivent avoir des enjeux sociétaux. Il était donc logique que nous acceptions ce type de projet. Les locataires vieillissent, ont envie d'autres choses que de grands immeubles sans confort et nous répondons à ce besoin latent en créant des structures pour les personnes non dépendantes.

Pourquoi mettre en place un partenariat avec l'ADMR ?

Nous avons un partenariat national avec cette association et notre but est de multiplier les expériences de collaboration avec elle sur les thématiques des séniors et de l'intergénérationnel. Nous pensons que le projet pouvait intéresser l'ADMR car la résidence est dédiée aux séniors, un public que connaît bien l'association. Lorsque je l'ai contactée en 2017, elle a été tout de suite convaincue par celui-ci.



LIRE

En 2020,
Lire et faire lire en France :

- 3 857 communes partenaires
- 13 187 structures d'accueil dont :
 - 8 995 écoles,
 - 2 174 structures petite enfance,
 - 503 centres de loisirs,
 - et 461 bibliothèques
- 20 558 bénévoles

À l'UDAF de l'Ain :

- 47 communes dont 4 labellisées
"Ma commune aime Lire et faire lire"
- 90 structures d'accueil.
- 139 bénévoles



Lire et faire lire 01
tél. 07 64 41 24 31
l'ain.e-monsite.com
www.lireetfairelire.org

DONNER L'ENVIE DE LIRE AUX ENFANTS



Découvrir le livre autrement (photo prise avant 2020).
© Lire et faire lire

Captivantes histoires

Lire et faire lire lutte contre l'illettrisme, amène à la lecture et développe la transmission intergénérationnelle. Dans l'Ain, l'UDAF a choisi de porter ce dispositif.

PAR **MARYLOU PRÉVOST**

Tout commence en 1999 avec la création de Lire et faire lire par le romancier Alexandre Jardin et le journaliste Pascal Guénéé. L'association s'est alors rapprochée de tous les départements de France. Dans l'Ain, ce sont les Unions départementales des associations familiales (UDAF) qui sont sollicitées dès les débuts de l'action. L'UDAF est très intéressée par le projet et s'engage rapidement : « **L'UDAF a frappé aux portes des écoles, essayé de faire connaître Lire et faire lire dès 1999** », explique Céline Charière, membre du conseil d'administration Lire et faire lire national et animatrice de la politique familiale à l'UDAF.

QUI SONT LES LECTEURS ?

Les bénévoles de l'association doivent être âgés de plus de 50 ans. Principalement retraités, leur moyenne d'âge est de 65 ans. **À ce jour, 95 bénévoles participent à l'action et près d'une vingtaine de personnes ont contacté l'UDAF pour intégrer le dispositif.** Ils sont recrutés pour leur motivation et formés avant de commencer la lecture dans les établissements. L'UDAF fait appel à des professionnels pour les formations des bénévoles grâce à des subventions de la mairie de Bourg-en-Bresse, du Conseil départemental, et de la Région dans le cadre du Fonds pour le

développement de la vie associative (FDVA) : Hélène Laurca, comédienne, les forme à la lecture à voix haute ; Pauline Flacher, psychologue clinicienne, les aide à interagir avec les enfants lorsque ceux-ci ont des questionnements et à comprendre leurs comportements pendant la lecture.

LIRE AUTREMENT

Les bénévoles interviennent dans la structure la plus proche de leur domicile. Le plus souvent, ce sont des écoles mais aussi des crèches, des centres de loisirs ou des bibliothèques. Ils animent des séances de lecture d'un quart d'heure, en petit groupe, sur une durée totale d'une heure, une fois par semaine. Ils lisent un livre qu'ils ont choisi et, dans certains cas, les enfants peuvent lire à leur tour. L'atelier intervient comme un complément de l'école. « *La lecture n'est pas un enseignement mais un moment ludique où les enfants prennent plaisir à écouter une histoire* », précise Céline Charière. Mais l'action ne s'arrête pas là. Ils posent ensuite des questions aux enfants pour savoir ce qu'ils ont compris et aimé dans l'histoire. ■



Céline Charière

TÉMOIGNAGES

Le croisement des générations

Deux bénévoles mettent en lumière les bienfaits des actions de Lire et faire lire.

