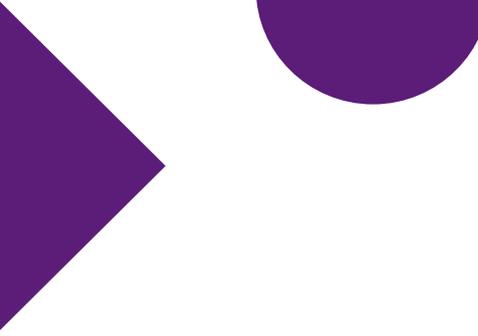




RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 1^{er} AVRIL 2021



SOMMAIRE

- 4 ———
 - RAPPORT D'ACTIVITÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL
- 7 ———
 - INSTANCES DE L'ARRFIS
- 8 ———
 - 2020 EN CHIFFRES
- 9 ———
 - ORGANISATION GÉNÉRALE DE L'IRTS NORMANDIE-CAEN
- 10 ———
 - ACCUEIL ET GESTION DE LA DEMANDE
- 12 ———
 - FORMATIONS PROFESSIONNELLES INITIALES
- 16 ———
 - FORMATIONS PROFESSIONNELLES CONTINUES
- 18 ———
 - FORMATIONS PROFESSIONNELLES SUPÉRIEURES
- 20 ———
 - INNOVATION PÉDAGOGIQUE ET NUMÉRIQUE
- 22 ———
 - CONSEILS ET ACCOMPAGNEMENTS
- 24 ———
 - QUALITÉ
- 26 ———
 - RECHERCHE
- 28 ———
 - CENTRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES
- 30 ———
 - COMMUNICATION
- 32 ———
 - RESSOURCES HUMAINES
- 36 ———
 - ADMINISTRATION ET FINANCES

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

“ Ce rapport 2020 me permet de vous présenter l'essentiel des activités réalisées au sein de l'établissement, vous laissant bien sûr le soin d'en apprécier les contenus détaillés. ”

De la sélection à la recherche, en passant par les résultats aux Diplômes d'État, ce rapport, fruit d'une écriture collective, dont je remercie les auteurs, permet d'apprécier la diversité des missions réalisées au sein de l'Institut Régional du Travail Social Normandie-Caen.

Toutefois, le caractère extraordinaire et tellement imprévisible lié à la crise sanitaire que nous traversons, justifie qu'en introduction de ce rapport, je m'autorise un retour en arrière pour que nous conservions une trace écrite des conditions dans lesquelles l'année 2020 s'est déroulée.

Jeudi 12 mars en fin de journée, premier signe annonciateur. Je reçois un appel téléphonique du Conseil Départemental du Calvados me demandant une possible mobilisation de nos étudiants au sein des services d'accueil en pénurie de personnel du fait de la contagion. Sans hésiter et sans attendre d'autorisations ni textes officiels, nous prenons toutes les dispositions pour créer ce qui s'appellera quelques semaines plus tard « la réserve sociale ».

Lundi 16 mars, nous avons à peine 48h pour nous préparer, mais nous préparer à quoi puisque nous n'avons jamais prévu vivre une telle situation ? Le temps de prendre quelques dossiers et son ordinateur quand cela était possible. Le temps aussi de diffuser la liste des numéros de téléphone pour rester en contact et convenir de quelques rendez-vous indispensables dans les jours à venir. Le temps enfin d'adresser un courrier aux étudiants, aux employeurs et aux sites qualifiants et d'organiser une dernière réunion dans l'amphithéâtre avec les collègues encore présents, pour passer quelques informations et surtout dire à chacun de prendre soin de lui et des siens.

Ce mardi 17 mars 2020 à midi, jour de la Saint Patrick, un dernier tour de clé et nous fermons l'IRTS pour une durée indéterminée. Je me souviens du silence qui soudainement a régné dans l'institut. Malgré le soleil et la douceur des températures, beaucoup sont partis avec inquiétudes, angoisses, colère et incompréhension.

Puis, une nouvelle organisation de la vie professionnelle s'est peu à peu mise en place à domicile. Malheureusement, pour certains salariés, le recours au télétravail n'a tout simplement pas été possible et c'est pour eux avant tout que la décision du maintien des salaires à 100 % a été prise très rapidement. Pour d'autres, en revanche, le confinement a créé une « prise de conscience » des possibilités offertes par le télétravail. Contraints de recourir à ce mode de fonctionnement, nous en avons découvert dans un premier temps ses vertus et ses avantages en termes de transport, d'économies financières, de gestion du stress. Nous en avons aussi mesuré les limites quand la famille au complet doit

recourir aux ordinateurs et que la technique n'est pas au rendez-vous et quand les relations interpersonnelles, qui font partie d'un quotidien professionnel, ont commencé à manquer. Limite également quand la distance imposée ne permet pas ce travail en présentiel entre collègues. Limites enfin de l'accompagnement dans la démarche de professionnalisation des étudiants par manque de face à face et de temps de rencontres.

Bien sûr, il y a eu aussi des temps de convivialité, des anecdotes partagées autour d'une « pause-café Meet », voire d'un « apéro Meet », des images inattendues du chat passant devant la caméra, ou du fond d'écran virtuel laissant croire que la liberté était de retour, mais tout cela n'a pas suffi pour penser que quelques mois allaient suffire pour revenir à la normale.

Le lundi 11 mai 2020, premier jour du dé-confinement. Il fait froid dans les locaux de l'IRTS. Les équipes d'entretien sont prêtes pour reprendre leurs activités. Cependant, nous sommes loin d'un retour à la normale. La version 1 du protocole sanitaire pose les bases des aménagements à réaliser pour permettre aux salariés de pouvoir revenir progressivement à l'IRTS. Le choix a été fait de maintenir les étudiants en distanciel jusqu'à la prochaine rentrée. Chaque jour qui passe amène son lot de surprises en matière de réglementation ou de nouveaux questionnements restés sans réponses. Nous nous adaptons et gérons au mieux. Peu à peu nous avons l'impression de revenir à la normale mais sans vraiment y croire tant les médias et les autorités nous abreuvant d'informations sans avoir de réelles assurances. Dehors, la situation évolue lentement avec la réouverture des commerces.

Depuis mars, nous n'avons rien lâché de nos activités, exception faite des activités liées aux mobilités entrantes et sortantes des étudiants dans le cadre du programme ERASMUS.

FORMATIONS

Au niveau des formations, le dispositif de continuité de service s'est mis en place au fil du temps avec beaucoup d'engagement, d'entraide et de solidarité. Les équipes se sont adaptées. La multi-modalité pédagogique est devenue le mot clé, la plateforme « Moodle », mise en service depuis septembre 2019, a trouvé toute son utilité pour que les étudiants bénéficient d'un maximum de séquences pédagogiques à distance.

Les stages se sont poursuivis ou ont été reportés, voire pour certains tout simplement annulés. Les établissements et services sociaux et médico-sociaux, directement impactés par la crise sanitaire, ont été contraints de faire des choix.

Malgré toutes les difficultés auxquelles les étudiants et les équipes pédagogiques ont été confrontés, il faut souligner la mobilisation de l'ensemble des acteurs de l'alternance qui a permis la poursuite des parcours de professionnalisation. L'ensemble des mesures dérogatoires prises dans le cadre de l'État d'Urgence Sanitaire a limité les conséquences de tous ces dysfonctionnements pour les étudiants.

Certains diront que les mesures prises n'ont pas toujours été justes et équitables, voire qu'elles ont été inappropriées ou trop tardives. C'est certainement vrai pour partie, mais l'important est que nous ayons pu accompagner les étudiants dans la suite de leur parcours et dans la validation de leur diplôme. Les résultats de cette année sont en cela particulièrement satisfaisants et la mobilisation de toutes les équipes ainsi que celle des professionnels du secteur pour mettre en place, en quelques jours, des modalités de certifications inédites ont été exemplaires.

À la surcharge d'activité observée depuis 2018 du fait, entre autres, de la mise en place des réformes des diplômes Assistant de Service Social, Éducateur Spécialisé et Éducateur Technique Spécialisé, s'est ajoutée une charge supplémentaire du fait des conditions de fonctionnement inédites de 2020. Si la volonté de voir les établissements de formation innover au plan pédagogique est souvent entendue de la part des Ministères, pour autant la réglementation qui encadre les formations a beaucoup de peine à évoluer.

Le passage en blocs de compétences, qui par capitalisation devait permettre l'obtention d'un diplôme, n'est toujours pas activé. Certes, un arrêté de mars 2020 officialisant la mise en blocs de compétences des diplômes d'État est paru. Sa date d'effet a été fixée au 1^{er} septembre 2020. En pleine période de confinement, il était impossible pour nos équipes de se mettre au travail. La décision a été prise de ne pas modifier nos maquettes pour l'année 2020-2021.

À ce jour, ce dossier doit être repris au niveau national par l'UNAFORIS. Il n'est toujours pas possible de s'inscrire en formation pour obtenir un seul bloc de compétences. Malgré cela, nous avons pu en septembre 2020 réunir la commission pédagogique en présence d'un représentant de l'Université et procéder à la validation des semestres des étudiants engagés sur les parcours de niveau 6, grade de licence.

Si le rapport d'activité de l'année 2019 faisait état du renouvellement d'un certain nombre de nos agréments, une ombre apparaît au bilan de l'année 2020. À la rentrée de septembre, dans les conditions que nous connaissons et sans aucune information de la part de la CPNE, nous ne sommes pas parvenus à récupérer l'appel à projets pour le renouvellement des agréments pour les formations de Surveillant de Nuit Qualifié et de Maître de Maison.

Des problèmes de communication de la part de l'OPCO Santé et un manque de vigilance à l'interne en sont les principales raisons. Tout espoir n'est cependant pas encore perdu s'il arrivait que cet appel d'offres soit déclaré infructueux. Cette erreur en interne nous a permis de mettre à plat l'ensemble de notre système de veille sur les parutions des appels d'offres.

Enfin, la participation des personnes accompagnées dans les dispositifs de formation, telle que préconisée dans les référentiels de formation, se poursuit. Toutefois, cette question de la participation ne peut pas être envisagée sans que se trouvent questionnées les limites à connaître de cet exercice, tant pour les personnes accompagnées elles-mêmes que pour les équipes pédagogiques. Au nom de la participation, le risque majeur serait de mettre les uns et les autres en situation difficile, voire en situation d'échec. C'est pour cette raison principale que nous tenons à cheminer de façon responsable, concertée et accompagnée, dans cette nouvelle approche pédagogique.

Du côté de la formation continue, nous avons noté un arrêt de notre activité lors du premier confinement. Malgré cela, le chiffre d'affaires de l'année a été de 308 000 € contre 390 000 € en 2019. Malgré le confinement, le Département formations professionnelles continues s'est fortement mobilisé pour la mise en place de la formation « AES 100 % à distance » et le développement de nouvelles « formations Prépas ».

