

LE MOT DU PRÉSIDENT

Il y a un an je nous souhaitais à tous une meilleure année 2021 suite à une année 2020 considérablement chahutée par le virus de la COVID-19. Certes l'arrivée des vaccins a permis aux différentes activités de reprendre sous une forme ou une autre, mais nous sommes encore loin d'un retour à une situation normale. Saluons une nouvelle fois toutes les équipes de L'ESSOR qui ont su s'adapter et continuer à accompagner les personnes que nous accueillons.

Comme vous le verrez dans ce numéro, les responsables de la communication ont été particulièrement actifs avec la mise en place d'un nouveau logo, de nouvelles appellations pour nos dispositifs et d'un nouveau site internet. Le tout pour mieux traduire le dynamisme de L'ESSOR et sa volonté de continuer à être un acteur innovant dans les secteurs du social et du médico-social.

Le dispositif de Vérone qui était déjà notre partenaire au travers de l'association Echanges et Coopérations rejoint complètement L'ESSOR à la fin de cette année. Les réorganisations des DITEP se poursuivent avec des changements importants pour le personnel et de gros chantiers immobiliers pour acquérir de nouveaux locaux adaptés aux nouvelles organisations et céder les anciens sites. De nouveaux contrats pluri annuels d'objectifs et de moyens (CPOM) ont été signés ou sont sur le point de l'être. Les nouvelles mesures continuent à se développer en particulier les placements à domicile dans le cadre de la protection de l'enfance.

Un souci cependant : les difficultés de recrutement qui étaient déjà présentes ces dernières années n'ont fait qu'empirer, au point de nous contraindre dans certains cas à réduire nos activités faute de personnel qualifié. Cette question de l'attractivité de nos métiers devient de plus en plus préoccupante. L'ESSOR participe à de nombreuses actions pour attirer l'attention des pouvoirs publics sur ce problème fondamental pour l'avenir de nos activités.

Avec la montée en puissance de la 5^e vague, cette période des fêtes de fin d'année va de nouveau être perturbée. Souhaitons cependant que toutes et tous puissent participer à des événements permettant de retrouver une certaine convivialité et une certaine joie de vivre. Bonnes fêtes de fin d'année et tous mes vœux pour 2022.



Dossier

Se transformer pour préparer demain



**Alain
Champeaux**
Président



Gaël ESCAFFRE
Directeur général

Ce numéro de L'ESSOR Info est une nouvelle page qu'ouvre l'association pour son image et sa communication. En effet, depuis deux ans, des groupes de travail se sont constitués autour

des différents thèmes tels que la dénomination des dispositifs de L'ESSOR, la refonte du site Internet, la présence de L'ESSOR sur LinkedIn ou encore l'évolution du logo, qui par sa modernité, renvoie l'image d'une association dynamique et contemporaine.

Au-delà de ces modifications visuelles, L'ESSOR met en œuvre depuis quelques années maintenant une réelle transformation des organisations. Au constat d'un public accueilli qui évolue dans son accompagnement, l'association n'a de cesse la volonté de faire évoluer ses dispositifs pour être au plus près d'une réponse adaptée.

Cette transformation des organisations est nécessaire afin d'être prêt pour demain. Cet avenir, auquel il faut se préparer par ces différents changements, s'appuiera très certainement sur une communication du savoir faire de L'ESSOR dans l'ère du numérique. C'est pourquoi, il a été fait le choix de mettre en place le dossier de l'usager informatisé (DUI) de la personne accompagnée au sein de l'Association sur lequel vous pourrez vous appuyer dans le cadre de vos missions.

Il faut nous préparer à la certification de demain

pour laquelle le cadre réglementaire a évolué. Le processus d'amélioration continue de la qualité, où vous vous êtes tous investis ces dernières semaines pour l'écriture des rapports d'évaluation interne, change : une autonomie plus élargie pour les établissements et services de L'ESSOR mais une évaluation externe plus rigoureuse amenant à la certification de nos autorisations.