Pour Nadine Vulin, 64 ans, ancienne coordinatrice technique, raconter des histoires aux enfants n'est pas une coïncidence. Lorsqu'elle a pris sa retraite, elle s'est livrée à sa passion pour l'écriture et a publié un livre pour enfants illustré par sa fille : *Alfred et son imagination*. En cherchant une activité liée à sa passion pour les livres et son amour pour le théâtre, Nadine Vulin tombe sur l'association Lire et faire lire. Attirée par le projet, elle contacte Céline Charière qui la met en contact avec une école de Montagnat. « *J'ai rencontré le directeur et le contact est très bien passé avec toutes les institutrices. Cela fait maintenant quatre ans que j'interviens là-bas* », explique Nadine Vulin. Cette année, elle fait la lecture à six classes de la petite section de maternelle jusqu'au CE2. « *Je trouve que la retraite est un moment opportun pour se faire plaisir et suivre ses envies et je prends un plaisir fou à faire cette activité. J'avais envie de reprendre mon âme d'enfant et avec eux je la retrouve enfin* », assure-t-elle. Chaque année, un thème est choisi par les institutrices et Nadine choisit les livres à lire. Les lectures se font en groupe de dix élèves maximum dans une salle dédiée, pendant une vingtaine de minutes. Grâce ses quinze années de théâtre, donner vie aux textes est un jeu d'enfant pour Nadine. Elle

sait mettre en scène les histoires, apporte parfois des accessoires ou encore des déguisements. « *Il faut amener les enfants à la lecture d'une façon différente aujourd'hui car ils sont très sollicités par les écrans. Il faut apprendre à les captiver.* » Pour aller plus loin, elle met en ligne des chroniques sur les livres pour enfants depuis 4 ans, sur son blog *Au fil des mots*. Elle y renseigne les thèmes des livres, l'âge auquel ils correspondent, rédige un résumé et donne son avis.

UNE SECONDE VIE

Lisbeth Smith, 80 ans, est bénévole à Lire et faire lire depuis bientôt huit ans et intervient à Cessy régulièrement. Pour elle, s'inscrire à l'association est une histoire d'enfance : « *Ma mère était institutrice dans un petit village de Gascogne. Lorsque j'étais petite, il y avait des enfants qui arrivaient en France sans connaître la langue et des enfants de familles locales qui ne parlaient que le patois. Elle allongeait alors ses journées pour leur enseigner le français.* » Petite fille, elle aidait les autres enfants dans leur apprentissage de la lecture pour qu'ils ne soient plus mis à l'écart à cause de leur langue. Lorsqu'elle déménagea en Angleterre à 24 ans pour suivre son mari, elle poursuivit son désir de transmettre aux autres en exerçant le métier d'assistante d'enseignement.

L'atelier de lecture est alors l'évidente continuité de ses aspirations. « *Pour moi, faire la lecture est un besoin. Intervenir auprès des enfants est un moyen, pour les personnes âgées éloignées de la société active, de se ressourcer* », explique-t-elle. Ces lectures sont un moment de plaisir mais aussi de partage avec les autres enfants. « *Notre but est de leur donner envie d'ouvrir un livre, d'en parler autour d'eux afin qu'ils choisissent ensuite leurs propres lectures. Mais ces actions leur apportent aussi le sens humain, ils apprennent à vivre ensemble* ».

Avec ses huit années de bénévolat, Lisbeth Smith conseille désormais les nouvelles recrues de Lire et faire lire sur les lectures.

LIRE ET FAIRE LIRE À LA RADIO ?

Son fils, Marc Smith, souhaite emmener l'association plus loin. Il a le projet d'utiliser une radio locale pour réaliser un programme pour Lire et faire lire. Des seniors liraient alors des textes en direct à la radio. ■

Nadine Vulin



Des enfants écoutant la lecture d'Hansel et Gretel.



© Lire et faire lire



Anti-violences

Le 25 novembre, Journée internationale contre les violences faites à l'égard des femmes, une convention de partenariat, signée par la préfète et le procureur de la République, a officialisé le dispositif permettant aux victimes de violences conjugales de déposer plainte dans les établissements hospitaliers de l'Ain ayant un service d'urgences. Ce même jour, une première session de formation des acteurs de la commission départementale de lutte contre la prostitution a eu lieu, suivie d'une deuxième en décembre.

