

RAPPORT D'ACTIVITE

2017

Table des matières

Introduction	4
1. Fonctionnement du CEAPSY	6
1.1 Le pilotage du centre.....	6
1.2 L'équipe opérationnelle	6
2. L'activité 2017.....	7
2.1 Les appuis individuels se développent et se diversifient	7
Une augmentation de 21% du nombre de personne sollicitant les permanences.....	7
Des permanences majoritairement mobilisées par les personnes concernées par les troubles psychiques.....	8
Des demandes émanant des professionnels du secteur médico-social non-spécialisés	9
Des permanences mobilisées pour des personnes en majorité âgées entre 36 et 50 ans, bénéficiant d'une reconnaissance MDPH dont l'origine géographique tend à se diversifier.....	9
L'accès aux soins reste la première thématique d'entrée mais elle tend à se diversifier.....	10
2.2 Les appuis aux organismes en forte augmentation avec une demande croissante pour les actions de sensibilisation.....	12
Développer la connaissance et le réseau des professionnels	12
Une demande croissante d'action de sensibilisation pour les professionnels non-spécialisés en santé mentale.....	13
2.3 Une fonction observatoire à structurer à l'aune du déploiement et de la diversification des missions du centre ressource.....	15

3.	Une activité fondée sur le repérage qualitatif des pratiques et le développement du réseau	
3.1	Un recensement qualitatif déployé à l'ensemble des départements d'Ile de France	16
3.2	Une démarche réseau auprès des acteurs et instances du champ de la santé mentale	17
4.	Un plan de communication pour faire connaître le centre ressource et favoriser les réseaux	18
4.1	Un site internet ressource pour les personnes concernées, leurs proches et les professionnels	18
4.2	De nouveaux supports de communication	18
4.3	Un plan de communication adressé à l'ensemble des acteurs mobilisés par les personnes concernées par les troubles psychiques	19
4.4	Les différents évènements auxquels le Céapsy a participé.....	19
5.	Une structuration et une évaluation systématique des actions du Céapsy	20
5.1	Des appuis aux professionnels en adéquation avec la demande formulée.....	20
5.2	Des actions de sensibilisation comme premier étape pour favoriser les liens entre les acteurs	20
5.3	Une évaluation du service rendu dans le cadre des permanences d'accueil et d'orientation à définir et à mettre en œuvre.....	20
6.	Les perspectives pour 2018.....	21
6.1	Stabiliser et structurer l'équipe du Céapsy	21
6.2	Développer les actions du centre ressource	21
6.3	Diversifier les actions du centre ressource	21
6.4	Développer le recensement qualitatif et la connaissance des réseaux	22
6.5	Structurer les données relevées pour abonder la fonction observatoire	22
6.6	Intensifier le plan de communication du centre ressource	23
6.7	Etre acteur dans la mise en place d'une association nationale des centres ressources handicap psychique.....	23
6.8	Développer l'évaluation des actions du Céapsy.....	23

Introduction

Créé en 2013, le CEAPSY est né à l'initiative de huit associations spécialisées dans l'accompagnement social et médico-social des personnes vivant avec des troubles psychiques (ALVE, APSI, Club ARIHM, EHS, IRIS Messidor, Œuvre Falret, Regain Paris et Soutien Insertion Santé) suite à un constat sur la difficulté des personnes vivant avec des troubles psychiques, de leurs proches et des professionnels à trouver des réponses adaptées à leurs besoins.

Après trois années d'expérimentation, le Céapsy a été pérennisé par l'Agence Régionale de Santé en début d'année 2017.

La gestion du Céapsy est assurée par le Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale « Ressource Troubles Psychiques » depuis janvier 2017 dont sont membres 6 des associations pilotes du projet (ALVE, APSI, EHS, IRIS Messidor, Œuvre Falret et Regain Paris).

Alors que le champ de la santé mentale est marqué par un cloisonnement fort des acteurs et des pratiques, l'objectif du Céapsy consiste à contribuer à la fluidification des parcours de vie des personnes concernées par les troubles psychiques par l'intermédiaire de l'accès à l'information, la connaissance mutuelle et le travail partenarial des acteurs impliqués.

Conformément au projet d'établissement du Céapsy, son activité se structure en 3 missions :

1. Appui à la recherche de réponses individuelles auprès des personnes vivant avec des troubles psychiques, de leurs proches et des professionnels.

Cette action se matérialise par des permanences d'accueil et d'orientation durant lesquelles les personnes sollicitantes sont reçues par une chargée d'orientation.

Lors de l'entretien, il est fait état de la situation et de la demande de la personne concernée par les troubles psychiques, à laquelle la chargée d'orientation répond selon les ressources existantes sur le territoire de vie de la personne.

2. Appui aux organismes intervenant auprès de personnes vivant avec des troubles psychiques dans la mise en œuvre de leurs actions et l'évolution de leurs pratiques

Il s'agit de répondre aux demandes des professionnels amenés à rencontrer dans le cadre de leur pratique des personnes concernées par les troubles psychiques. Ces demandes portent sur de l'information généraliste ou précise, locales et permettent souvent de développer les partenariats.

Ces partenariats peuvent s'inscrire de manière interdépartementale et/ou inter-champ (champ sociale, médico-social et sanitaire).

3. Une fonction observatoire de l'offre dans le champ de l'accompagnement des personnes concernées par les troubles psychiques et des besoins en Ile de France

Les missions du Céapsy concernent les personnes souffrant de troubles psychiques dans la mesure où ces troubles ont une incidence notable sur leurs conditions de vie et d'insertion sociale et professionnelle. Ces personnes peuvent souhaiter bénéficier d'une reconnaissance MDPH ou non.