Je souhaite que vous puissiez vous retrouver dans cette transition qui s'appuie sur nos valeurs et notre appartenance à L'ESSOR au cours de vos missions professionnelles. Il s'agit là de construire une véritable identité associative ! Parallèlement, s'adapter à l'ère numérique de demain nous permettra d'anticiper les futures contraintes administratives.

Je vous souhaite de belles fêtes de fin d'année.





SE TRANSFORMER POUR PRÉPARER DEMAIN

Évoluer, s'adapter, digitaliser, se transformer. Autant de concepts avec lesquels nous vivons, et encore plus depuis la crise sanitaire que nous n'en finissons pas de traverser. Autant de concepts qui semblent des évidences, dès lors qu'ils sont anticipés, préparés et accompagnés. Et si notre secteur social et médico-social possède de nombreuses particularités qui le conduisent à aborder ces changements avec prudence, il serait illusoire de s'en tenir à cette prudence et de croire que L'ESSOR peut s'affranchir de ce besoin d'évolution, de transformation et de digitalisation.

Et cela tombe bien, car depuis plusieurs mois, cette dynamique est en marche !

Un projet pilote : le dossier de l'utilisateur informatisé (DUI)

Signe de ces évolutions en cours au sein de L'ESSOR, le grand chantier de la mise en œuvre du dossier de l'utilisateur informatisé (DUI) qui se déploie pleinement au sein des dispositifs Adultes et Enfance en ce moment.

« Démarré il y a plusieurs années, nous avons eu depuis 18 mois la volonté d'accélérer » déclare Caroline Douib, Directrice générale adjointe de L'ESSOR qui coordonne les



650 JOURS
DE FORMATION

déploiements. « Mais nous le faisons en conservant le principe d'autonomie des dispositifs cher à L'ESSOR, ce qui nous a conduit à mettre en œuvre deux outils différents pour chacun de nos grands pôles ».

Ainsi, si le logiciel GLOBULE a été retenu pour l'informatisation des dossiers des personnes accompagnées dans le secteur Adultes, c'est OGYRIS qui est en cours de déploiement sur les dispositifs du secteur Enfance. Et les deux projets avancent plutôt bien.

GLOBULE : les avantages du partage d'expérience

Si dans plusieurs établissements, l'heure est à la découverte de GLOBULE, l'outil est loin d'être une nouveauté au sein de L'ESSOR Terres d'Albret et du Lot : « Nous avons été un peu précurseurs à Mezin et servons aujourd'hui de modèle » rappelle

Emmanuel Peytoureau, Directeur adjoint. « C'est en place sur notre établissement depuis 2013 et après présentation à mes autres collègues, l'outil a été validé pour l'ensemble du secteur Adultes ».

« Passé un travail préparatoire de paramétrage et d'équipements complémentaires en postes informatiques effectué par un comité de pilotage interne » complète Claire Sellier, Directrice de L'ESSOR Terres d'Armagnac, « nous sommes désormais en train de distribuer les accès et de mettre en œuvre le planning des formations qui permettra à chacun de se familiariser avec ce nouvel outil ». Une étape





PAROLE À ...

indispensable pour certains salariés qui n'avaient parfois jamais travaillé sur informatique jusqu'à présent.

« *GLOBULE a l'avantage d'être évolutif et modulable* » confie Emmanuel Peytoureau, « *et chaque structure peut ajouter ses propres chapitres ou fonctionnalités de planification, organisation des données ou ressources internes spécifiques* ». Une souplesse qui explique en grande partie le bon accueil réservé au logiciel depuis plusieurs mois.

OGYRIS : l'outil transversal des dispositifs Enfance

Mêmes déploiements en cours sur les dispositifs de la Protection de l'enfance et médico-social enfant.

« *Après plusieurs démonstrations de logiciels à l'ensemble des directeurs des pôles, c'est OGYRIS qui a été retenu, s'approchant le plus des critères déterminants précisés dans notre cahier des charges* » explique Caroline Douib.