En 2020, dans l'Ain, la gendarmerie et la police ont enregistré 1 369 plaintes pour violences intrafamiliales (dont 762 de femmes victimes de violences conjugales) et 588 infractions liées à des violences sexuelles sur mineures et adultes. Deux chiffres en hausse en 2021 estimée à + 25 % et + 34 %.

Ressourcerie



Jour d'inauguration

Après celle de Valsérhône créée par la Communauté de communes du Pays bellegardien en 2020, Alfa3a gère une deuxième ressourcerie, à Ornex, suite à l'appel à projet lancé par Pays de Gex Agglomération. Inauguré en octobre 2021, le nouvel équipement jouxte la déchèterie d'Ornex née au printemps, facilitant ainsi la mutualisation des moyens et la dépose d'objets par les habitants. Conçu aux normes HQE*, la ressourcerie s'étend sur près de 2 000 m², avec zone de pré-tri, atelier, boutique... Alliant développement durable et économie sociale et solidaire, elle conforte l'offre d'emplois en insertion – qui était faible sur le territoire par rapport à sa population globale –, avec la création d'une vingtaine de postes ETP (équivalent temps plein).

* Haute qualité environnementale

Intermédiation locative Avec la Mission locale

La Mission locale Bresse Dombes Côtière a obtenu l'agrément pour faire de l'intermédiation locative, projet soutenu par l'État et la Caf : l'association se place en intermédiaire entre le propriétaire (en l'occurrence, Bourg Habitat) et le locataire (ici, des jeunes de 18-25 ans sans enfants, en parcours d'insertion avec la ML). « Logement et emploi sont intimement liés », rappelait le président de la Mission locale, Andy Nkundikije, lors de la signature de la convention

avec Bourg Habitat. Cinq appartements T1 et T1 bis seront sous-loués meublés, avec un accompagnement social de la Mission locale (et possibilité de bail glissant ou transition vers un logement en totale autonomie). Début avec deux logements en décembre, puis trois autres début 2022. Au vu des résultats, la Mission locale envisagera une extension de la sous-location possible sur d'autres territoires. À noter qu'elle dispose déjà d'un service logement. ■



Signature de la convention, le 29 novembre.

Réseau jeunes de l'Ain Deuxième édition

Chaque année depuis douze ans, la Fédération nationale des centres sociaux de France organise des Réseaux jeunes à travers le pays. Ils rassemblent au total de 150 à 200 jeunes des centres sociaux qui se rencontrent et échangent sur un sujet de leur choix. Ces événements développent leur confiance en eux, leur autonomie, les invitent également à s'engager et à renforcer leurs compétences. En 2021, le Réseau jeunes de l'Ain, regroupant onze centres sociaux (CS)

et espaces de vie sociale (EVS), en est à sa deuxième édition. 52 adolescents de 12 à 17 ans, accompagnés par des professionnels CS et des EVS, se sont retrouvés du 2 au 4 novembre, à Plateau d'Hauteville, pour échanger, débattre et créer autour du thème des inégalités filles-garçons. Les bienfaits de ces rencontres sont visibles : l'année dernière, des parents avaient remercié des animateurs car leurs enfants osaient prendre la parole et s'engageaient plus facilement. ■



Des échanges actifs.



Les nouveaux métiers du social

Les instituts de formation aux métiers de l'intervention sociale dans l'Ain (ENSEIS, Saint-Sorlin formation... ou ici l'ADEA qui nous a accueillis pour la photo de couverture du magazine) accueillent chaque année des dizaines de futurs professionnels.



Les métiers de l'intervention sociale changent sous l'effet cumulé des nouvelles formes d'exercice des missions et de l'évolution des besoins. Des métiers émergent pour mettre en œuvre la coordination des acteurs et des parcours, pour gérer les « cas complexes », pour pallier l'exclusion numérique née de la dématérialisation des services, pour assurer la polyvalence des guichets uniques, accueils universels et autres plateformes de réponse de « premier niveau »... Davantage encore de métiers se transforment, mais le sujet mériterait un second dossier.

DOSSIER
AGNÈS BUREAU
CHRISTOPHE MILAZZO
MARYLOU PRÉVOST
ANNICK PUVILLAND

Nous nous sommes donc intéressés à quelques-uns seulement de ces nouveaux métiers de l'intervention sociale, plus ou moins révolutionnaires dans les pratiques.