Cette première année de fonctionnement en tant qu'établissement médico-social fut marquée par en particulier par :

- Le transfert d'activité de l'APSI au GCSMS Ressource Troubles Psychiques.
- Le GCSMS est devenu instance employeur, avec un transfert de la gestion des ressources humaines de l'APSI au GCSMS.
- Le changement de direction du centre ressource
- Le déploiement de l'activité du Céapsy sur l'ensemble du territoire francilien
- Une mise en place administrative et financière longue du GCSMS Ressource Troubles Psychiques et du rattachement du Céapsy à ce dernier. Le fonctionnement opérationnel du Céapsy a été permis par des avances de trésorerie de la part de l'APSI pour les salaires et de la part de l'œuvre Falret pour les frais de fonctionnement.

1. Fonctionnement du CEAPSY

1.1 Le pilotage du centre

La gestion du Céapsy est assurée par le Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale « Ressource Troubles Psychiques » depuis janvier 2017 dont sont membres 6 des associations pilotes du projet (ALVE, APSI, EHS, IRIS Messidor, Œuvre Falret et Regain Paris).

L'administrateur du GCSMS est Monsieur Pierre Sié.

Il s'agit d'un GCSMS intégrant la fonction employeur.

La gestion comptable et financière est assurée par un des membres du GCSMS, l'œuvre Falret.

1.2 L'équipe opérationnelle

Composition de l'équipe

L'équipe du Céapsy se compose de 5 personnes :

- 2 chargées d'orientation assurant les permanences d'accueil et d'orientation du public du Céapsy
- 1 chargée de mission en charge des appuis aux organismes
- 1 assistante de direction
- 1 directrice

En 2017, l'équipe du Céapsy a connu un renouvellement significatif :

- Le changement de direction en début d'année
- Le départ d'une chargée d'orientation en septembre
- Le départ de la chargée de mission appui aux professionnels en décembre

Analyse de pratiques professionnelles

L'ensemble de l'équipe à l'exception de la direction a pu être accompagné dans ses missions au travers de la tenue d'analyse des pratiques professionnelles menée par une psychologue clinicienne.

Il s'agissait en particulier de disposer d'un lieu pour élaborer la posture professionnelle et le vécu face à des situations délicates émergents dans le cadre des permanences d'accueil et d'orientation.

Cette démarche sera maintenue en 2018.

2. L'activité 2017

On observe en 2017 que le nombre total de demandes traitées est de 735 demandes, soit une progression de 18% par rapport à 2016 (621).

Le CEAPSY est majoritairement mobilisé par téléphone (76% des demandes traitées), par des personnes habitant ou exerçant en Ile-de-France, progressant de 82% en 2016 à 92% en 2017.

Cette évolution souligne les effets d'une identification francilienne croissante du centre ressource sur son territoire.

2.1 Les appuis individuels se développent et se diversifient

Depuis la création du Céapsy, les appuis individuels correspondent aux demandes faites au Céapsy dans le cadre des permanences d'accueil et d'orientation. Durant ces permanences, une chargée d'orientation répond à la demande précise relative à une personne en souffrance psychique.

En 2017, le Céapsy a été sollicité pour mener une action collective d'information à l'accès à l'emploi à la demande d'usagers d'un groupe d'entraide mutuelle parisien. Les chargées d'orientation ont proposé une information collective technique sur cette thématique, avec possibilité d'information personnalisée dans un second temps dans le cadre des permanences.

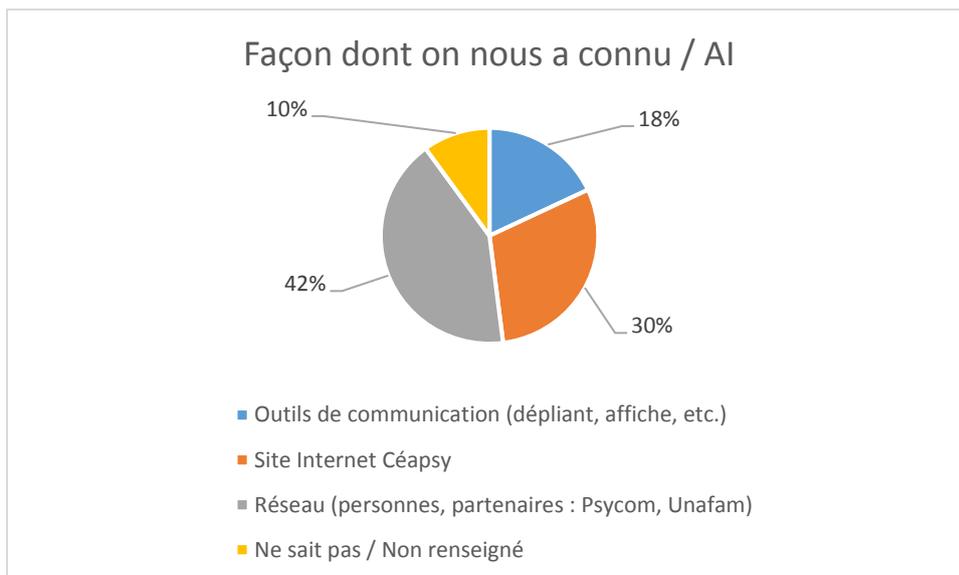
Ce type d'action est amené à se développer dans les années à venir, comme outil de première information à destination des personnes concernées par les troubles psychiques.