Le modèle économique de la formation continue exige une recherche de rentabilité permanente. La réforme de la formation professionnelle conduit à repenser l'offre de services avec la mise en place de certificats de compétences. Cette réflexion nécessite l'acquisition de nouvelles compétences mais aussi un travail important en lien avec les employeurs pour identifier les besoins en développement de compétences au sein des organisations de travail.

En lien direct avec les activités de formation, l'équipe du Centre de Ressources Documentaires a mis en place un drive d'équipe et un « journal du confinement » permettant de recenser et de gérer à distance les demandes des équipes pédagogiques comme celles des étudiants durant la période de confinement. Dès le mois de mai, un système de drive a été mis en place permettant à nouveau le retrait d'ouvrages pour les étudiants et les formateurs.

SÉLECTION

Le calendrier des sélections ayant été maintenu, nous avons dû modifier notre dispositif et effectuer une sélection uniquement sur dossier pour éviter une inégalité de traitement des candidats si nous maintenions des entretiens à distance avec le risque d'être confrontés à des problèmes de connexion, ou un manque de capacité de mobilisation des professionnels en cette période de crise sanitaire. Un peu plus de 1 000 dossiers de candidature ont été étudiés par près d'une quarantaine de collaborateurs de l'IRTS. Un travail important qui a demandé plusieurs réunions pour harmoniser les critères d'évaluation et les grilles de notations. Les entretiens de sélection n'ayant pas lieu, le coût de la sélection a été fixé à 90 € par dossier.

Nous noterons simplement que le manque de souplesse et d'adaptation de la plateforme Parcoursup en cette période de crise n'a pas permis d'activer le module « paiement en ligne » et certains candidats ne se sont pas acquittés du montant dû.

CONSEILS & ACCOMPAGNEMENTS

La qualité de nos prestations dans ce domaine est aujourd'hui reconnue et appréciée. Durant la période de confinement, le service a su adapter ses modalités d'intervention permettant ainsi une continuité dans les accompagnements. La continuité de service a été particulièrement appréciée par les équipes concernées. En complément, nous avons pris la décision, en accord avec les services de l'Agence Régionale de Santé, de mettre en place une cellule d'écoute et d'appui à destination des professionnels du secteur et de certains étudiants. Malgré les interruptions et les reports de certains dispositifs d'accompagnement, l'activité du service s'est maintenue à un niveau satisfaisant. Le chiffre d'affaires de l'année 2020 a été arrêté à un montant de 218 000 € contre 256 000 € en 2019. La projection d'activité pour 2021 montre déjà que nous aurons rattrapé et probablement dépassé le chiffre d'affaires de 2019.

RECHERCHE ET ANIMATION RÉGIONALE

En 2020, et malgré le contexte difficile, les activités du Pôle Recherche se sont poursuivies. Comme cela avait été présenté dans le rapport d'activité de 2019, le lien entre recherche et formation s'est renforcé tout au long de l'année. Les interventions des chercheurs sociologues dans les formations initiales, sans distinction de niveau de formation, ont été renforcées. De même, les équipes pédagogiques ont intégré le Pôle Recherche comme une ressource leur permettant de diversifier les modalités pédagogiques. Enfin, le Pôle Recherche a mis en place des visioconférences pour maintenir la tenue de séminaires et de conférences.

COMMUNICATION

Dans le contexte sanitaire que nous connaissons, la communication a occupé une place importante au sein de l'IRTS. Durant la période de confinement, pour conserver le lien, nous avons veillé à tenir informés l'ensemble des collaborateurs et les membres du Bureau par l'envoi hebdomadaire d'une newsletter. Nous avons également communiqué en direction des étudiants et de nos partenaires sur l'évolution de la situation et notamment sur l'ensemble des mesures d'adaptation prises pour permettre aux étudiants la poursuite de leur parcours de formation et l'obtention de leur diplôme. La période de confinement nous a fait mesurer les limites de nos outils internes et c'est avec plaisir que dès la rentrée de septembre, nous avons pu partager un nouveau site intranet qui offre l'avantage pour tous les collaborateurs de disposer sur un seul support des informations et des outils utiles.

ADMINISTRATION & FINANCES

C'est toujours avec maîtrise et rigueur que ce service assure la bonne gestion du fonctionnement quotidien de l'établissement ainsi que l'entretien du patrimoine mobilier et immobilier. Le travail à distance tout comme l'hybridation présentiel/distanciel ont nécessité la réalisation d'investissements matériels et immatériels importants en 2020. Forts de l'expérience du

premier confinement, des décisions d'investissement ont permis d'équiper en quasi-totalité les salariés de matériel informatique portable et de leur donner accès à distance de façon sécurisée aux différents logiciels d'exploitation. La dématérialisation de nos pratiques amorcée, depuis 2018, s'est fortement accélérée en 2020 et nous envisageons la possibilité de dématérialiser :

- les émargements
- la gestion de la notation
- la gestion électronique des documents (archivage)
- la gestion des suivis et relances avec l'introduction d'un module workflow dans nos logiciels d'exploitation

RESSOURCES HUMAINES

L'arrivée en mai 2020 du Responsable des Ressources Humaines a permis de soulager la direction administration et finances et de structurer le service Ressources Humaines au sein de l'établissement en mettant en place, notamment, la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences. Chaque collaborateur a ainsi été reçu en entretien individuel.

Cette nouvelle ressource a facilité les recrutements suite à des départs à la retraite et des départs volontaires. Avec les représentants du CSE, des négociations ont été engagées dans le but d'arriver à la signature d'un accord d'entreprise permettant d'introduire le télétravail dans les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'établissement.

Pour terminer, je vous invite à prendre le temps de lire l'ensemble de ce rapport d'activité 2020. Il vous permettra de prendre la mesure, de façon détaillée, de toutes les activités que nous avons conduites tout au long de cette année si particulière. Elles reflètent le professionnalisme de l'ensemble des collaborateurs de l'IRTS Normandie-Caen que je tiens une fois encore à remercier très sincèrement.

Enfin, j'aurai aimé pouvoir terminer ce rapport en nous disant que la crise sanitaire de l'année 2020 est à présent passée et que nous pouvons regarder l'avenir avec plus de sérénité. Malheureusement, nous ne sommes pas encore arrivés au bout du tunnel même si une petite lumière appelée vaccination peut nous permettre d'espérer. Malgré la crise que nous avons traversée et les efforts produits au quotidien, il était important aussi de pouvoir nous projeter dans l'avenir. C'est pour cette raison que nous nous avons tenu en 2020 à reprendre les travaux du projet stratégique de l'IRTS pour les 5 prochaines années. La richesse des réflexions et des échanges au sein des différentes commissions, la qualité des présentations régulières de leurs travaux aux instances de l'ARRFIS aboutissent aujourd'hui à un plan stratégique de développement ambitieux, utile pour le secteur mais avant tout porteur d'avenir pour les collaborateurs de l'IRTS et c'est là le point important sur lequel je terminerai mon rapport.

LES INSTANCES DE L'ARRFIS AU 31 DÉCEMBRE 2020

PERSONNES PHYSIQUES QUALIFIÉES

- M. Allée, Président
- M. Danin
- M. Guilleux
- Mme Leguédois
- M. Maricot
- M. Renaut
- Mme Roche
- Mme Vieuxbled
- Mme Voyer

PERSONNES MORALES ÉLUES

- Mission Locale Hérouville, représentée par : M. Dubois-Perrier
- Centre Hospitalier Spécialisé de Picauville représenté par : Mme Chagnaud
- ADC, Association des Directeurs Certifiés représentée par : M. Campeggi
- FENAMEF, Fédération Nationale de la Médiation Familiale représentée par : M. Leconte
- UNA Normandie, Union Nationale de l'Aide, des soins et des services aux domiciles représentée par : M. Hippe-Bouet
- La Ligue de l'Enseignement de Normandie représentée par : Mme Héлары

MEMBRES DE DROIT

- ORS-CREAI, Centre Régional d'Études et d'Actions pour l'Insertion représenté par : M. Lancry
- NEXEM, Syndicat d'Employeurs représenté par : Mme Gaudré et M. Malherbe
- Comité Régional ADMR, Associations d'Aide à Domicile en Milieu Rural
- Branche d'Aide à Domicile
- ARDICATH, Association Régionale des Directeurs de Centres d'Aide par le Travail représentée par : M. Mauduit
- Fédération des Acteurs de la Solidarité Normandie représentée par : M. Lefebvre
- FRMFR, Fédération Régionale des Maisons Familiales Rurales
- REPERs, Réseau d'Échanges des Pratiques Éducatives des Responsables de Service représentée par : M. Hec
- URAF, Union Régionale des Associations Familiales représentée par : Mme Brunel
- URAPEI, Union Régionale des Associations de Parents d'Enfants Inadaptés
- URIOPSS
- CRESS, Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire représentée par : M. Joigne
- Fédération Hospitalière de France
- SYNERPA, Syndicat National des Établissements et Résidences Privés pour Personnes Âgées
- Université de Caen Normandie
- URCCAS, Union Régionale des Centres Communaux d'Action Sociale de Basse-Normandie

AUTRES MEMBRES

- Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse et des Sports et de la Cohésion Sociale représentée par : Mme Dumesnil
- Conseil Régional Normandie représenté par : M. Thomas
- Conseil Départemental du Calvados représenté par : M. Roca
- Conseil Départemental de la Manche représenté par : Mme Lebacheley
- Conseil Départemental de l'Orne représenté par : M. Chevalier
- IRTS Normandie-Caen représenté par : M. Godet, Directeur général
- Représentants du personnel IRTS Normandie-Caen :
 - M. Bevilacqua
 - Mme Bosseboeuf
 - M. Cardin
 - Mme Chapel-Laurent
 - Mme Chassang
 - Mme De Haan
 - Mme Finot
 - M. Lermier
 - Mme Trichet
- Représentants des étudiants de l'IRTS Normandie-Caen :
 - Mme Repesse, ES3
 - M. Lelong, AES Apprenti

COMPOSITION DU BUREAU

- Président : M. Allée
- 1^{er} Vice-Président : M. Leconte
- 2^{ème} Vice-Président : M. Maricot
- Trésorier : M. Renaut
- Secrétaire générale : Mme Leguédois
- Membres :
 - M. Danin
 - Mme Brunel
 - Mme Roche
 - Mme Vieuxbled

2020 EN CHIFFRES ...

18

formations
diplômantes et
certifiantes



1 360

candidats à
l'ensemble des
épreuves de
sélection

674

Étudiants en
formation
initiale

**+ de
1 000**

stagiaires de
la formation
continue



384

étudiants présentés
aux Diplômes d'État
et certifications
professionnelles



358

étudiants
reçus



533
Femmes



141
Hommes



11 900

ouvrages en
bibliothèque de prêt

93%

de taux de
réussite

39 200

références en fonds
documentaire

70
actions

MENÉES PAR LE
SERVICE CONSEILS ET
ACCOMPAGNEMENTS

77

salariés
permanents

soit
72,80
équivalents
temps plein



38

cadres
pédagogiques

422

formateurs
occasionnels
assurant

10 820 heures
d'interventions



6 000 m²

pouvant accueillir
près de 1 200
personnes

7 000 m²

d'espaces verts



5 281 563

Chiffre d'affaires



23 %
formations
continues

77 %
Formations
initiales

(dont 61 % subvention
du Conseil Régional)