D'autres auraient pu figurer dans ces pages : infirmier assistant aux bornes de télémédecine, chargé de prévention, pair-aidant (désormais reconnu par un diplôme universitaire) ou médiateur de réseau en santé mentale. Si vous vous reconnaissez dans un « nouveau métier », écrivez-nous.

COORDONNER

Professionnels « hors les murs »

Dans le handicap, la coordination de parcours est l'avenir. Encouragée par les politiques publiques, elle façonne un métier nouveau, au service des bénéficiaires.

Aux PEP 01, la réflexion sur le sujet remonte à près de dix ans avec le déploiement de « coordinateurs de projets » à l'institut médico-éducatif d'Hauteville. Progressivement, la fonction s'étend à chaque structure jusqu'à la création d'un service dédié en 2019. Ce sont désormais des « coordinateurs de parcours », sept au total, qui suivent chacun une quarantaine de jeunes d'établissements et services différents.

Un avocat indépendant

« Nous sommes là pour les représenter, soutenir les bénéficiaires et les familles, écouter leurs attentes, défendre leurs intérêts », résume Sandra Soulé. Éducatrice spécialisée, elle était l'un des premiers coordinateurs de projets des PEP01 en 2013 avant de devenir coordinateur « de parcours » à temps plein.

Le recueil des besoins est l'essence du métier pour construire des axes d'accompagnement personnalisés. « Il faut faire entendre ces attentes aux professionnels et créer un espace d'échange pour définir un projet avec des objectifs où chacun se retrouve », détaille Thomas Davallan, lui aussi ancien éducateur spécialisé qui a progressivement rejoint la coordination. « Nous expliquons et avons un rôle de porte-parole et de négociateur », ajoute Sandra Soulé. Indépendant des établissements, le coordinateur peut agir s'il repère un problème dans le suivi ou s'il est interpellé. Il a une vue globale pour ne pas se limiter aux solutions présentes dans l'établissement et promouvoir l'inclusion.

Sa fonction est complémentaire des structures. Il construit un projet adapté et veille à l'adéquation entre les réponses et les besoins, mais la

mise en action est du ressort des professionnels d'établissements. « Nous avons besoin d'eux : ils connaissent l'enfant au quotidien », insiste Thomas Davallan.

Avant, pendant et après

Le changement de nom du métier souligne l'importance d'assurer au bénéficiaire un parcours conforme à ses besoins, sans rupture. Les coordinateurs des PEP 01 interviennent dès la réception d'une notification MDPH pour recueillir les besoins des familles volontaires. C'est une chance d'objectiver les situations, de prioriser les urgences, de fluidifier les listes d'attente et d'éviter des situations sans solution. Une fois l'accueil en structure terminé, un suivi se poursuit pendant trois ans, au minimum une fois par an, pour orienter le jeune vers des professionnels s'il le faut. ■



En 2020, une formation des coordinateurs leur a permis de mieux comprendre pourquoi cette fonction avait été imaginée et de cerner précisément ce rôle nouveau.

GÉRER LA COMPLEXITÉ

Spécialistes des « cas complexes »

Avec la MAIA¹, les gestionnaires de cas complexes découvrent un accompagnement sur le temps long, plus collectif et approfondi.

« On ne vient pas à la gestion de cas par hasard, il faut y croire ». Assistante sociale de formation, Marité Josserand cherchait un accompagnement différent, plus personnalisé. Il y a sept ans, elle rejoint le dispositif MAIA de l'ADAG 01, avant d'en devenir la pilote.

Soutenir et coordonner

Ces professionnels sont motivés par la gérontologie, une pratique différente et l'ambition du maintien à domicile. **Venus d'horizons variés du sanitaire et du social, ils doivent prendre du recul sur leur ancien métier.** Tous ont passé un diplôme interuniversitaire de gestion de cas pour cerner les pathologies neurodégénératives et appréhender la dimension d'équipe. Le quotidien, marqué par la coordination et l'accompagnement, change du travail social ordinaire. On n'intervient pas sur des conséquences. On anticipe. Il faut gagner la confiance des personnes suivies,

des aidants et des professionnels. Puis viendront l'acceptation et l'adaptation du quotidien. « Nous semons des graines pour que la personne chemine », résume Marité Josserand. « Le gestionnaire de cas ne fait pas tout. Il est là pour comprendre les besoins et aider à agir de manière adaptée en déclenchant l'intervention d'autres professionnels. Il est un soutien qui ne prend pas la place des autres. » C'est un **facilitateur, créant du lien au sein de l'équipe à domicile et harmonisant les informations** pour que les professionnels soient moins isolés. La pluridisciplinarité et l'expertise de chacun sont essentielles à une prise en charge réussie.