Une augmentation de 21% du nombre de personne sollicitant les permanences

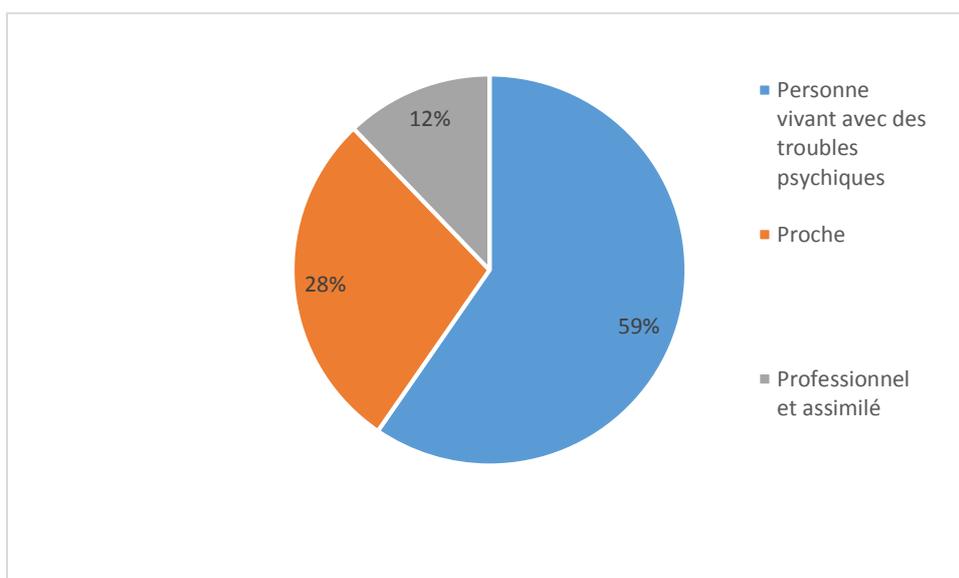
En 2017, le nombre de sollicitations pour une personne vivant avec des troubles psychiques progresse de 21%, passant de 517 en 2016 demandes à 626 en 2017.

Les personnes sollicitant les permanences sont majoritairement orientées vers le centre ressource d'abord au travers du réseau développé par le Céapsy (42%), ensuite à travers le site internet (30%) et enfin via les plaquettes de communication (10%).

Il est à noter que la nouvelle version du site a été mise en place en fin d'année et qu'il n'a pas pu être mesuré son incidence sur le nombre et la source des sollicitations formulées au Céapsy. Il sera pertinent d'analyser l'évolution de cette répartition en fin d'année 2018.



Des permanences majoritairement mobilisées par les personnes concernées par les troubles psychiques



Comme en 2016, ce sont principalement **les personnes concernées par les troubles psychiques** qui s'adressent au CEAPSY (59%), en hausse de 4% par rapport à 2016.

Les demandes émanant de **proches** représentent 28% des demandes, stables par rapport à 2016. Dans ce cas, il s'agit plus souvent d'un parent (62%). Viennent ensuite les membres de la fratrie (12%) et enfin un voisin, un ami ou une connaissance à hauteur de 10%.

Des demandes émanant des professionnels du secteur médico-social non-spécialisés

La part des **professionnels** est en hausse en 2017 de 3% et représente 12% des demandes.

Celles-ci émanent majoritairement du secteur médico-social, à hauteur de 51% et du secteur sanitaire, à hauteur de 19%.

Il est à noter que ce sont majoritairement les professionnels travaillant dans des organismes non spécialisés dans la prise en charge ou l'accompagnement des personnes en souffrance psychique qui nous mobilisent, comme cela était déjà le cas en 2016.

En 2017, le Céapsy a été sollicité pour être intégré comme dispositif ressource pour les professionnels des Pôles de Compétence Externalisés (PCPE) par l'ADAPT pour le département des Hauts de Seine et par la mutuelle La Mayotte dans le département du Val d'Oise. Dispositif émergent, un bilan de cette modalité d'intervention au travers des PCPE sera mené an à la fin de l'année 2018.

Des permanences mobilisées pour des personnes en majorité âgées entre 36 et 50 ans, bénéficiant d'une reconnaissance MDPH dont l'origine géographique tend à se diversifier

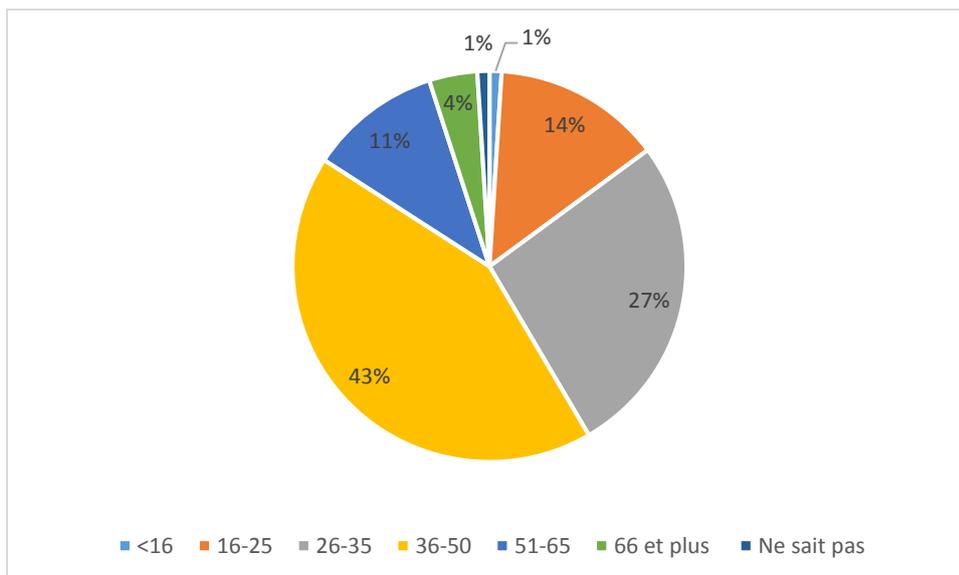
La permanence d'accueil et d'orientation concerne de manière **paritaire les hommes et les femmes**.

La personne concernée à majoritairement entre **36 et 50 ans** (40% des personnes concernées). Les personnes âgées entre 26 et 35 ans représentent 27% des personnes concernées.

Les personnes âgées entre 16 et 25 ans représentent 14% des demandes.

Le Céapsy est très peu mobilisé pour les personnes de moins de 16 ans en raison de son positionnement initial auprès d'un public adulte.

Pour autant, la nécessité d'un repérage précoce et d'une prise en charge rapide après l'apparition des troubles plaide pour une capacité de réponse aux besoins d'information et d'orientation pour cette tranche d'âge. Il s'agit d'un des chantiers auquel le Céapsy s'attèlera de manière ciblée à court terme.