61

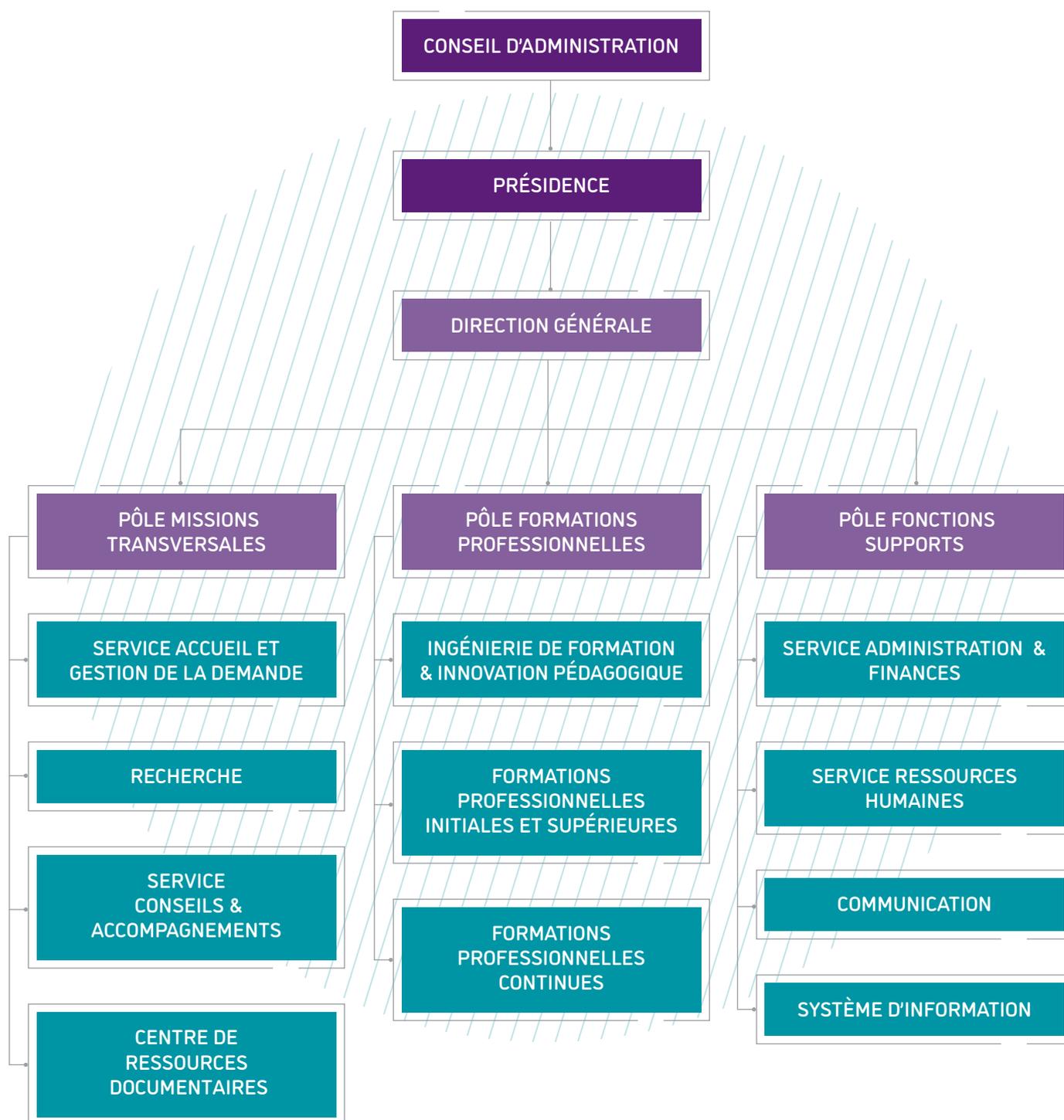
Femmes



16

Hommes

ORGANISATION GÉNÉRALE DE L'IRTS NORMANDIE-CAEN



ACCUEIL ET GESTION DE LA DEMANDE

I • UN PÔLE ACCUEIL ET GESTION DE LA DEMANDE À L'IRTS NORMANDIE-CAEN : une réponse personnalisée vers une démarche continue de la qualité

Le Pôle « Accueil et gestion de la demande » a été créé pour apporter des réponses aux personnes accueillies et plus largement pour pouvoir communiquer sur l'ensemble de l'offre de services proposé par l'IRTS Normandie-Caen.

Nature des demandes :

- Informations sur les formations initiales (lycéens, étudiants, parents...) avec les passerelles possibles d'une formation à une autre, sur les demandes d'allègements ou sur les dispenses.
- Informations pour des salariés du champ médico-social souhaitant monter en compétences ou pour des personnes ayant un projet de reconversion professionnelle.
- Informations pour des demandeurs d'emploi, pour des prescripteurs de formation (Mission Locale, Cap Emploi, Pôle Emploi...) ou pour des lycées, MFR, CIO pour l'orientation des élèves.
- Information auprès des employeurs sur les dispositifs proposés par l'IRTS Normandie-Caen (formations initiales et continues, alternance intégrative, VAE, recherche, animation régionale, location de salle, organisation de journées d'étude, offres d'emploi à diffuser auprès des étudiants...) ou concernant une problématique en lien avec l'intervention sociale.

Pour répondre à ces différentes demandes, le Pôle Accueil a mis en place différentes prestations :

- Un accueil revisité et élargi pour assurer une présence le midi et en fin de journée

Pour l'IRTS Normandie-Caen, la qualité de l'accueil est primordiale pour renforcer l'image de l'institut. Ainsi, le poste d'accueil a été renforcé avec l'arrivée d'une seconde personne afin d'élargir les horaires d'accueil du public et l'accueil téléphonique.

- Un traitement des demandes d'information au plus près des besoins

Les agents d'accueil orientent les personnes accueillies vers les services compétents en fonction des demandes formulées.

Parfois, plusieurs paramètres entrent en compte dans les demandes d'informations. Dans ce cadre, la responsable du Pôle Accueil prend en charge ces demandes plus spécifiques. Elles peuvent être traitées soit dans le cadre d'entretiens téléphoniques, soit par mail, ou à l'occasion de rendez-vous en présentiel ou à distance.

Pour l'année 2020 :

354 entretiens téléphoniques ont été réalisés

684 réponses par mail ont été apportées

— Le conseil en orientation professionnelle

Le conseil en orientation professionnelle tout au long de la vie est intégré dans les missions du Pôle Accueil de l'IRTS Normandie-Caen. La loi sur l'orientation et la formation tout au long de la vie du 24 novembre 2009 ainsi que la loi sur la liberté de choisir son avenir professionnel du 05 septembre 2018 en font un axe fort avec la création d'un droit individuel à l'information et à l'orientation, permettant aux personnes d'éclairer leurs choix.

Il s'agit pour l'IRTS Normandie-Caen de venir en complément des Missions Locales, de Pôle Emploi et des Conseils en Évolutions Professionnelles afin d'affiner le projet professionnel de la personne accueillie et son orientation dans les métiers du secteur social et médico-social.

Certaines personnes ont des demandes spécifiques et souhaitent bénéficier d'un avis éclairé pour les guider dans la conduite de leur projet pouvant mener à une formation ou une validation de leurs compétences.

Pour les personnes relevant de la formation continue, la recherche de financement sera facilitée par la constitution d'un projet argumenté auprès des financeurs. Pour cela, la phase de conseil va permettre à la personne d'affiner son projet et de l'étayer avec des conseils quant aux démarches à effectuer en amont.

- 216 personnes ont été reçues dans le cadre du conseil en orientation professionnelle en présentiel ou en visioconférence.

II • L'ACCUEIL DES ÉTUDIANTS EN SITUATION DE HANDICAP : un référent handicap pour apporter les ressources appropriées aux besoins

La responsable du Pôle Accueil a suivi une formation pour devenir référent handicap auprès des étudiants en situation de handicap qui rencontrent des difficultés dans le cadre de leur formation.

Le référent apporte aux apprenants des réponses personnalisées et adaptées à leurs besoins ou à leur situation en collaboration avec des partenaires ciblés (Cap emploi, AGEFIPH, CFA...).

Missions du référent handicap de l'IRTS Normandie-Caen

Le référent accueille les candidats en situation de handicap avant



leur entrée en formation ou les apprenants pendant la formation. Il sécurise le parcours de formation des apprenants en situation de handicap (y compris pour les examens).

Il repère avec les apprenants les incidences propres à chaque situation de handicap et coordonne l'identification, la mise en œuvre et le suivi de solutions d'adaptation, de compensation, d'amélioration pour la formation avec les responsables de formations et les formateurs.

Pour l'année 2020, 24 apprenants ont rencontré le référent handicap pour mettre en œuvre des aménagements spécifiques par rapport à leur handicap.

III • COVID 19 : mobilisation des étudiants et de l'IRTS Normandie-Caen au service des établissements du secteur social et médico-social dans le cadre de la réserve sociale

Dès la première semaine de confinement, et sans attendre les dispositions de l'État, l'IRTS Normandie-Caen a pris l'initiative de mettre en place une réserve sociale en mobilisant les étudiants sur

les besoins en personnel des établissements sociaux et médico-sociaux.

L'IRTS Normandie-Caen a maintenu un contact régulier avec la DRDJSCS qui répertoriait les établissements souhaitant faire appel à des étudiants en travail social disponibles et volontaires pour les soutenir pendant les semaines de confinement.

47 étudiants, qui n'étaient pas en stage, se sont portés volontaires pour intervenir dans les établissements.

À noter également que 10 étudiants ont répondu à la demande spécifique de la Préfecture du Calvados pour assurer la garde des enfants des personnels soignants dans des écoles du Calvados.

FORMATIONS PROFESSIONNELLES INITIALES

I • ADMISSIONS

— Parcoursup

L'IRTS Normandie-Caen est répertorié sur la plateforme Parcoursup pour les formations d'Assistant de Service Social (ASS), d'Éducateur Spécialisé (ES) et d'Éducateur Technique Spécialisé (ETS) depuis sa mise en place, il y a trois ans. Du fait de la réforme des formations de niveau II (6), les candidats n'ont plus d'épreuve écrite d'admissibilité mais sont retenus sur dossier puis convoqués à un entretien oral de motivation.

Cependant, suite au confinement, les modalités des épreuves de sélection ont été modifiées : l'entretien oral a été remplacé par une étude de dossier.

Dans ce contexte, les trois IRTS normands se sont accordés sur les critères d'évaluation des dossiers étudiés ainsi que sur le coût des épreuves de sélection. L'ensemble des équipes pédagogiques, responsables de formation et responsables de service de l'IRTS, ont été sollicités pour mener les études de dossiers.