Si un comité de pilotage restreint où elle était assistée de Khalid Mouala et de Michel Dumesny a permis de valider toutes les décisions communes et structurantes, « *nous l'avons ensuite élargi à tous les directeurs pour procéder aux paramétrages et aux réglages propres à chaque établissement* ».

..... page suivante



Gabrielle BOURDILLAT
Cheffe de projets
Systèmes d'Information
et Organisation au sein de
l'association Le Moulin Vert

EI : Vous utilisez aussi OGYRIS dans votre association. Quand et comment s'est passé son déploiement ?

GB : Le Moulin Vert est une association qui œuvre dans le secteur social et médico-social en Ile-de-France, Hauts-de-France, Normandie et Bretagne, avec une soixantaine d'établissements dans les champs handicap adultes et enfance, protection de l'enfance et personnes âgées.

Nous avons commencé à déployer OGYRIS en 2016, après avoir travaillé en amont

avec d'autres structures pour émettre un cahier des charges commun. Le déploiement s'est fait en deux temps : une première phase en 2017 avec des établissements pilotes, soit à peu près 30% de nos structures. Puis tous les autres en 2018. Nous avons choisi un déploiement « à la carte », c'est-à-dire module par module, selon les priorités de chaque établissement.

Nous avons mis en place 1 ou 2 référents OGYRIS par établissement qui ont en charge la création des comptes, la formation des collègues et le lien avec le siège, qui garde le paramétrage général et la sécurité, éléments communs à tous.

EI : Aujourd'hui, avec le recul, quel retour d'expérience faites-vous d'OGYRIS ?

GB : Clairement, c'est devenu un outil de travail quotidien au même titre que les autres pour tous nos professionnels, qui facilite grandement la transmission des consignes, la traçabilité des dossiers et le partage de l'information.

Il y a bien eu quelques réticences au départ, notamment de la part de certains professionnels qui craignaient que tout le monde puisse lire ce qu'ils avaient écrit. Mais rapidement, la valeur ajoutée et les bénéfices apportés par OGYRIS ont été bien supérieurs à ces craintes potentielles. La nécessité d'être rigoureux dans la saisie du calendrier est certes un peu contraignante, mais là aussi, c'est nettement compensé par les avantages obtenus pour les comptes-rendus trimestriels ou les rapports d'activité.

Enfin, ce logiciel est évolutif et on continue d'échanger avec les autres associations partenaires au sein d'une communauté d'utilisateurs pour développer de nouvelles fonctionnalités.

EI : Un conseil à L'ESSOR pour la mise en place d'OGYRIS ?

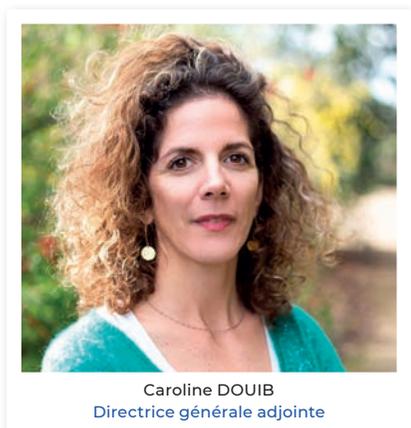
GB : Il est très important de prendre le temps de bien communiquer en amont avec les professionnels et de mettre du sens dans la démarche en valorisant les bénéfices attendus. C'est un projet beaucoup plus large qu'un simple déploiement informatique. Sans oublier d'expliquer et de rassurer sur les bénéfices des productions écrites notamment...





DOSSIER

Le processus de formation a démarré en septembre dernier pour former des référents pour chaque site, qui formeront ensuite à leur tour leurs collègues sur place. « Au total, cela représentera un équivalent de 650 journées de formation ! C'est considérable » ajoute Caroline Douib.



Quelques craintes... mais beaucoup d'avantages !

Comme tout changement, ces évolutions d'outils - et donc de pratiques - ont pu susciter des interrogations. D'autant que cette informatisation du suivi sonnait la fin de l'historique cahier de liaison écrit à la main.