On observe que **52% d'entre-elles ont la reconnaissance MDPH** ou ont un dossier de demande en cours. 39% ne l'ont pas et 9% ne détiennent pas l'information.

En terme de **situation relative au logement et à l'hébergement**, on observe que 38% des personnes vivent seules, 34% vivent en couple, en famille ou en collocation, 13% sont hébergés chez un proche. Etant donné les enjeux relatifs aux aidants familiaux, une analyse particulière sera menée en 2018 de manière à objectiver la part des situations souhaitées et situations subies à défaut de solution alternative.

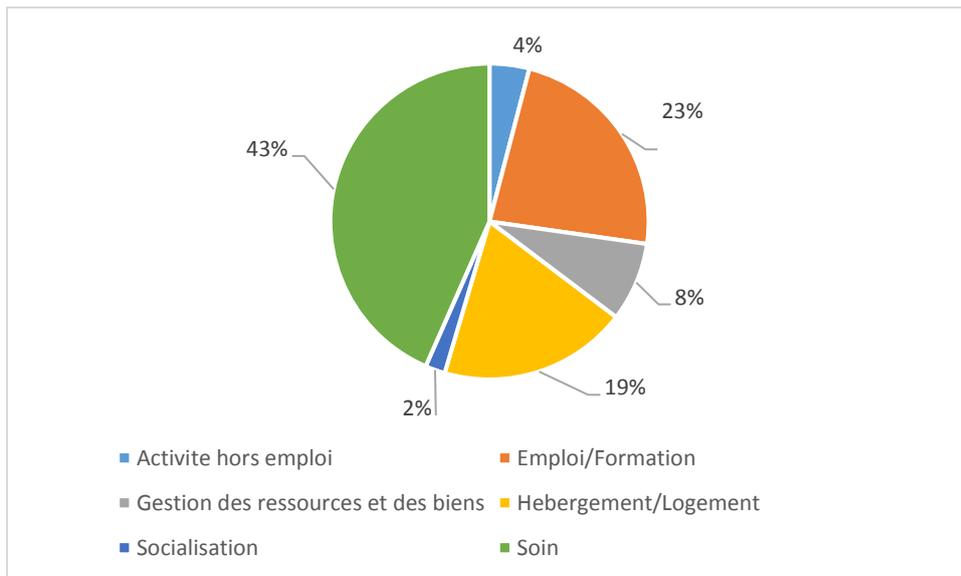
En terme d'**origine géographique**, la majorité des demandeurs concernent des personnes vivant à Paris, même si l'on observe une hausse du nombre de demande pour des personnes concernées vivant dans le département du 93, du 77 et du 95 en particulier.

Cette évolution, bien qu'encore timide, est à corréliser avec le déploiement des actions du Céapsy sur l'ensemble des départements franciliens depuis 2017.

La part des demandes pour des personnes vivant en dehors de l'Ile de France baisse significativement, laissant à penser que le Céapsy est mieux identifié comme un centre ressource régional.

L'accès aux soins reste la première thématique d'entrée mais elle tend à se diversifier

La première problématique abordée par la personne concerne majoritairement l'accès aux soins psychiatriques (43%), suivie de la problématique liée à l'emploi-formation (23%) puis de la problématique liée à l'hébergement-logement (19%).



Cependant, l’entretien est l’occasion d’un échange sur d’autres dimensions de vie de la personne et d’un étayage sur les possibilités pouvant s’offrir en termes de soutien dans la vie quotidienne.

En 2017, on observe une augmentation forte des sollicitations portant que les questions relatives à l’accès ou au maintien dans l’emploi (+11%) et une hausse de 3% pour les questions relatives au logement et à hébergement. On note une forte baisse, même si elle reste la première demande, des questions relatives au soin de 12% par rapport à 2016.

Ces évolutions montrent un renforcement du rôle du centre ressource pour l’information et l’orientation sur des champs plus diversifiés et la reconnaissance d’une expertise sur l’ensemble des types de demandes possibles concernant le parcours de vie des personnes concernées par les troubles psychiques.

2.2 Les appuis aux organismes en forte augmentation avec une demande croissante pour les actions de sensibilisation

L'appui aux organismes se définit comme l'ensemble des actions menées vers les acteurs du parcours de vie des personnes concernées par les troubles psychiques de manière à favoriser les actions décroissant en faveur de ces personnes.

L'appui aux organismes concernent les professionnels et tout acteur impliqué dans le parcours de vie.

Au Céapsy, l'appui aux organismes se traduit en plusieurs axes.

Développer la connaissance et le réseau des professionnels

Une forte augmentation des demandes d'information et de mise en lien

Grâce au travail de veille et de repérage des dispositifs et des initiatives territoriales menés par le Céapsy (voir point 3), le centre ressource est en mesure de porter appui aux organismes dans leur réflexion et montage de projet destinés aux personnes concernées par les troubles psychiques.

En 2017, le Céapsy a réalisé 74 appuis organisme, en forte évolution par rapport à 2016 (31 appuis).

Il est à souligner qu'actuellement, les appuis résultent d'une démarche amorcée par le Céapsy dans le cadre du recensement et repérage réseau. Une minorité de demande émane spontanément des professionnels.

Des demandes émanant majoritairement du secteur médico-social

La configuration des demandes est en conséquence tributaire des champs investis par l'équipe du Céapsy dans le cadre du recensement.