Le luxe du temps long

La gestion de cas implique un suivi sur la longue durée, en profondeur. Il devient un référent, déployant un accompagnement sur-mesure au fil d'un parcours. Ne s'occupant que de 35 bénéficiaires, il dispose d'une ressource précieuse pour un travailleur social : le temps. « On n'est pas meilleurs que nos partenaires, mais on a plus de temps pour être à l'écoute, enquêter pour comprendre qui est la personne et orienter l'accompagnement. » ■

1. Méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie

Contexte

Dans un effort de mieux répondre aux situations « non standard », la gestion des cas complexes est devenue une mission spécifique. Elle s'est développée dans le secteur de la gérontologie et du handicap, avant de gagner le social (elle est apparue dans le plan Alzheimer 2008-2012). Le « gestionnaire de cas complexe » dispose d'ailleurs désormais d'un diplôme universitaire. Le professionnel intervient à la frontière de plusieurs institutions et champs de compétence ; il incarne l'individualisation des prises en charges et la notion de parcours. Si ses collègues n'ont pas toujours « le temps », lui est censé s'inscrire dans la durée. Au risque d'une différenciation croissante entre les « situations classiques » (pour lesquelles les travailleurs sociaux ont moins de temps) et les « situations complexes », objets d'une légitime attention renforcée. ■



Même si le modèle de la MAIA va changer en 2022, Marité Josserand sait que la méthode d'accompagnement des gestionnaires de cas est amenée à se développer.

Côté périnatalité

Le Département de l'Ain a créé un poste à mi-temps de sage-femme coordinatrice de parcours des femmes enceintes vulnérables. Objectif : accompagner les situations complexes, en lien avec les services sanitaires et sociaux, sur le territoire de Bourg-en-Bresse. Son deuxième mi-temps s'inscrit également dans les actions du nouveau Plan enfance 01 : améliorer l'accompagnement des femmes primipares.

Le social en libéral

Un vent d'indépendance se lèverait-il sur les métiers du social ? Fréquent dans le domaine sanitaire mais encore très rare dans le social, le statut libéral fait son apparition, chez les éducateurs spécialisés par exemple. « Une pratique plus courante en Savoie » affirme Arthur Gagnant, qui exerce à son compte depuis 2018. Un choix « enthousiaste et sans aucun regret », motivé par la volonté de diversifier les employeurs et les publics, avoir son entreprise, ouvrir le champ des possibles.

Le métier autrement.

Le métier d'assistant maternel n'est pas nouveau. Mais certains choisissent de l'exercer non pas à domicile mais en se regroupant avec deux ou trois autres assistants maternels, dans des locaux dédiés, avec un projet éducatif partagé. Alliant prise en charge individualisée de l'enfant et travail en équipe, les MAM (maisons d'assistants maternels) se développent en France et dans l'Ain (23 à ce jour). Leur essor est encouragé par la Caf.

ACCOMPAGNER LE NUMÉRIQUE

Des conseillers « couteaux suisses »

En 2022, 38 conseillers numériques seront en poste dans les Maisons France Services de l'Ain, plus tous ceux qui interviennent déjà dans des structures ou associations. Leur rôle : combattre « l'illectronisme » et accompagner la montée en puissance de la dématérialisation des services.

Après un diplôme de DUT génie électrique et informatique industrielle, **Radouane Ouasti** a travaillé dans un laboratoire d'études informatiques. Il rencontre par la suite la directrice d'un centre social qui souhaite l'embaucher en tant qu'animateur. Après vingt ans de services, il devient responsable coordinateur secteur jeunesse et propose des formations en informatique. Alors déjà bien ancré dans le milieu du social et de l'informatique, Radouane décide de suivre une formation de conseiller numérique organisée par l'ADEA de Bourg-en-Bresse, en utilisant son crédit formation. Pendant 10 mois, il apprend à assurer des animations d'ateliers numériques, à déve-

lopper des projets numériques et effectuer un stage auprès de l'espace de vie sociale de Montréal-la-Cluse. Depuis septembre, il est officiellement conseiller numérique France Services pour Haut-Bugey Agglomération.