Pour la session Parcoursup 2020, le nombre d'inscrits a augmenté de 80.7 % par rapport à 2019. Il est à noter que la plateforme Parcoursup a modifié les critères de candidature, réservant ainsi l'accès au seul candidat ayant obtenu leur baccalauréat au cours des quatre années précédant l'inscription.

— Autres admissions

Depuis l'exercice 2019, la diminution du nombre d'inscrits aux épreuves de sélection d'Accompagnant Éducatif et Social (AES) se confirme. Tandis que sur l'exercice 2020, le nombre d'inscrits aux épreuves de sélection Surveillant de Nuit Qualifié – Maîtresse de Maison (SNQ-MM) et de CAFERUIS a légèrement augmenté. Enfin, en ce qui concerne la formation de Moniteur Éducateur (ME), le nombre d'inscrits reste stable.

Concours	Nombre inscrits 2019	Nombre inscrits 2020	Évolution en % 2019-2020
Accompagnant Éducatif et Social en 10 mois	103	86	-16.5
Accompagnant Éducatif et Social en 18 mois	27	20	-25.9
Assistant de Service Social	177	260 ⁽¹⁾	+46.9
Caferuis	23	30	+30.4
Conseiller en Économie Sociale Familiale	36	38	+5.6
Éducateur Spécialisé	416	708 ⁽²⁾	+70.2
Éducateur Technique Spécialisé	14	101 ⁽³⁾	+621.4
Moniteur d'Atelier	41	28	-31.7
Moniteur Éducateur	145	144 ⁽⁴⁾	-0.7
Surveillant de Nuit Qualifié – Maîtresse de Maison	25	30	+20
Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale	Pas de rentrée 2019	17	-
TOTAUX	1007	1462	+45.2

(1) dont 243 inscrits Parcoursup (2) dont 681 inscrits Parcoursup (3) dont 101 inscrits Parcoursup (4) 43 désistements



II • APPRENTISSAGE

L'IRTS Normandie-Caen, en tant qu'Unité de Formation d'Apprentis (UFA), collabore avec le Centre de Formation des Apprentis Professions Sanitaires Sociales (CFA PSS), depuis sa création en 2005.

Les résultats aux diplômes d'État pour les apprentis sont satisfaisants : sur 26 candidats présentés, 23 ont été reçus, soit un taux de 88.5 % de réussite.

À la rentrée 2020, 41 apprentis sont comptabilisés, répartis sur 6 formations.

Deux nouveautés pour cette rentrée 2020 sont à noter. D'une part, France Compétences a validé la formation en apprentissage en septembre 2020 pour le titre de Moniteur d'Atelier, et d'autre part, nous avons adapté la formation TISF à l'apprentissage pour accueillir 4 apprenties. Cela a permis de répondre aux besoins des employeurs du secteur en matière de professionnalisation. Sur le plan pédagogique, l'impact est positif, car cela favorise les échanges d'expériences, entre plus anciens et plus jeunes, entre plus expérimentés et moins expérimentés.

Évolution et répartition des effectifs apprentissage depuis 2016

Apprentis	2016	2017	2018	2019	2020
ASS	2	2	2	1	2
ES	12	11	8	10	17
ETS	4	2	1	2	1
ME	14	13	16	8	6
MA	0	0	0	0	3
TISF	0	0	0	0	4
AES / AMP	13	5	25	15	20
TOTAL	45	33	52	36	53

III • IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire a fortement impacté les formations dispensées au sein de notre institut.

À partir du 17 mars 2020 et jusqu'à fin juin 2020, les apprenants ne sont pas venus à l'IRTS. Afin de permettre la continuité pédagogique, l'ensemble des cours a été proposé en distanciel, via différents outils mis à leur disposition à travers la plateforme Moodle ouverte en 2019. Le contexte de distanciel qui s'est imposé a de fait amené les équipes à développer la multimodalité au-delà de ce qui avait déjà été envisagé et a engendré de nouvelles pratiques pédagogiques qu'il convient de déployer.

La crise sanitaire a également eu des incidences sur les épreuves de certifications. Pour les différents diplômes, les candidats n'ont pas été évalués sur la base des modalités prévues dans les référentiels (écrits - oraux). L'arrêté du 25 juin 2020 a prévu pour chaque diplôme, une évaluation du parcours sur la base d'un contrôle continu. Chaque établissement de formation a proposé une note pour chaque domaine de compétences. Cette note correspond à

l'appréciation portée par l'ensemble de l'équipe pédagogique sur le travail de l'étudiant tout au long de son parcours de formation.

Les épreuves de validation de compétences pour les Surveillants de Nuit Qualifié, Maîtresse de Maison se sont déroulées en présentiel en octobre 2020.

De même, les promotions de Moniteur d'Atelier ont pu en fin d'année 2020 passer les certifications en présentiel. Les formations de jurys de certifications pour la formation Moniteur d'Atelier ont eu lieu et ont ainsi permis d'élargir notre panel de jurys.

Au-delà de ce contexte et de ce cadre de certification spécifique, les candidats aux diplômes ES - ASS - ETS - CESF ont été les derniers à être présentés aux épreuves des diplômes répertoriés Niveau III (avant la réforme de 2018) et c'est pour cette raison, qu'une session de rattrapage a été organisée en octobre 2020.

Les étudiants identifiés en grande difficulté n'ont pas été présentés et de ce fait le pourcentage de réussite est inédit pour certaines formations (100 % après rattrapage ASS et 96 % CESF).

Formation	Niveau de qualification	Site	PREMIÈRE CERTIFICATION			REVALIDATION		
			Nbre de candidats présentés	Nbre de candidats reçus	Taux de réussite	Nbre de candidats présentés	Nbre de candidats reçus	Taux de réussite
Accompagnant Éducatif et Social	3	HSC (14), Picauville, Le Teilleul, Cherbourg (50), Argentan (61)	71	67	94%	*	-	-
Surveillant de Nuit Qualifié/ Maîtresse de Maison	3	HSC	24	24	100%	2	2	100%
Assistant Familial	3		*			*		
Moniteur d'Atelier	4	HSC, IDS Canteleu, AFPA NORMAND	23	22	95,5%	*		
Moniteur Éducateur	4	HSC	52	46	88.50%	9	9	100%
Technicien en Intervention Sociale et Familiale	4	HSC	7	7	100%	*		
Assistant de Service Social	6	HSC	24	24	100%	7	7	100%
Conseiller en Économie Sociale et Familiale	6	HSC	20	18	90%	2	2	100%
Éducateur Spécialisé	6	HSC	59	57	96,5%	23	23	100%
Éducateur Technique Spécialisé	6	HSC	10	8	80%	*		
TOTAUX			290	273	94%	43	43	100%

* pas de candidats présentés

— Indicateurs de réussite pour la diplomation 2020

333 étudiants ont été accompagnés à la certification, 316 ont été diplômés et qualifiés, soit un taux de réussite de 95 % contre 86,5 % en 2019, 85 % en 2018, 83 % en 2017 et 77 % en 2016. Les résultats 2020 sont très satisfaisants au regard du contexte. Il convient toutefois de préciser que les modalités de certifications de 2020 ont été différentes par rapport aux années précédentes en raison du contexte.

— Rentrées 2020

Les rentrées de septembre ont été repensées et espacées pour éviter une concentration trop importante d'étudiants dans les locaux. Une présentation des règles sanitaires (port du masque – respect de la distanciation sociale – organisation des repas) a été effectuée par les référents COVID à chacune des promotions.

Le deuxième confinement à partir du 29 octobre 2020 a conduit l'institut à maintenir un système d'hybridation des formations (présentiel et distanciel), avec une organisation différente selon les formations afin de prendre en considération les besoins spécifiques des différentes promotions.

Ainsi, les formations de Surveillant de Nuit Qualifié et Maîtresse de Maison sont proposées en présentiel, ainsi que la formation de Moniteur d'Atelier et la formation d'Assistant Familial.

Les équipes de formateurs se sont fortement mobilisées pendant cette période pour assurer la continuité pédagogique des formations.

Ce contexte a contraint les équipes pédagogiques à ajuster leurs pratiques dans un contexte d'urgence. S'il a révélé des capacités d'adaptation, il a également montré la nécessité d'accompagner le développement de nouvelles compétences et de nouveaux moyens techniques pour répondre aux besoins d'innovations pédagogiques en distanciel.

À titre d'exemple, en octobre 2020, un webinaire organisé par l'équipe niveau 3 et le service recherche, a été proposé aux étudiants et aux professionnels : « malgré le confinement, la vie continue : quels enseignements tirer de cette situation pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap et des personnes âgées ? ». Cette rencontre, avec la participation d'environ 100 personnes, a permis des échanges entre professionnels, formateurs, sociologues sur la crise sanitaire vécue dans différents établissements médico-sociaux, à partir de témoignages filmés de professionnels. Ce fût un temps important de réflexion autour des pratiques professionnelles.

Cependant, face à ce nouveau contexte de formation, il est difficile pour les étudiants de maintenir leur motivation et leur engagement dans la formation. Les difficultés se rencontrent également sur le terrain professionnel.

Les difficultés de mise en stage ont été accentuées durant la période d'après confinement et ont révélé la nécessité de réactiver un travail en proximité avec les sites qualifiants qui malgré le contexte se sont fortement mobilisés dans la mesure des limites sanitaires. Les structures ont été sollicitées par l'ensemble des formations, ce qui a engendré un phénomène de saturation. Les étudiants de premières années ont donc été particulièrement impactés car cet accompagnement, bien que moins long, exige un tutorat de proximité plus conséquent.

• Les formations de niveau 6

La rentrée de septembre 2020 est la première année où l'ensemble des promotions (3 années) évolue à partir du même référentiel. La 3^{ème} année de formation réformée est mise en place pour la première fois en septembre 2020, conformément à la maquette pédagogique proposée.

Les certifications des diplômés de niveau 6 ont débuté. Certaines épreuves se déroulent désormais dès la deuxième année de formation. Cette nouvelle mission de certificateur a fait l'objet d'un début de travail avec les formateurs qui, en raison de la COVID, s'est interrompu et devra être repris dès que possible.

La formation CESF « nouvelle réforme » a débuté en septembre 2020.

• Les formations de niveau 4

Pour la première fois, la formation TISF a accueilli des apprentis. Le rythme de l'alternance a été basé sur celui de la formation de ME, qui a déjà fait l'objet d'une expérimentation en matière d'apprentissage pour permettre de répondre au mieux aux impératifs des terrains professionnels et aux exigences de la formation. Un groupe restreint d'Accompagnement à la Formation en Alternance (AFA) est dédié aux personnes en situation d'emploi.

Le travail de parcours commun ME/TISF se poursuit. Près de 50 % des contenus sont communs aux deux formations.

• Les formations de niveau 3

Un consortium constitué de 4 IRTS (Normandie-Caen, Parmentier, Hauts-de-France, La Réunion) s'est constitué pour répondre à un appel d'offres lancé par Pôle Emploi national pour promouvoir les formations en distanciel.