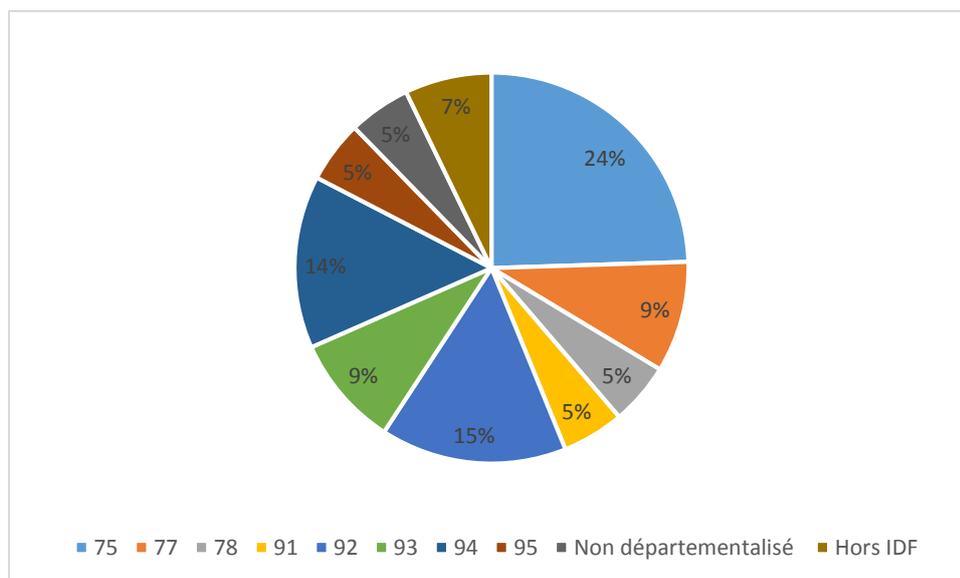
Ainsi, en 2017, 70% des demandes émanent des structures médico-sociales (hors action de sensibilisation).

Viennent ensuite les demandes émanant de lieux ressources, tels les Conseils Locaux de Santé Mentale, les MDPH, les têtes de réseau à hauteur de 15%.

Il est à noter que 62% des demandes émanent de professionnels spécialisés dans la prise en charge des personnes concernées par les troubles psychiques et que 61% émanent de structures accompagnant les personnes bénéficiant d'un dossier de reconnaissance MDPH. Le faible nombre d'appui aux organismes enregistrés en 2016 ne permet d'aboutir à des conclusions pertinentes quant à leur évolution.

Des demandes émanant majoritairement des professionnels du 75 et du 94

Géographiquement, les demandes émanent des départements suivants :



Des demandes d'information locale d'abord

Hors action de sensibilisation, les appuis menés portent en 2017 sur la dispense d'une information générale dans le champ de la santé mentale à hauteur de 51%, d'une information locale à hauteur de 60% et sur de la mise en lien entre professionnels à hauteur 41%.

Il s'agira en 2018 de développer les critères d'analyse permettant de mieux qualifier les besoins des organismes amenés à faire appel aux services du Céapsy.

Une demande croissante d'action de sensibilisation pour les professionnels non-spécialisés en santé mentale

Si l'on constate que les appuis organismes sont majoritairement mobilisés pour les professionnels œuvrant dans l'accompagnement des personnes concernées par les troubles psychiques, montrant que le développement des réseaux inter-champs (social, sanitaire et médico-social) est à renforcer, les actions de sensibilisation montrent l'intérêt des acteurs non-spécialisés amenés à travailler avec ce public à mieux comprendre les problématiques à l'œuvre pour améliorer leurs pratiques.

Par ses actions de sensibilisation, l'enjeu consiste pour le Céapsy à proposer aux professionnels une première approche de la réalité des troubles psychiques et de leurs incidences sur la vie quotidienne, à amener à une prise de conscience du cloisonnement fort existant entre les différents champs d'intervention dans la vie des personnes concernées par les troubles psychiques et enfin à informer et à favoriser les liens avec les différents acteurs, en particulier, locaux.

Suite au plan de communication amorcé en 2017, le Céapsy est de plus en plus sollicité pour des actions de sensibilisation aux troubles psychiques sur la thématique particulière de l'accès aux ressources dans le champ.

Le format des actions de sensibilisation proposées par le Céapsy consiste en des interventions de 3 heures en moyenne, en général co-construite avec un autre acteur du champ de la santé mentale.

En 2017, il s'agissait d'une part de pouvoir s'appuyer sur des compétences externes et complémentaires à celles déployées par le centre ressource, et d'autre part à faire connaître d'emblée la pluralité des acteurs du champ.

Ainsi, en 2017, le Céapsy a réalisé 3 actions de sensibilisation à destination de 30 professionnels :

- Une action de sensibilisation sur le handicap psychique pour le Réseau Périnatal Parisien dans cadre du projet portant sur la parentalité et la vie sexuelle et affective des personnes en situation de handicap, financé par la Fondation de France.
- Une action de sensibilisation à l'accompagnement des personnes concernées par les troubles psychiques pour les professionnels d'une structure sociale d'accompagnement des personnes sortantes de prison. Pensée en collaboration avec les acteurs du territoire, cette action a été construite et présentée avec la délégation Unafam des Hauts de Seine avec comme axe, d'une part, une approche psycho-pathologique des troubles psychiques, et d'autre part, la question du cloisonnement du champ de la santé mentale et de l'accès aux ressources locales.
- Une action de sensibilisation auprès des professionnels d'un organe d'intermédiation entre les entreprises et les demandeurs d'emploi. L'objet a porté sur une sensibilisation à la notion de santé mentale et l'accès aux ressources pour les professionnels dans le champ de l'insertion professionnelle. Cette action de sensibilisation a été menée en partenariat avec le Psycom.

En fin d'année, le Céapsy a été mobilisé par 2 centres d'action sociale et les services de Pôle Emploi pour bénéficier d'action de sensibilisation aux ressources dans le champ de la santé mentale. Leur réalisation est prévue pour le premier semestre 2018.

Le plan de communication prévoit une information spécifique sur ce type d'action, permettant une première approche pour les acteurs amenés à entreprendre des actions d'insertion sociale et professionnelle vers notamment les personnes en souffrance psychique sans en être des spécialistes.

Participation à la diffusion des connaissances et des pratiques : études et recherche

Le Céapsy a été mobilisé dans le cadre de trois projets :

- Une étude menée par Handéo sur l'évaluation du handicap et l'accès à la prestation de compensation du handicap. Cette étude a fait l'objet d'une publication.
- Une étude menée par Handéo sur la question de l'accès au vote pour les personnes handicapées à l'occasion de l'élection présidentielle en 2017.