« Certains n'étaient pas à l'aise ou avaient peur que cela soit chronophage » selon Emmanuel Peytoureau. « D'autres craignaient d'être "suivis" » complète Claire Sellier, tandis que Caroline Douib se souvient des échanges autour « d'une potentielle perte de spontanéité dans les relations avec les personnes suivies ».

Si certaines de ces peurs subsistent marginalement, beaucoup ont été balayées par les bénéfices apportés. « On constate une très nette et constante amélioration de la qualité des écrits et des rapports lors des réunions de projets » souligne Claire Sellier. « Avant, pour trois services distincts, j'avais trois cahiers de liaison différents et chaque information devait donc être reportée trois fois par les équipes ou moi-même. C'est cela qui était

lourd et chronophage » complète Emmanuel Peytoureau.

« Avec de l'accompagnement et une implication forte des directeurs, les bénéficiaires du DUI (dossier de l'utilisateur informatisé) ressortent finalement assez rapidement et emportent l'adhésion » conclut Caroline Douib.

D'autres chantiers en cours pour entretenir la dynamique de transformation

« Sur des sujets comme le DUI, nous devons rattraper notre retard et c'est bien ce que nous faisons » affirme Gaël Escaffre, Directeur général. « Nous souhaitons que les déploiements soient pleinement opérationnels dans deux ans. Mais plus que le calendrier formalisé, c'est la dynamique de transformation induite par ce projet qui est importante ! ».

Une affirmation partagée par Caroline Douib - « Ce virage de transformation est essentiel pour nos métiers qui sont finalement assez méconnus et trop peu valorisés » - comme par Claire Sellier : « Nous devons renvoyer une image de dynamisme, d'innovation et d'employeur qui soit en adéquation avec la façon dont nous pratiquons aujourd'hui, et ça n'est pas toujours le cas... ».

« Aujourd'hui, on sent que la DG impulse le mouvement » ajoute Emmanuel Peytoureau « La communication, c'est le nerf de la guerre et le digital, il faut que l'on s'y mette, on n'a pas le choix ! Et puis cela renforce nos accompagnements, notre cohérence, notre pertinence et donc, notre efficacité ».

Faire évoluer le site Internet, monter en puissance sur les réseaux sociaux, travailler l'image externe de L'ESSOR... Autant de chantiers en cours qui vont se déployer en 2022, « pour renvoyer à l'extérieur, la véritable image de L'ESSOR : innovante, moderne et avant-gardiste ». Le rendez-vous est pris !



À NOTER

DÉBUT JANVIER 2022

Jean Castex a confirmé la tenue d'une conférence des métiers de l'accompagnement social et médico-social afin de respecter l'équité des salariés de ces secteurs

13 ET 14 JANVIER 2022

34^{ème} CONGRÈS DE L'UNIOPISS
« Aujourd'hui, les associations construisent demain... Parlons-en ! »
📍 RENNES



L'ESSOR utilise le moteur de recherche internet solidaire LILO.

Cela permet de financer des projets de l'économie sociale et solidaire.

Rendez-vous sur
www.lilo.org

LE CHIFFRE

20 ANS

pour l'anniversaire de
l'EAM L'ESSOR
de Castelmoron-sur-Lot



EN DIRECT !



JACQUES MULLER

est administrateur de L'ESSOR, en charge de la communication.

Comment avez-vous vu évoluer la communication ces dernières années ?

JM : Je suis devenu administrateur en 2007 et la communication était alors quasiment inexistante, sans outils déployés à l'exception d'une petite lettre d'information à la périodicité irrégulière. Mon rôle de référent communication a été créé car, à l'époque, personne à L'ESSOR n'avait l'expérience et la compétence dans ce domaine. J'ai donc servi de catalyseur jusqu'à ce que la direction générale s'approprie pleinement cette fonction. L'évolution de la gouvernance durant toutes ces années - et encore récemment - a mis en lumière la nécessité de changements et de transformations : il y a clairement une volonté d'accélération depuis quelques années.

Pourquoi accélérer ? Et comment ?