Nous sommes là face à une nouveauté pédagogique pour nos établissements puisque 100 % de la formation cible doit se dérouler en distanciel. Le choix s'est porté sur le diplôme d'État d'Accompagnant Éducatif et Social.

Cette formation a démarré en juin 2020 à l'issue du confinement et réunit une centaine de stagiaires de toute la France et des territoires d'Outre-Mer.

Une équipe pédagogique spécifique s'est constituée au sein de l'IRTS Normandie-Caen pour répondre à la demande en proposant d'une part, une démarche pédagogique (en termes de contenus – choix des modalités pédagogiques), et d'autre part, un accompagnement des stagiaires sur leurs écrits, sur la recherche de stage et sur les certifications.

Des temps de réunion sont programmés avec les 4 acteurs du dispositif pour s'assurer de la qualité des actions proposées. Une évaluation devra être réalisée pour mesurer les points positifs, les axes d'amélioration et les résultats au diplôme et à l'insertion professionnelle.

FORMATIONS PROFESSIONNELLES CONTINUES

I • NOUVEAU EN 2020 : DEUX FORMATIONS 100 % À DISTANCE

Sous l'égide de la Délégation Générale à l'Emploi et la Formation Professionnelle, Pôle Emploi a lancé, en décembre 2019, un appel à projets pour préparer le diplôme d'État d'Accompagnant Éducatif et Social et le diplôme d'Assistant de Soins en Gériatrie 100 % à distance.

— Diplôme d'État Assistant Éducatif et Social (DE AES)

Lauréat de ce marché, un consortium, regroupant les IRTS des Hauts-de-France (pilote du projet), de La Réunion, de Parmentier et de Caen, s'est vu confier la mission de former 120 demandeurs d'emploi.

Les stagiaires sont répartis en France métropolitaine et en Outre-Mer, soit un groupe de 30 stagiaires par IRTS. Les contenus sont déclinés tout au long d'une année et chaque IRTS est responsable d'une semaine à tour de rôle. Une plateforme de formation à distance est mise à disposition des stagiaires. Ils peuvent ainsi accéder à des cours en ligne ainsi qu'à des quizz qui contrôlent les connaissances acquises. Des classes virtuelles sont également organisées avec la présence des stagiaires et un formateur. Par ailleurs, des tutorats individuels et collectifs ont été mis en place favorisant les échanges en petits groupes.

— Assistant de Soins en Gériatrie (ASG)

L'effectif est moindre (12 stagiaires) en raison des prérequis demandés pour cette spécialisation. En effet, pour accéder à cette formation, le candidat doit être soit Aide-soignant, Accompagnant Éducatif et Social, Aide Médico-Psychologique ou Auxiliaire de vie.

Les modalités pédagogiques sont identiques à celles de la formation AES 100 % à distance.

II • LA VAE

L'accompagnement VAE, désormais ouvert au financement par le CPF, a permis de maintenir les chiffres de l'année précédente. Facilités de paiement et recevabilité plus rapide ont ainsi permis à des effectifs constants de se préparer à cette modalité de diplomation. Depuis bientôt 20 ans, la VAE est un des axes forts du Département de Formation Professionnelle Continue. L'IRTS a su adapter ses accompagnements aux réformes des diplômes et s'entourer d'accompagnateurs experts des métiers concernés. Comme les années précédentes le DEES, le DEME, le DEAS sont les diplômes les plus demandés par les candidats.

III • LA FORMATION CONTINUE

La conjoncture sanitaire a engendré une baisse de l'activité. Nombre d'annulations sont venues freiner un redémarrage de l'activité, d'autant que les salariés concernés se trouvaient confinés mais aussi réquisitionnés sur le terrain. Le facteur anxigène et l'épuisement ont été des freins sensibles aux départs en formation.

Comme l'an dernier, les thématiques demandées évoluent tout en laissant la part belle à la spécialisation et à l'amélioration des compétences. Le développement personnel, les problématiques de la perte d'autonomie et du handicap, la prévention des risques psychosociaux et les nouvelles nomenclatures font partie des demandes les plus récurrentes.

Cette année encore, les demandes de formation en intra concernent plus particulièrement les thématiques suivantes : la cohésion d'équipe, les écrits professionnels, l'approche systémique, la formation des personnels rattachés aux mandataires judiciaires, la place des services généraux et les formations entre pairs.

— Les cafés des aidants

En 2019, l'IRTS Normandie-Caen est devenu porteur de projet et a demandé à l'Association Française des Aidants la labellisation nationale « Café des aidants ». Les rencontres mensuelles des 3 cafés Ouest-Cotentin ont été interrompues en raison du confinement du mois de mars.

Si les réunions collectives n'ont pu se dérouler dans les mêmes conditions, des entretiens téléphoniques individuels ont eu lieu permettant de maintenir des relations avec les proches-aidants qui ont ainsi moins souffert de l'isolement.

— Formation Assistant de Soins en Gériatrie

À la rentrée de septembre 2020, 5 groupes ASG ont débuté : 2 à Saint-Lô, 2 à Hérouville Saint-Clair et 1 à Cricquebœuf.

Les périodes de confinement sont venues perturber le bon déroulement de la formation, mais très rapidement, des modalités de formation à distance ont été mises en place. L'Hôpital de Cricquebœuf a, pour sa part, mis à disposition des stagiaires une salle respectant les distances et les consignes sanitaires.

— Formations à la fonction tutorale et de maître d'apprentissage

Nous avons pu en 2020 accueillir des stagiaires d'un établissement et les joindre à un effectif provenant de différentes organisations, soit un total de 6 stagiaires. De même, un groupe de maîtres d'apprentissage a débuté son module spécifique (10 stagiaires).



PRÉFORMATIONS EN TRAVAIL SOCIAL

À l'IRTS, on se forme et on se préforme.

— La prépa classique :

Plus communément appelée la PRÉPA DU SOCIAL, la préformation classique a débuté en novembre en distanciel, dans les mêmes conditions pédagogiques qu'en présentiel, ce qui permet à tout moment de revenir à l'IRTS. 38 apprenants ont été admis à cette préformation.

— La prépa oasis

Le dispositif OASIS-handicap répond aux besoins des personnes en situation de handicap qui souhaitent accéder aux formations de l'intervention sociale par la voie de la VAE, de l'apprentissage ou de la formation initiale. Une deuxième promotion de 12 stagiaires est entrée en formation avec des modalités pédagogiques mixant les cours à l'IRTS et à distance.

— La prépa apprentissage

En mai 2019, la Plateforme UNAFORIS Normandie a, en étroite collaboration avec le CFA PSS, répondu à un appel à projets national pour proposer une préparation aux épreuves d'admission permettant d'accéder à la formation par la voie de l'apprentissage. 32 stagiaires entreront en formation en février 2021.

Évolution du chiffre d'affaires

	2016	2017	2018	2019	2020
Formation permanente	223 015	144 364	198 343	159 491	62 560
Prépas	110 682	109 698	94 958	103 254	113 063
VAE	63 678	39 964	50 295	64 411	55 198
Assistant soins en gérontologie	40 894	43 030	49 024	54 112	48 887
Fonction tutorale	5 980	8 740	4 140	8 740	5 980
TOTAL	444 250	345 797	396 761	390 009	285 688

FORMATIONS SUPÉRIEURES

I • LES FORMATIONS AU MANAGEMENT

— Coordinateur en établissement social et médico-social

La quatrième session de formation de coordinateur en établissement social et médico-social, en collaboration avec l'ARIFTS (site d'Angers), a démarré en octobre 2020 et a accueilli 13 apprenants à l'IRTS Normandie-Caen.

Fin octobre 2020, le dossier d'inscription au registre spécifique concernant la certification de compétences « Exercer une fonction de coordination dans un établissement et service social et médico-social » a été déposé à France Compétences.

— CAFERUIS

Le Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrant et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale (CAFERUIS) enregistre un taux de réussite global à la session 2020 de 82 % (redoublants compris).

20 étudiants font partie de la promotion 2019-2021 et 19 étudiants sont entrés en formation en septembre 2020, rentrée initialement prévue en mai dernier et décalée en raison du contexte sanitaire. L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire invitant l'institut à développer des contenus de formation en distanciel. La réactivité et l'investissement des formateurs permanents et occasionnels ont permis d'assurer une continuité pédagogique tout en respectant (au mieux) les exigences liées aux attendus du diplôme.

Évolution des effectifs depuis 2018

	2018	2019	2020
CAFERUIS 16-18	30		
CAFERUIS 17-19	25	25	
CAFERUIS 18-20	21	20	20
CAFERUIS 19-21		21	21
CAFERUIS 20-22			19
Coordinateur 2018	19		
Coordinateur 2019		19	
Coordinateur 2020			12
TOTAL	95	85	72

Il est à noter, pour l'année 2020, une baisse des effectifs de 15 %. Plusieurs hypothèses peuvent expliquer ce constat :

- La crise sanitaire a freiné l'inscription des personnes dans ces formations.

- La réforme de la formation professionnelle a modifié le cadre général et la connaissance des personnes.
- L'attractivité pour les formations en management.

MOS ET DEIS

— Master Management des Organisations Sociales

Sur la période concernée, il avait été entendu, avec les représentants de la direction de l'IAE de Caen, de pérenniser cette collaboration entre les deux établissements et ce, afin de renforcer la proposition de formation que représente le MOS dans le cadre de la formation des futurs directeurs du secteur social et médico-social et dont l'IRTS Normandie-Caen est un acteur essentiel et historique.

L'année a été, comme pour beaucoup, marquée par la crise sanitaire. Cependant, le maximum a été réalisé afin que les étudiants aient le moins possible à pâtir de cette situation tant en termes de continuité pédagogique qu'en termes de passation d'examens. De ce fait, la formation a pu être menée à son terme.

Concernant le profil des personnes accueillies en formation, nous pouvons observer une forte hétérogénéité avec des parcours professionnels divers. Certains viennent du secteur social et médico-social, d'autres du secteur sanitaire, certains sont en reconversion professionnelle. Une réflexion s'engage actuellement concernant le profil de recrutement en MOS.

En effet, le MOS est un diplôme qui originellement s'adressait quasi exclusivement à des cadres ou « faisant fonction » du secteur social et médico-social. C'est toujours le cas actuellement mais la diversité de profils présents conduira à travailler une offre globale d'une part plus en adéquation avec l'évolution de la population et de ses besoins formatifs et tenant compte d'autre part des besoins du secteur.

La maquette du diplôme devant être révisée en 2022, l'année 2021 permettra de travailler plus avant ces questions.

Évolution des effectifs sur la période 2016-2020

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
MOS FC	33	30	29	30	30
Taux réussite	81 %	100 %	100 %	93 %	En cours
MOS FOAD	36	33	32	40	40
Taux réussite	67 %	94 %	84 %	95 %	En cours

Les effectifs sont quasi-constants et conséquents avec un taux de réussite en augmentation, notamment pour les étudiants en Formation Continue.