- Une étude menée sur la parentalité et la vie affective et sexuelle des personnes handicapées menée par le Réseau de Santé Périnatale Parisien, pour laquelle le Céapsy a relayé l'information au sein de son réseau.

2.3 Une fonction observatoire à structurer à l'aune du déploiement et de la diversification des missions du centre ressource

Au travers de son activité de recensement qualitatif des structures d'accompagnement des personnes vivant avec des troubles psychiques sur le territoire et ses missions d'appui individuel et aux professionnels, le CEAPSY dispose d'un certain nombre d'informations concernant à la fois l'offre existante en Ile de France mais également les problématiques rencontrées par les personnes relativement à cette offre (accessibilité, organisation...).

L'enjeu consiste à moyen terme pour le CEAPSY à structurer ces informations de manière à mettre en exergue les initiatives innovantes et/ou favorisant le décroisement des pratiques permettant un parcours de vie des personnes concernées par les troubles psychiques le plus satisfaisant possible.

En 2017, un outil de relevé des besoins des personnes concernées par les troubles psychiques a été mis en place.

En 2018, la nécessité d'une structuration de l'information, en particulier sur l'offre, en permettant l'analyse, sera portée grâce à la mise en place d'un nouveau logiciel de gestion.

3. Une activité fondée sur le repérage qualitatif des pratiques et le développement du réseau

Le repérage et le développement réseau constituent le socle des actions menées par le centre ressource.

Ils permettent d'une part d'abonder les réponses formulées dans le cadre des appuis aux individuels et d'autre part de contribuer au décloisonnement des pratiques des acteurs mobilisés dans le parcours de vie des personnes en souffrance psychique à travers le développement des appuis aux organismes et à travers l'action du Céapsy dans les différentes instances de réflexion et projets menés en faveur des personnes en souffrance psychique.

3.1 Un recensement qualitatif déployé à l'ensemble des départements d'Ile de France

Ce recensement s'organise entre les chargées d'orientation d'une part et la chargée de mission, en charge du repérage des dispositifs du type réseaux.

Ce recensement qualitatif se matérialise par le développement d'une connaissance fine des structures et dispositifs rencontrés de manière à appréhender au mieux les modalités d'accompagnement ou de soins proposés ainsi que les modalités concrètes d'accès.

Cette connaissance implique un entretien approfondi sur site des dispositifs. Il ne s'agit pas de vérifier la qualité de service des structures mais de prendre connaissance des modalités de fonctionnement prévues pour accueillir les personnes en souffrance psychique.

D'abord mené sur 3 départements prioritaires (75, 94 et 77), cette action de recensement qualitatif s'est étendue à l'ensemble de la Région.

Un travail d'actualisation des données sur les territoires prioritaires a également été mené mais l'absence d'outil de planification de ce type d'action ne permet pas une structure et une traçabilité des actions menées en la matière.

En 2017 :

- 47 dispositifs ont été recensés pour le département du 78
- 19 dispositifs ont été recensés pour le département du 91
- 41 dispositifs ont été recensés pour le département du 92
- 24 dispositifs ont été recensés pour le département du 93
- 20 dispositifs ont été recensés pour le département du 95

55% des dispositifs recensés concernent l'accompagnement médico-social des personnes concernées par les troubles psychiques, expression du positionnement historique du Céapsy puisque celui-ci a été créé à l'initiative d'associations mobilisées dans l'accompagnement médico-social.

14% concerne le soin, sachant que ce secteur a été recensé pour une part pour les structures non-sectorisées et mobilisables pour tous dans le cadre des permanences d'accueil.

12% concernent l'entraide, en particulier les Groupes d'Entraide Mutuelle.

Néanmoins, les outils actuels permettant le recensement qualitatif apparaissent comme insuffisamment développés et performants pour assurer une exhaustivité et une analyse des données.

Le déploiement d'un logiciel de gestion de l'activité constitue un enjeu majeur pour l'année 2018, permettant de mieux structurer et développer la démarche de recensement.

3.2 Une démarche réseau auprès des acteurs et instances du champ de la santé mentale

Outre le travail de repérage mené des dispositifs, l'équipe du Céapsy a continué son action de développement réseau auprès des acteurs de la santé mentale, comme les délégations de l'Unafam sur le territoire francilien, une part des MDPH des territoires, les réseaux de santé mentale notamment.

Notamment, le Céapsy est devenu adhérent de Santé Mentale France et de la coordination régionale Ile de France en tant qu'acteur des actions décloisonnantes en faveur des personnes en souffrance psychique.

En 2017, la nécessité pour chaque région de disposer d'un centre ressource a été inscrite dans la stratégie quinquennale de l'évolution de l'offre médico-social pour le volet handicap psychique sous la fiche action suivante : « Organisation au niveau régional d'une fonction de ressource et d'appui aux personnes, à leur famille et aux professionnels, comportant un niveau de proximité, pour faciliter la continuité des parcours¹».

Le projet d'association nationale des Centre Ressource Handicap Psychique fera l'objet de travaux entre les différents centres ressources en France de manière à en structurer le modèle et les conditions de déploiement sur le territoire national.

¹ Ministère des affaires sociales et de la santé, Stratégie quinquennale de l'évolution de l'offre médico-sociale, volet handicap psychique, fiche action n°9, p.27

4. Un plan de communication pour faire connaître le centre ressource et favoriser les réseaux

Le plan de communication du centre ressource a fortement été renforcé en 2017, avec pour objectif d'accroître la visibilité du centre et de permettre aux personnes susceptibles de mobiliser le centre ressource de s'en emparer.