JM : Le monde du social et du médico-social évolue à toute vitesse. Nous devons donc accompagner ces changements, en n'oubliant pas nos valeurs d'humanisme. Notamment, il nous faut veiller à ce que le développement du digital ne déshumanise pas notre action. Il nous faut être vigilants face à tout éventuel dérapage. À titre d'exemple, le recrutement est aujourd'hui compliqué pour nos dispositifs et nos métiers, et de ce point de vue, l'image et l'attractivité de L'ESSOR sont extrêmement importants pour faire la différence. Et la communication et le digital sont essentiels sur ces leviers. On sent bien que la transformation est en cours à L'ESSOR mais elle reste inégale et il y a des endroits où les freins sont plus nombreux qu'à d'autres. C'est justement là que la communication doit jouer et aider à expliquer et à surmonter les réticences. Avec le soutien total du conseil d'administration, c'est à nous désormais de mettre en place les conditions pour emporter l'adhésion de tous. Globalement, la communication n'est jamais remise en cause à L'ESSOR car elle est faite avec mesure et avec des moyens raisonnables et maîtrisés.

Et concrètement, quelles sont vos priorités ?

JM : Il nous faut maintenant travailler sur deux grands chantiers : la notoriété de L'ESSOR qui reste trop faible, donc nous devons encore amplifier notre communication externe, c'est-à-dire dégager les moyens financiers et humains que nous n'avons pas aujourd'hui ; mais aussi travailler à améliorer notre attractivité et notre capacité à recruter. Là encore, il nous faut mettre en œuvre des moyens supplémentaires. Mais je suis confiant : la dynamique est là !



SYLVIE BOULARD

est Chargée de communication .

La communication : une ressource récente au sein de L'ESSOR ?

SB : Pas tant que cela. Notre accompagnement dans le domaine de la communication a démarré dès 2007 avec l'agence Partenaires d'Avenir, selon deux angles : un travail en commun lors nos grands temps forts (anniversaires des 70 puis des 80 ans), pour créer des supports (plaquette de présentation générale) ou développer la communication interne avec la conception et la rédaction de L'ESSOR Info, sur proposition du comité éditorial qui en détermine la thématique chaque semestre.

Et récemment, comment cette communication a-t-elle évolué ?

SB : Le travail réalisé en 2018 par un étudiant du CELSA a fait à l'époque ressortir l'importance d'affirmer une identité fondée sur des valeurs et la nécessité de créer un cercle vertueux : partager la vision de l'association dans son environnement et son avenir, évaluer les effets, recommencer. Sans oublier le travail de la « marque employeur ». Cette étude a conduit L'ESSOR à travailler sur une véritable stratégie de communication associative, de s'ouvrir aux réseaux sociaux, et de créer, en 2019, le poste de chargée de communication. Désormais, l'accompagnement n'est plus seulement réalisé par un partenaire externe mais est devenu une préoccupation quotidienne pour la Direction générale en relation avec l'ensemble des établissements et services de l'association.

Quelles sont vos prochains projets en matière de communication ?

SB : Notre objectif est de continuer à développer des outils de communication modernisés et cohérents entre eux. Ainsi, nous densifions la page LinkedIn de L'ESSOR consultable à l'adresse <https://www.linkedin.com/company/19017504/admin/> qui compte 505 abonnés à ce jour. Mais surtout, notre préparons depuis presque un an notre nouveau site Internet qui sera présenté au public début 2022. Il a été repensé pour valoriser l'identité associative auprès des équipes de L'ESSOR, tout en véhiculant à l'extérieur une image plus claire, mettant en avant le parcours de la personne accompagnée. Une attention particulière sera apportée au référencement du site afin que les moteurs de recherche le trouvent plus facilement et évaluent le niveau de pertinence du contenu pour le positionner dans les premières pages des résultats de recherche.

L'intranet sera, lui, plus collaboratif avec la possibilité pour les directeurs de déposer du contenu sur la page dédiée à leur structure.

À travers ces supports, l'objectif est toujours de gagner en proximité avec les salariés et les familles afin d'assumer au mieux son engagement social.