— Diplôme d'État d'Ingénierie Sociale (DEIS) en partenariat avec l'IAE

Concernant le DEIS, l'IRTS poursuit son investissement sur :

- la responsabilité du module de méthodologie et de gestion de projet relatif aux promotions de première et deuxième années,
- l'accompagnement potentiel de l'épreuve intitulée « Étude de terrain » d'un groupe d'étudiants,
- les suivis de mémoire.

II • LES FORMATIONS JURIDIQUES

Mandataire judiciaire à la protection des majeurs, mention MJPM en partenariat avec la faculté de Droit de l'Université de Caen Normandie.

- Le Certificat National de Compétence et Diplôme Universitaire Protection Juridique des Personnes Vulnérables (CNC/DU PJPV) permet d'acquérir une double diplomation depuis 2009.
- Le Certificat National de Compétence (CNC)/Master II Protection des Personnes Vulnérables (PPV). Depuis 2013, les étudiants en master II PPV qui le souhaitent peuvent suivre en parallèle la formation préparant au CNC.

D'octobre 2019 à septembre 2020, 29 personnes ont intégré cette formation avec des parcours aménagés selon leur profil. Après 1 abandon, 26 personnes ont été diplômées soit 92.85 % de réussite.

La baisse d'activité attendue depuis 2012 ne s'est toujours pas confirmée en 2020. Depuis sa création, la formation a pu être mise en place annuellement, ce qui satisfait pleinement les employeurs qui peuvent ainsi former les salariés nouvellement recrutés dans les délais fixés par les textes. La tendance observée les années précédentes, à savoir une grande partie des étudiants venant du secteur social et médico-social, se confirme.

Très appréciés par les professionnels, des colloques sont organisés depuis 10 ans par l'Institut Demolombe de l'UFR de Droit et permettent à l'IRTS d'être identifié sur le champ de la recherche. Cette année, en raison du confinement, le colloque sur la responsabilité pénale n'a pas eu lieu et un report est envisagé en 2021, voire en 2022.

Évolution des effectifs MJPM depuis 2016

	2016 -2017	2017- 2018	2018- 2019	2019- 2020	2020- 2021
CNC/ DU	34	29	37	26	39
Taux réussite	100 %	100 %	97.36 %	92.85 %	En cours
CNC/ Mast. II	3	4	6	3	1
Taux réussite	100 %	100 %	100 %	100 %	En cours

— Formation de mandataire en direction des cadres des services et associations mandataires

Attendu par les employeurs pour la reconduction d'une formation adaptée aux chefs de service des associations mandataires permettant la délivrance du CNC et du DU, l'IRTS travaille à une offre de formation avec de nouvelles modalités pédagogiques : une grande partie se fera en distanciel avec une mise en place pour 2021.

— Formation de mandataire mention Mesure d'Accompagnement Judiciaire et formation de délégué aux prestations familiales

Pour 2020, l'accent devait être mis sur la formation permanente afin de répondre à une demande de modules complémentaires en direction de l'ensemble des professionnels du champ de la protection juridique des majeurs. La situation sanitaire ayant nécessité divers réaménagements des formations déjà engagées, ce chantier est reporté sur 2021-2022.

INNOVATION PÉDAGOGIQUE ET NUMÉRIQUE

I • DÉVELOPPEMENT DE LA PLATEFORME DE FORMATION À DISTANCE ECAMPUS

Le projet « Espace Numérique de formation », initié en septembre 2019, a connu un fort développement en 2020 en raison de l'organisation des formations à distance. Ainsi, dans un temps très contraint, l'IRTS Normandie-Caen a mis en place des accès à distance pour tous les apprenants. L'institut a donc dû réagir rapidement et s'est organisé pour créer de nouveaux espaces sur la plateforme permettant la formation à distance.

II • ORGANISATION D'ESPACES PARTAGÉS À DISTANCE

L'IRTS Normandie-Caen a montré sa réactivité afin de se réorganiser lors du premier confinement. À partir des outils informatiques disponibles pour le personnel, des espaces partagés accessibles à distance ont été déployés afin de faciliter les échanges inter et intra service. Cette nouvelle organisation a facilité la communication et les échanges de données, ce qui a permis de maintenir un lien entre les salariés.

PLATEFORME DE FORMATION À DISTANCE ECAMPUS

MI-MARS 2020



Formations longues, 1^{re} année et 2^e année



moodle
espace eFormation



380

apprenants
13 promos

FIN AVRIL 2020



Tous les apprenants



moodle
espace eFormation



680

apprenants
25 promos



III • DÉVELOPPEMENT DE FORMATION 100 % À DISTANCE

L'IRTS Normandie-Caen est l'un des quatre membres du consortium Résodis qui a été créé fin 2019 pour répondre à un marché public de la DGEFP (Délégation Générale à l'Emploi et la Formation Professionnelle) dont un des lots concernait le DEAES 100 % à distance. Ce consortium de 4 IRTS (Hauts-de-France, La Réunion, Parmentier et Normandie-Caen) a remporté le marché placé au premier rang. Cet appel à projets, piloté par Pôle Emploi, permet de former des demandeurs d'emploi aux diplômes d'Accompagnant Éducatif et Social et d'Assistant de Soins en Gériatrie. En cette période de pandémie, Pôle Emploi a souhaité que la formation DEAES soit mise en place le plus rapidement possible. Le consortium s'est mobilisé rapidement pour mutualiser son expertise dans l'ingénierie pédagogique d'une formation 100 % à distance.

Suite à une sélection à distance auprès de 200 candidats, la formation d'AES 100 % à distance a débuté avec 12 stagiaires accompagnés par 8 tuteurs répartis sur les 4 IRTS. Le travail d'ingénierie du dispositif a permis de proposer un

accompagnement collectif pour créer une dynamique de groupe et un accompagnement individuel pour gérer les particularités. Différentes modalités ont été mises en œuvre : des visioconférences Formations, des modules e-learning, du travail individuel asynchrone et des travaux hebdomadaires travaillés en groupe et en individuel pour faciliter la collaboration et créer de la présence à distance.

La formation ASG 100 % à distance a également démarré fin novembre avec 12 apprenants. Celle-ci est pilotée par l'IRTS Normandie-Caen avec le soutien des trois IRTS pour la construction des ressources pédagogiques.

Pour la mise en œuvre des modules de formation à distance, l'IRTS Normandie-Caen a mis en place un studio d'enregistrement avec du matériel de captation vidéo permettant d'enregistrer des séances de formation. Ce studio a permis d'enrichir nos modules de formation et notre communication.

CONSEILS ET ACCOMPAGNEMENTS

I • LES MARQUEURS DE L'ANNÉE 2020

La diversification, tout autant que l'adaptation des prestations proposées par le service Conseils et Accompagnements aux réalités de plus en plus complexes auxquelles les organisations sont confrontées sont, non seulement identifiées par les commanditaires comme une réponse ajustée en termes d'adéquation à leurs besoins, mais aussi, reconnues dans leur dimension qualitative.

Une année marquée par la mise en place de deux consultations institutionnelles.

Une année clef en termes de reconnaissance symbolique de l'activité sur un plan institutionnel.

- La création en décembre d'un service à part entière, avec une équipe instituée.

Une année empreinte d'initiatives sur fond de crise sanitaire.

- Le nécessaire maintien des liens avec les commanditaires alors que le plus grand nombre de dispositifs a été suspendu durant la première période de confinement.
- L'inscription, à la marge, de certaines interventions dans des pratiques renouvelées : en distanciel avec à l'appui une charte de confidentialité en lien avec des séances de travail dématérialisées.
- La mise en place durant le confinement d'une cellule d'écoute et d'appui à destination des professionnels du secteur (toutes fonctions confondues : acteurs de terrain, cadres de proximité, cadres de Direction, voire Directions Générales) et de certains étudiants en formation initiale et ce, avec l'accord de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

L'implication de la responsable du service, supplée par une équipe de bénévoles, a permis d'accompagner 51 professionnels et 4 étudiants qui ont bénéficié en moyenne, de 3 entretiens d'une durée d'1h30.

- La création d'un dispositif spécifique au contexte de pandémie : « Espace d'échanges et d'analyse en lien avec la crise sanitaire et ses effets sur les pratiques instituées ».
- La nécessaire adaptation de nos pratiques et l'adaptation de nos outils (interventions en distanciel) afin de répondre au plus près des dynamiques humaines et des problématiques conjoncturelles.

Une reprise d'activité amorcée à partir de juin et effective dès septembre 2020, dans des modalités ajustées à la crise sanitaire, a permis de ré-ouvrir la plupart des espaces de travail individuels et/ou collectifs pour contenir et étayer les professionnels (quelles que soient leurs fonction) dans des pratiques renouvelées.

Enfin, cette reprise d'activités aura aussi été marquée par l'émergence de nouvelles demandes qui s'est traduite par le déploiement de 16 nouveaux dispositifs (de 1 à 5 groupes).

Évolution du chiffre d'affaires



En raison de la crise sanitaire, le chiffre d'affaires de l'année 2020 est à appréhender sur une période de référence de six mois.

II • LES ACTIVITÉS DE CONSEILS ET D'ACCOMPAGNEMENTS

Identifiés par les commanditaires comme un étayage précieux face aux profondes mutations que connaissent les organisations de travail, les dispositifs d'intervention reçoivent un écho favorable dans le domaine de l'Action Sociale. À noter que la démarche telle que nous l'initions, à l'appui d'un diagnostic préalable à l'action, en amont de la mise en place d'un dispositif quel qu'il soit, constitue une véritable plus-value, reconnue par les structures et les établissements qui font appel à nos activités de conseils.

— Prestations déployées :

- dispositifs d'analyse des pratiques professionnelles axés sur l'accompagnement et le soutien à la professionnalité
- dispositifs d'accompagnement au changement en direction des acteurs aux prises avec des transformations liées aux restructurations dans les établissements et/ou les services
- dispositifs de régulation centrés sur la problématique du travail d'équipe et en équipe (dimensions technique, interactionnelle et dialogique)
- dispositifs d'accompagnement à la fonction d'encadrement axés sur le « pensé » et l'« habité » de la fonction en tant que telle
- dispositifs de supervision, individuelle et/ou de groupe, axés sur les résonances entre le registre personnel et le registre professionnel
- dispositifs d'accompagnement à destination des équipes endeuillées. Intervention proposée dans le cadre du décès d'une personne accompagnée



- consultations institutionnelles qui recouvrent un degré de complexité en termes d'espaces tantôt différenciés tantôt conjoints (combinatoire accompagnement au changement/ accompagnement à la fonction d'encadrement, régulation d'équipe / accompagnement à la fonction d'encadrement, analyse institutionnelle)
- dispositifs de prévention tertiaire des risques psychosociaux visant la prévention et/ou l'accompagnement de la souffrance au travail
- espaces d'échanges et d'analyses en lien avec la crise sanitaire et ses effets sur les pratiques instituées visant un retour d'expérience sur le confinement/dé-confinement et l'appropriation de nouvelles modalités d'intervention et d'interaction en lien avec le développement du télétravail.