4.1 Un site internet ressource pour les personnes concernées, leurs proches et les professionnels

Le site internet a fait l'objet d'un travail d'équipe important pour aboutir :

- A un outil permettant de développer les actions du Céapsy (les permanences et les appuis aux organismes en particulier) par une communication structurée sur ses activités.
- A un outil d'information sur les dispositifs mobilisables dans le cadre du soin et de l'accompagnement des personnes concernées par les troubles psychiques.
- A un outil d'information et de diffusion sur les initiatives locales en Ile de France par les organismes mobilisés autour des personnes concernées par les troubles psychiques, au travers d'une plateforme de mise en ligne de l'actualité des acteurs des différents territoires de la Région.

Cette plateforme a pour objectif de permettre d'une part une information concrète sur les initiatives locales et d'autre part, de faire connaître les différents acteurs, d'un département à l'autre, d'un secteur à l'autre (sanitaire, médico-social et social).

Le site a été créé avec une version mobile de manière à toucher le plus grand nombre.

Le Céapsy a débuté également une activité de relais d'information sur les réseaux sociaux, et Twitter en particulier.

Mis en ligne en fin d'année, le site a rapidement été consulté avec un taux de fréquentation en hausse. Le taux de fréquentation et son retentissement sur les activités du Céapsy devraient se renforcer au cours de l'année à venir.

4.2 De nouveaux supports de communication

Le dépliant de présentation du centre ressource a évolué vers un support à destination à la fois de personnes concernées et de leurs proches et des professionnels. L'affiche a été déclinée selon cette logique.

Des cartes centrées sur les permanences d'accueil et d'orientation ont été éditées, permettant une diffusion pour discrète de l'information.

4.3 Un plan de communication adressé à l'ensemble des acteurs mobilisés par les personnes concernées par les troubles psychiques

Le dépliant de présentation du Céapsy a fait l'objet d'une diffusion papier et numérique vers un public ciblé au travers de deux campagnes :

- Une première campagne avec pour objectif de cibler l'ensemble des partenaires et structures recensées par le Céapsy, les médecins du travail, les Cap Emploi Ile de France, les missions locales Ile de France, les délégations Unafam de la Région, les centres d'action communales en Ile de France, les médecins généralistes du 75, du 77 et du 94, les services sociaux inter-entreprises, les PLIE d'Ile de France, les centres de santé de la région, les services sociaux départementaux polyvalents des départements du 94 et du 77 et enfin les SAMETH en Ile de France.
- Une seconde campagne qui visait à abonder les lieux de passage du public, soit les centres médico-psychologiques, les centres de santé, les maisons des usagers, les accueils des MDPH et les PAT en Ile de France.

4.4 Les différents évènements auxquels le Céapsy a participé

En 2017, le Céapsy a été mobilisé lors de différents évènements :

- En janvier, le Céapsy a été intégré dans les lieux de stage prévus pour les étudiants du Diplôme Interuniversitaire « Santé Mentale dans la communauté » organisé par l'université Lille 1, Paris 13 et Aix-Marseille
- En mars, le Céapsy a organisé des portes ouvertes dans le cadre de la semaine internationale de la santé mentale et a reçu 33 visiteurs.
- En mai 2017, le Céapsy a participé et tenu un stand de présentation lors du forum emploi organisé par la MDPH du Val de Marne
- En octobre, le Céapsy était également présent lors du forum des établissements sociaux et médico-sociaux de la Seine et Marne

5. Une structuration et une évaluation systématique des actions du Céapsy

Un travail de réflexion a été mené par l'équipe du Céapsy sur la question de l'évaluation de ses actions dans une perspective d'amélioration continue des actions proposées par le centre ressource.

Ainsi, des outils de formalisation et d'évaluation ont été mis en place pour les actions à destination des professionnels :

- Un support de transmission contextualisé des données et un questionnaire d'évaluation pour les appuis aux organismes réalisés.
- Un questionnaire d'appréciation pour les actions de sensibilisation

5.1 Des appuis aux professionnels en adéquation avec la demande formulée

Concernant les appuis aux professionnels menés en 2017, les taux de satisfaction montrent l'adéquation des réponses apportées par le Céapsy aux demandes des professionnels. L'ensemble des personnes ayant répondu au questionnaire d'appréciation estiment que les pistes proposées étaient adaptées au regard de leur demande. Dans 95% des cas, les mises en lien ont été jugées pertinentes et les références transmises ont été estimées adaptées à 70%.

5.2 Des actions de sensibilisation comme premier étape pour favoriser les liens entre les acteurs

Pour les actions de sensibilisation menées en 2017, 75% des personnes ont estimé que l'action leur avait permis d'enrichir leurs pratiques professionnelles, 42% de modifier leurs manières de travailler et 92% d'accéder à de nouvelles ressources.

Bien que portant sur un nombre d'action modeste, ces résultats en montrent l'utilité, en adéquation directe avec les missions de décroisement des pratiques menées en faveur des personnes en souffrance psychique par le Céapsy.

5.3 Une évaluation du service rendu dans le cadre des permanences d'accueil et d'orientation à définir et à mettre en œuvre

L'évaluation par les personnes concernées et leurs proches sera mise en œuvre en 2018.

Cette évaluation portera sur la qualité de service lors de l'accueil. Une réflexion est à mener sur le périmètre d'évaluation proposée, cette dernière pouvant difficilement porter sur la pertinence des informations et des pistes proposées, étant donné la temporalité nécessaire à leur mise en œuvre et la configuration de l'action du Céapsy, non-organisée dans une perspective d'accompagnement.

6. Les perspectives pour 2018

6.1 Stabiliser et structurer l'équipe du Céapsy

En 2018, il s'agira de construire une dynamique d'équipe mobilisée par les enjeux de développement et de diversification des activités du centre ressource.

Mise en place d'un organigramme, élaboration des fiches de poste, réorganisation des temps de travail collectif seront une priorité pour le début de l'année 2018.