Former aux outils numériques

Le conseiller numérique est un véritable couteau suisse : il doit connaître les outils numériques, faire de la veille informatique et s'informer régulièrement des nouveautés numériques. Son rôle est de rendre autonomes les apprenants par rapport à l'usage du smartphone, l'utilisation des mails ou encore d'offrir des conseils à l'achat de matériel. Radouane Ouasti a

également été formé par les organismes partenaires de l'espace France Services où il travaille désormais (Pôle emploi, Carsat, MSA, CAF...) afin d'assurer efficacement son rôle de guide et de médiateur sur leurs sites internet.

Il propose également des ateliers de formation gratuits, deux heures par semaine. Chaque atelier réunit huit personnes rassemblées selon leur niveau, leurs besoins et leur disponibilité. Il peut s'agir d'un lycéen qui veut se servir du traitement de texte, de personnes dans la vie active qui souhaitent monter en compétences, de retraités qui découvrent les tablettes numériques ou encore de parents d'élèves confrontés au logiciel Pronote. ■

Contexte

Le numérique a évidemment bouleversé les métiers du social : la dématérialisation des services – de l'État et des collectivités locales – a facilité l'exercice professionnel (pour le recueil de données, le partage d'information, le suivi...). Elle a également créé les « fractures » du numérique et érodé la relation directe entre travailleur social et usager. L'usage obligé d'internet a produit un nouveau métier : le conseiller numérique, dont l'efficacité est corrélée à sa capacité à ne pas être un pur technicien de la navigation web et de l'outil informatique. L'utilisateur a besoin qu'il ait de bons repères sur les démarches auprès de la Caf, de Pôle emploi, de la MDPH, d'un bailleur social ou du service des Impôts. Un « généraliste » de premier niveau, en quelque sorte, doté d'un sens de l'écoute et de la pédagogie. ■

Comme le dit le site internet du gouvernement pour recruter des conseillers numériques dans le cadre de France Relance : « J'aime le contact humain, je cherche un métier qui a du sens dans un secteur d'avenir. »
En photo : Radouane Ouasti lors d'un atelier de formation au numérique.



ASSURER UN PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE

Plateforme d'appel

Depuis deux ans, les chargés de relation à l'utilisateur du 3001 proposent une réponse rapide aux personnes souhaitant s'informer sur leurs aides sociales, la MDPH ou contacter un assistant social.

En 2019, la direction de la solidarité du Département se réorganise et met en place un service de relation à l'utilisateur en proposant un numéro d'appel unique : le 3001. Ce numéro gratuit doit faciliter l'accès aux services sociaux. Neuf chargés de la relation à l'utilisateur répondent du lundi au vendredi.

De l'humain au bout du fil

Audrey Serveaux est arrivée dans le métier avec une formation dans le secrétariat et plusieurs années en tant qu'assistante administrative. Puis, en 2019, elle rentre dans le milieu du social en devenant agente chargée de la gestion électronique des documents à la direction de la solidarité du Département. Enfin, le 1^{er} décembre 2019, le jour d'ouverture du 3001, elle prend le poste de chargée de la relation à l'utilisateur. Lors de sa première semaine de travail, elle est formée sur les outils qu'elle doit utiliser et sur les services du Département. « J'appréciais beaucoup l'univers du social et ça me plaisait de continuer l'aventure avec la DGAS », explique Audrey. ■

Des réponses adaptées à chaque situation

Elle apporte aux usagers une réponse de niveau 1, que ce soit sur les aides financières ou les dossiers d'allocation personnalisée d'autonomie. Un appel sur deux concerne le handicap et la création d'un dossier pour la MDPH. Les opérateurs s'occupent également de la création du dossier d'agrément des assistantes maternelles. Ils orientent si nécessaire les usagers vers d'autres services comme le service Enfance lorsqu'il s'agit d'informations préoccupantes concernant la situation d'un enfant. Depuis début novembre et pour deux mois, le Département a décidé de se servir de ce numéro pour la campagne de vaccination. Selon les situations, le service dirige les usagers vers des centres de vaccination disponibles ou vers une vaccination à domicile. Chaque jour, Audrey Serveaux prend entre 35 et 50 appels. « Ce métier m'apporte beaucoup de reconnaissance. J'aime savoir que j'ai pu aider des personnes et lorsqu'on me remercie pour mon écoute et ma gentillesse », précise Audrey. ■



Audrey Serveaux est chargée de relation à l'utilisateur sur la plateforme d'appel 3001 du Département.