— L'année 2020 en chiffres :

La répartition des groupes par type d'intervention :

Si le nombre de dispositifs d'analyse des pratiques tend à se stabiliser, de nouvelles prestations en matière de conseils se développent : accompagnement à la fonction d'encadrement et consultations institutionnelles.

- **ADPP : 72**
- **Régulation d'équipe : 8**
- **Séances individuelles d'accompagnement à la fonction d'encadrement : 14**
- **Consultations institutionnelles : 53**
- **Accompagnement au changement : 1**

47 commanditaires ont sollicité la mise en œuvre d'intervention, 70 actions ont été déployées, 148 groupes ont été effectifs.

III • DISPOSITIFS FORMATIFS INTERNES À L'IRTS NORMANDIE-CAEN

Les dispositifs d'intervention psychosociologique font également partie intégrante de l'architecture pédagogique des formations dispensées au sein de notre Institut. Ils se déclinent de la façon suivante :

- Analyse réflexive des pratiques (ARP) pour les formations initiales (niveaux 3 à 6) : 45 groupes, 409 étudiants, 21 intervenants.
- Accompagnement à la fonction d'encadrement dans le cadre de la formation CAFERUIS (niveau 6) : 4 groupes, 49 étudiants, 2 intervenants.
- Analyse du positionnement professionnel des mandataires judiciaires (formations tutélaires) : 3 groupes, 28 étudiants, 3 intervenants.

— L'année 2020 en chiffres :

- **3 dispositifs**
- **52 groupes**
- **486 participants**
- **26 intervenants**

Autant de dispositifs qui ont supposé, là aussi, de faire montre d'adaptation en termes d'inscription de nos modalités de travail dans des pratiques renouvelées, pour faire face aux éléments contextuels.

Comme chaque année, les intervenants ont bénéficié de séances individuelles et/ou collectives de supervision réalisées par la Responsable du Service Conseils et Accompagnements.

QUALITÉ

LA QUALITÉ : VERS LA CERTIFICATION QUALIOPI

L'article 6 de la loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » rend obligatoire, pour les prestataires d'actions concourant au développement des compétences désireux de bénéficier de fonds publics ou mutualisés, la nécessité de détenir au 1^{er} janvier 2022 la certification QUALIOPI, délivrée après un audit réalisé sur la base du référentiel national unique.

LES 7 CRITÈRES

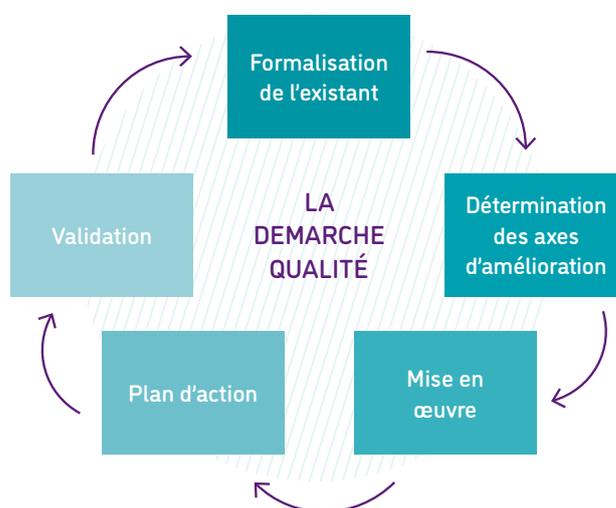
- 1 Information du public
- 2 Objectifs et conception de la formation
- 3 Conditions d'accueil et de suivi des stagiaires
- 4 Conditions d'encadrement
- 5 Qualifications et modalités d'accompagnement des intervenants
- 6 Inscription dans un écosystème
- 7 Système d'amélioration continue

Le comité de pilotage QUALITÉ a travaillé cette année sur les différents critères et indicateurs de la certification QUALIOPI avec un objectif de certification en février 2021.

— Un nouveau référentiel et des évolutions majeures

Le nouveau référentiel QUALIOPI est composé de 7 critères décomposés en indicateurs déterminés selon la typologie des actions de formation dispensées :

- Actions de formation : 28 indicateurs
- VAE : 24 indicateurs
- Bilan de compétences : 21 indicateurs
- Apprentissage : 32 indicateurs



L'IRTS-Normandie, étant déjà certifié OPQF, sera audité sur 15 des 28 indicateurs concernés.

Un pré-audit a été effectué le 11 décembre 2020 dans le but de préparer l'audit final des 11 et 12 février 2021. La majorité des indicateurs attendus étaient conformes au référentiel National QUALIOPI, l'IRTS doit toutefois améliorer le process des 5 indicateurs suivants :

- Recueil et prise en compte des appréciations ainsi que des réclamations.
- Information sur la possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences.
- VAE :
 - > Informations chiffrées sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.
 - > Conditions de présentation aux certifications et calendriers du jury.
 - > Information sur les taux d'obtention des certifications, sur les équivalences ou passerelles, sur les suites de parcours et débouchés.



RECHERCHE

I • PRODUCTION DE LA RECHERCHE

Tout en répondant à de nouveaux appels à projets, le Département recherche s'est concentré sur les travaux engagés dont la réalisation était lissée sur deux à trois années : « Recherche sur les Espaces de Rencontre » (Caisse Nationale d'Allocations Familiales); « Apports des travailleurs sociaux pour l'amélioration du dépistage du cancer du sein » (recherche-action GEODEP, pilotée par l'équipe INSERM U1086 « Anticipo », Centre François Baclesse, C.H.U. de Caen). Il a également contribué au bilan d'une recherche franco-québécoise qui mobilisait plusieurs partenaires : « Passage à la vie adulte des jeunes sortant des dispositifs de protection de l'enfance et de la jeunesse ».

II • PARTENARIATS

Les liens avec les milieux professionnels du social et du médico-social ont été entretenus, en permettant différentes activités : 3 séminaires (voir ci-dessous) et une journée d'animation (« journées internationales des maladies rares : l'inclusion scolaire »). Le Département Recherche renforce par ailleurs ses partenariats universitaires : projets avec le Centre d'Étude sur les Risques et les Vulnérabilités (CERReV) et la Maison de la Recherche en Sciences Humaines, Université de Caen Normandie (réponses à appels à projets de recherche, colloques, communications, jurys de Master).

Notre implication au sein du Réseau interdisciplinaire et international de recherches en intervention sociale/travail social (GIS : Hybrida-IS) reste également entière. Par ailleurs, dans le cadre d'une convention, les chercheurs ont participé de nouveau cette année aux missions de formation du Département des Sciences de l'Éducation de l'Université de Caen Normandie. D'autres partenariats ont commencé à se structurer : avec l'Institut Français du Monde Associatif (création d'un séminaire) et avec la Filière de Santé Maladies Rares BRAIN-TEAM (projet de recherche).

Par ailleurs, Le Département Recherche a été présent lors de la célébration des 20 ans de la revue *Sociographe*. La continuité des publications de cette revue a été assurée, par visioconférences, au titre de l'implication d'une chercheuse au sein de son comité de rédaction.

Au niveau international, les liens ont été consolidés avec l'Université de Sherbrooke et l'Université du Québec à Montréal (UQAM) : un chercheur est désormais chercheur-associé au sein d'un laboratoire de recherche en Sciences de l'éducation de l'UQAM. Il est également partie-prenante du « Special Interest Group : « Ecosocial work in Social Work Education », de l'association européenne EASSW (European Association of Schools of Social Work).

III • VALORISATION DE LA RECHERCHE

Diverses communications prévues lors de colloques en France et à l'étranger n'ont pas pu avoir lieu, mais l'équipe a pu proposer par ailleurs des conférences lors d'un webinaire construit en collaboration avec le Pôle Formations Professionnelles, et une conférence d'ouverture (à distance) de deux journées consacrées au « Logement d'abord » (Institut Social de Lille/PRÉFAS des Hauts-de France/DRDJSCS). Le rapport de recherche sur les Espaces de Rencontre (FENAMEF/CNAF) a pour sa part été remis aux commanditaires dans une version perfectionnée.

IV • PUBLICATIONS

- 1 coordination d'un numéro de la revue *Sociographe* a été assurée (avec l'ESEIS de Strasbourg) : « Médicalisation de l'existence... et travail social »;
- 2 articles ont été publiés dans la revue *Sociographe* : « L'intimité est-elle devenue obscène ? » et « Médicalisation de l'existence, coronavirus et confinement »;
- 1 article a paru dans la *Revue Française de Service Social* : « Le Logement d'abord, perturbateur de praticiens ? »;
- 2 papiers de réflexion sur les effets sociaux du confinement ont été retenus par le journal Ouest-France.

— Animation du secteur social et médico-social :

L'Animation du secteur social et médico-social a dû s'adapter à la nouvelle donne sanitaire en annulant des manifestations. Toutefois, plusieurs ont pu être maintenues et un webinaire, ainsi que des visioconférences, ont été proposées ;

- 2 Séminaires de 3h30 intégrant une conférence d'un formateur-chercheur et/ou des professionnels et des représentants d'associations : « Des ados en centre éducatif fermé, des murs et des émotions » et « Insertion par le logement »;
- 1 Journée d'étude : Alimentation – Santé – Territoire, avec de nombreux intervenants (universitaires, élus et professionnels);
- 1 Webinaire de 3h30 : « Retours sur le premier confinement avec expériences en EHPAD, dans un Institut Médico-Éducatif et dans un Foyer de vie » (conférences, reportages filmés sur sites par nos soins, interventions, échanges);
- 1 Visioconférence a été donnée dans le cadre de « Journées d'étude du numérique » organisées par des formateurs en formation initiale : « Numérique, confinement, virus : et après ? ».

V • INITIATION À LA RECHERCHE

Le Département Recherche renforce ses liens avec la formation initiale, en contribuant notamment, pour les formations de niveau 6 (réforme de 2018), à l'accompagnement des étudiants vers la construction d'une réflexivité dans leur formation et dans leur posture professionnelle.



CENTRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES

I • 2020 : UNE OPPORTUNITÉ DE DÉVELOPPEMENT

Comment réinventer les services du Centre de Ressources Documentaires (CRD) pendant la crise sanitaire que nous traversons toute cette année 2020 ?

L'obligation de confinement et l'aménagement des temps de formation ont contraint le Centre de Ressources Documentaires à concevoir une toute nouvelle façon de travailler, en adoptant notamment le télétravail pour une partie des membres de l'équipe. Cette organisation différente a maintenu un contact ininterrompu au sein de l'équipe du CRD mais également avec l'ensemble du personnel et des utilisateurs.