6.2 Développer les actions du centre ressource

Avec le déploiement du centre ressource sur l'ensemble des départements franciliens et la mise en œuvre d'un plan de communication élargi, les actions du Céapsy sont appelées à s'intensifier avec comme objectif de contribuer à l'amélioration du parcours de vie des personnes concernées par les troubles psychiques par une action de décloisonnement des acteurs et des ressources :

- Dans le cadre des permanences d'accueil et d'orientation :

L'enjeu en 2018 consistera à poursuivre le développement des permanences d'accueil et d'orientation comme lieu d'information directe pour les personnes concernées, leurs proches et les professionnels amenés à les rencontrer dans le cadre de leurs activités.

L'accent sera mis sur la possibilité de faire des mises en lien concrètes de manière à proposer une aide au déclenchement des démarches, une des difficultés rencontrées par les personnes en souffrance psychique.

- Dans le cadre des appuis aux organismes

A l'intersection des champs sanitaire, sociaux et médico-sociaux, le Céapsy a pour vocation de jouer un rôle de facilitateur à destination des professionnels mobilisés auprès des personnes concernées par les troubles psychiques. Il s'agira en 2018 de structurer et développer davantage ce type d'action.

6.3 Diversifier les actions du centre ressource

Nous observons qu'il peut être difficile de se déplacer ou d'exposer une situation personnelle par téléphone. A partir de 2018, le Céapsy a pour projet d'organiser des **permanences délocalisées** sur les départements franciliens de manière à pouvoir aller à la rencontre des personnes rencontrant cette difficulté de mobilité.

Ce projet sera initié d'abord sur les départements de la Seine et Marne et des Hauts de Seine. Il s'agira d'en assurer le déploiement sur l'ensemble de la région de manière progressive.

Par ailleurs, le Céapsy est sollicité pour développer les **actions collectives d'information thématique à destination des personnes concernées** par les troubles psychiques. Souvent à l'initiative de groupes d'entraide mutuelle, ce type d'action entre pleinement dans le champ d'action du centre ressource et sera appelé à se développer à partir de 2018.

En 2018, le Céapsy cherchera à développer les **actions de sensibilisation** auprès de tout acteur concerné par la question de l'accompagnement des personnes en souffrance psychique et l'accès aux ressources pour étayer ses pratiques.

A côté des actions à la demande, le Céapsy proposera une première session d'action de sensibilisation à laquelle les personnes pourront participer sur inscription.

Outre les appuis organismes et les actions de sensibilisation, un des enjeux du Céapsy consiste à établir des liens entre les acteurs et les dispositifs complémentaires dans le parcours de vie des personnes en souffrance psychique. A ce titre, il entre dans les missions du centre ressource de créer des occasions de rencontre et de débat entre ces acteurs des champs sociaux, médico-sociaux et sanitaire.

En 2018, un premier **évènement** sera organisé en partenariat avec l'Unafam et la CNSA à l'occasion de la sortie du guide « Guide d'appui pour l'élaboration de réponses aux besoins des personnes vivant avec des troubles psychiques » paru en avril dernier.

6.4 Développer le recensement qualitatif et la connaissance des réseaux

Historiquement, le recensement mené par le Céapsy était centré sur les structures médico-social.

Etant donné sa fonction de lieu ressource, le Céapsy est fortement sollicité pour des informations relatives au soin. Il s'agira de développer davantage la connaissance du Céapsy en matière de prise en charge sanitaire déssectorisée de manière à d'une part être en capacité à répondre à des demandes auxquelles la solution première n'est pas envisageable à court terme et d'autre part, favoriser les liens entre les différents dispositifs d'accompagnement et de soin.

Par ailleurs, une démarche systématique de repérage des réseaux en santé mentale paraît importante dans une perspective d'intensification des liens entre les professionnels à un niveau local.

6.5 Structurer les données relevées pour abonder la fonction observatoire

Depuis 3 ans, le Céapsy a développé une connaissance fine d'un nombre important de dispositifs dans le champ de l'accompagnement des personnes concernées par les troubles psychiques.

Il s'agira comme dit précédemment de développer ce recensement qualitatif, mais également de travailler à une structuration de ces données.

Cette structuration poursuit un double objectif : d'une part, améliorer notre efficacité en terme de réponse apportée aux personnes sollicitant le Céapsy dans le cadre des permanences d'accueil et d'orientation et des appuis aux organismes, et d'autre part, d'être en mesure d'utiliser ces données

pour être en capacité à participer à l'analyse de l'offre en santé mentale au regard des besoins des personnes en souffrance psychique perçus par le Céapsy et ce sous l'angle des actions innovantes et/ou décloisonnantes.

Un des enjeux majeurs portera sur la mise en place d'un logiciel intégré de gestion de l'activité du centre ressource. Celui-ci aura pour fonction de structurer le recensement et d'organiser un traitement statistique et thématique des données relevées par le centre ressource.

6.6 Intensifier le plan de communication du centre ressource

Après une année d'élaboration du plan de communication du centre ressource, 2018 permettra de structurer davantage et de systématiser les actions de communication du Céapsy, comme l'organisation d'évènement thématique, l'élaboration de dossier d'information thématique, etc.

L'année 2018 verra le déploiement de la nouvelle version du site internet du Céapsy, avec à disposition de manière gratuite, une plateforme de mise en ligne des actualités émanant des dispositifs franciliens mobilisés dans l'accompagnement des personnes concernées par les troubles psychiques.

Les supports de communication feront l'objet d'ajustement en fonction de la diversification des actions du centre.

6.7 Etre acteur dans la mise en place d'une association nationale des centres ressources handicap psychique

Mobilisé depuis le début des réflexions sur l'opportunité d'une association nationale des Crehpsy, le Céapsy poursuivra son investissement en la matière en 2018.

6.8 Développer l'évaluation des actions du Céapsy

Initiée en 2017, il s'agira pour l'équipe du Céapsy d'étayer la démarche d'évaluation et les outils d'évaluation des actions du Céapsy, en particulier ceux portant sur l'appui aux personnes mobilisant le centre dans le cadre des permanences d'accueil et d'orientation.

*Pierre Siré, administrateur du GCS 175
Pour le 25 avril 2018*