En bref

Du « glissement » des missions à la transformation des métiers

Véronique Clavel, médiatrice sociale sur les quartiers de Belley en contrat de ville, constate un « glissement » de son métier depuis deux ou trois ans. Sa mission est de créer des liens et de mobiliser les habitants. Désormais, son temps est « envahi par l'accès aux droits ». La faute à la dématérialisation des démarches administratives et à la raréfaction des permanences des institutions dans les villes petites et moyennes ? À la moindre disponibilité des assistants de service social ? L'ouverture d'une Maison France Services début 2022 devrait la soulager en partie.



Véronique Clavel

Ingrid Borgey-Jacob est quant à elle chargée de mission politique de la ville sur la communauté de communes Bugey Sud. Elle s'interroge aussi sur l'évolution de sa fonction, avec davantage de transversalité et l'articulation entre actions culturelles, d'insertion, de mobilité... À l'ère de la co-construction des politiques publiques locales et des coopérations, le profil et le quotidien des chefs de projet évolue. L'année 2022 sera partout déterminante pour la politique de la ville puisque les contrats arriveront à échéance en France et que se dessinera un futur encore inconnu.

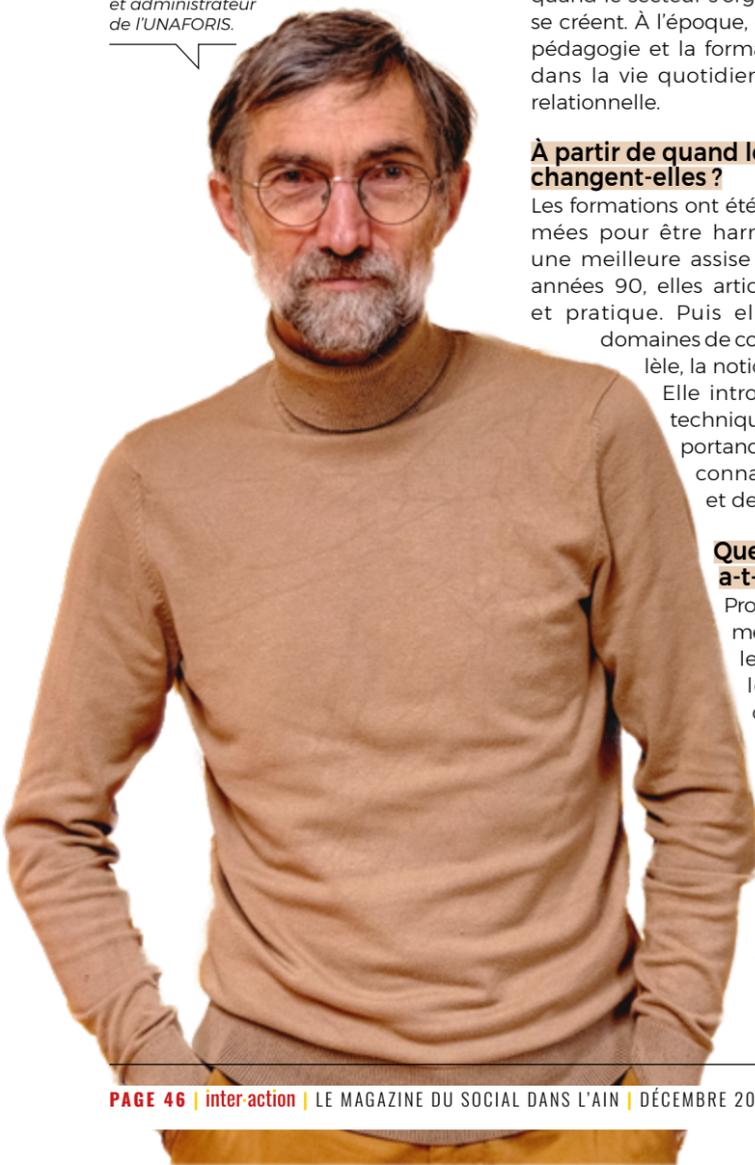
Conseillers du service à l'utilisateur

À la Caf, les agents d'accueil sont devenus des « conseillers du service à l'utilisateur ». Outre l'information et l'orientation des personnes pour faciliter l'accès à leurs droits Caf, ils accompagnent les usagers dans leurs démarches Caf en ligne sur les postes informatiques mis à disposition à l'accueil, selon leur degré d'autonomie. Au total, avec les gestionnaires conseil allocataires, qui accueillent sur rendez-vous les usagers et traitent leurs dossiers, 25 personnes travaillent dans les accueils de la Caf de l'Ain.

ADAPTER LES FORMATIONS

« Une déconnexion entre le contenu et le terrain »

Avant d'œuvrer dans la formation, Patrick Perrard a été éducateur spécialisé pendant 20 ans. Il a fini sa carrière comme directeur de l'ADEA et administrateur de l'UNAFORIS.



Fort de vingt ans d'expérience dans la formation, Patrick Perrard porte un regard rétrospectif et assez critique sur son adaptation aux évolutions des métiers du travail social.

La base des formations ne date pas d'hier !

Elles se structurent au début des années 70, quand le secteur s'organise et les diplômes se créent. À l'époque, chaque centre fait sa pédagogie et la formation est très ancrée dans la vie quotidienne et la dimension relationnelle.

À partir de quand les choses changent-elles ?

Les formations ont été régulièrement réformées pour être harmonisées et donner une meilleure assise théorique. Dans les années 90, elles articulent mieux théorie et pratique. Puis elles s'organisent en domaines de compétences. En parallèle, la notion de projet apparaît. Elle introduit une dimension technique qui prend de l'importance au détriment de la connaissance des publics et de la vie quotidienne.

Quel impact cela a-t-il eu ?

Progressivement, notamment pour les formations les plus diplômantes, les directeurs ont commencé à dire que les éducateurs ne savaient plus gérer le quotidien ! Dans les années 2000-2010, de plus en plus d'employeurs ont trouvé que les formations n'étaient pas adaptées.

Les choses ont donc bougé... ?

Chaque quinquennat apporte sa réforme de la formation professionnelle. Aujourd'hui, la notion de compétences prédomine sur le métier. Ce qui compte, c'est d'avoir des compétences adaptées à un emploi et de pouvoir évoluer.

Faut-il faire évoluer les diplômes ?

Lors des réformes des années 2010, l'enjeu était le niveau de qualification plus que le contenu. Les États généraux du travail social en 2015 avaient envisagé de supprimer la quinzaine de diplômes existants pour n'en garder plus qu'un par niveau, avec des spécialités. Mais il y a eu une levée de boucliers de certaines corporations tenant à leurs spécificités ; le travail social n'est pourtant plus celui des années 60 ! Sans passer à un diplôme unique, il y avait besoin de revoir les choses. Ce fut une occasion ratée.

Y a-t-il une déconnexion entre le terrain et la formation ?

Il y en a une entre le terrain et le contenu des formations qui n'est pas suffisamment adapté aux changements du travail social. Lors des réformes, les instituts n'ont pas eu voix au chapitre. Leur marge de manœuvre est limitée. Les référentiels sont structurés, balisés. **Pour être original, il faut donc ruser.** De nouvelles compétences peuvent émerger par le biais de la formation continue où la liberté est plus grande.

Que faire pour l'avenir ?

De nouvelles réformes sont en cours. Il faut prendre en compte l'*empowerment* des personnes accompagnées. Il faudrait aller vers le numérique, développer les compétences attendues selon les secteurs d'activité et redonner de l'importance à la vie quotidienne et au vivre ensemble. ■



Et si en 2021, on achetait autrement ?

Achetons **ensemble, mieux et moins !**

Achetons moins

Expérimentons la sobriété dans nos achats
et co-construisons des alternatives de consommation !


le Cèdre
Achetons autrement

NOUVEAU !



SHOWROOM
IN'SPIRATION

Architecture d'intérieur - Mobilier & décoration



⚡ 30 COURS DE LA LIBERTÉ, 69003 LYON

Vous souhaitez **aménager** ou **optimiser** vos espaces de travail,
améliorer le confort et le bien-être de vos collaborateurs ?



Nos experts vous proposent différentes prestations architecturales et décoratives pour vos intérieurs !



☎ 04 81 91 91 47

🌐 www.cadea-solutions.com

✉ contact@cadea-solutions.com