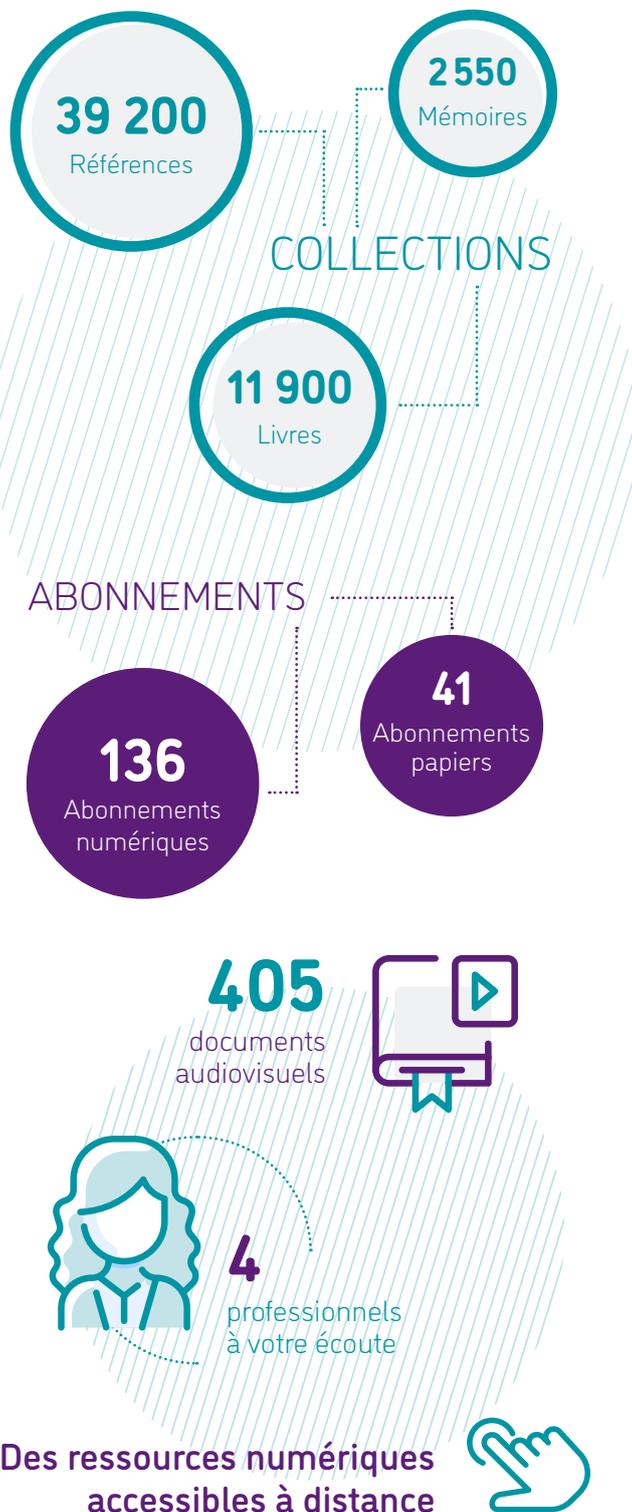
Le CRD a ainsi adapté ses services et son offre documentaire en mettant en place de nouvelles modalités d'accès aux ressources et aux services, tout en restant disponible à tout moment, même sous la contrainte d'une fermeture de ses locaux.

En changeant ses modes de communication et de diffusion de l'information, le service a pu maintenir toutes ses relations extérieures par la mise en place de plannings de permanence afin de rester en contact régulier avec ses utilisateurs. Il a développé et mieux exploité les outils de communication à sa disposition. De nouveaux outils ont été créés et publiés sur les différents supports pédagogiques (plateforme numérique étudiante, portail du CRD) pour renforcer l'aide aux utilisateurs.

La nécessité de proposer des accès à distance à l'information et aux documents a permis un développement rapide et anticipé de l'exploitation de l'offre numérique existante.

Le prestataire Cairn, qui fournit au Centre de ressources documentaires l'ensemble des accès numériques de 129 revues professionnelles, a offert à l'ensemble de ses adhérents, pendant une durée de plusieurs mois en milieu d'année et en fin d'année civile, un accès à distance et de documents non habituellement compris dans les abonnements souscrits.

L'augmentation des collections de documents électroniques, l'extension des bouquets d'abonnements du prestataire Cairn, le développement de services en ligne, sont des prestations qui seront désormais pérennisées par le CRD, la crise sanitaire ayant mis en évidence une réelle nécessité d'un accès à distance et des habitudes nouvelles.





II • UN NOUVEAU LOGICIEL DOCUMENTAIRE ESSENTIEL PENDANT LA CRISE SANITAIRE

Le nouveau système d'information documentaire du CRD (logiciel PMB), accessible à tous depuis janvier 2020, autorise des fonctionnalités qui ont permis de faire face aux contraintes de fermeture des locaux.

Tout d'abord, le portail est accessible à distance avec une connexion personnalisée permettant à tous nos utilisateurs de gérer leur compte, réserver des documents en ligne, accéder aux documents 100 % numériques...

Ce logiciel, utilisable à distance en mode professionnel, a permis une continuité de l'alimentation de la base de données, maintenant un niveau optimal de qualité et de mise à jour.

Le logiciel a permis également une gestion informatisée des durées de quarantaine pour les documents empruntés. Cette fonctionnalité participe à la sécurité des utilisateurs, en facilitant l'application des mesures sanitaires.

III • UNE CONTINUITÉ PÉDAGOGIQUE ASSURÉE

La mise en place d'un drive d'équipe et d'un « Journal de confinement » a maintenu l'ensemble des membres du CRD informé au jour le jour des demandes des équipes pédagogiques et des étudiants en soutien documentaire. Il s'agissait en majorité de demandes d'aide à la recherche par les étudiants et de collaboration pour la préparation de séquences

pédagogiques des équipes de formateurs. La responsable du CRD a également participé à la lecture des dossiers étudiants pour la sélection des promotions rentrant en formation.

Afin de rendre accessibles un maximum de ressources directes, les recherches ont été prioritairement orientées vers des ressources numériques en ligne et sans intermédiaire, pouvant être ainsi facilement consultées à distance.

De façon générale, des rendez-vous ont systématiquement été proposés en visioconférence. Nos interventions auprès des promotions d'étudiants ont également pu être maintenues en visioconférence avec une adaptation des supports de formation.

Un système de « drive » a été organisé au moment du déconfinement. Lorsque le fonds documentaire a été à nouveau accessible au personnel du CRD, des retraits de documents papiers par les emprunteurs ont été possibles avec une mise à disposition dans des espaces dédiés, sur des temps libres ou sur rendez-vous.

Le CRD a su montrer une forte capacité d'adaptation pour accompagner au mieux les équipes de l'IRTS Normandie-Caen, mais également l'ensemble de ses utilisateurs.

COMMUNICATION

I • CONFINEMENT : MAINTENIR UN CONTACT RÉGULIER AVEC LE PERSONNEL, LES ÉTUDIANTS ET LES ÉTABLISSEMENTS DU SECTEUR SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL

— Les étudiants

Pendant cette période singulière, l'activité communication a permis de maintenir un contact régulier avec les étudiants en leur adressant des informations afin de les rassurer et de les informer sur les dispositifs mis en œuvre pour leur permettre de poursuivre au mieux leur parcours de formation.

— Le personnel et les membres du Conseil d'Administration

Le travail à distance, rendu obligatoire pour l'ensemble du personnel, a nécessité l'envoi d'informations hebdomadaires pour à la fois maintenir un bon niveau d'information mais également pour renforcer le lien entre le personnel et l'institution.

— Les établissements du secteur social et médico-social

Les établissements du secteur ont rencontré de réelles difficultés de fonctionnement pendant la période de confinement. Les lettres d'information, adressées par le Service Communication, leur ont permis de pouvoir mobiliser la réserve sociale, d'organiser l'accueil de stagiaires mais également de prendre connaissance des dispositions prises pour assurer les certifications 2020.

— Autre mission : l'étude des dossiers des candidats inscrits sur Parcoursup

Au-delà de ces missions d'information, le Service Communication a participé, comme beaucoup d'autres services de l'institut, à l'étude et l'analyse des dossiers des candidats inscrits sur Parcoursup. En effet, pour ne pas pénaliser les candidats, et en accord avec les directions des trois établissements normands (IFEN du Havre, IRTS-IDS Normandie de Canteleu et IRTS Normandie-Caen), il a été décidé de modifier le dispositif de sélection et de ne pas maintenir les épreuves orales d'admission. Ainsi, les candidatures ont été étudiées sur dossiers à partir de critères d'appréciation et de notation communs aux 3 établissements.

II • DE NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE POUR FACILITER LE TRAVAIL À DISTANCE

— Un nouvel intranet

Le travail à distance a été une expérience éprouvante pour chacun. Cette nouvelle modalité de travail a mis en évidence la nécessité de reconsidérer les modes de communication interne ainsi que les contenus et les modalités d'accessibilité des outils existants.

Ainsi, un nouvel intranet a été conçu pour permettre aux salariés de l'institut de travailler à distance en totale autonomie. Cette nouvelle plateforme web centralise tous les accès aux différents outils de travail (messagerie, drive, visioconférence, portail étudiant, webaurion, calendrier institutionnel, gestion des congés, site internet etc.) et met à disposition de l'ensemble des salariés tous les documents institutionnels et de communication nécessaires à la gestion de leurs activités.

— Une nouvelle newsletter interne

L'envoi de newsletters internes hebdomadaires pendant la première période de confinement a montré les limites de l'outil utilisé. Il est apparu nécessaire de repenser la conception des newsletters internes et leur ergonomie. La création d'une newsletter sous forme de pages web interactives a permis de dynamiser et de faciliter la lecture des informations institutionnelles.

III • SALONS ET PORTES OUVERTES

L'organisation des portes ouvertes de février a été l'occasion pour les 350 visiteurs recensés de découvrir l'environnement de l'institut, la diversité des métiers et formations en travail social, les modalités d'accès aux diplômes d'État et qualifications professionnelles mais également de rencontrer les équipes éducatives ainsi que les étudiants afin d'explorer toutes les possibilités de parcours menant à la qualification et à l'emploi.

La crise sanitaire déclarée en mars et son évolution tout au long de l'année n'a pas permis d'organiser les portes ouvertes du mois d'octobre. De même, le Salon de l'étudiant de Caen ainsi que les différents salons dédiés aux métiers et formations organisés sur le territoire normand ont été annulés.

IV • LE SITE INTERNET : DES VISITES EN CONSTANTE ÉVOLUTION

L'annulation des différentes manifestations (portes ouvertes et salons) généralisée sur l'ensemble du territoire normand a nécessité de centraliser les informations et les actualités à destination du grand public sur le site internet et les réseaux sociaux.

Le site internet a ainsi comptabilisé en 2020 : 173 360 visites

V • COMMISSION COMMUNICATION

Depuis septembre 2019, l'institut a démarré une réflexion stratégique globale. Pour mener à bien cette réflexion, 4 commissions de travail ont été mises en place dont une commission communication, composée de 3 administrateurs et de 7 salariés. La feuille de route, validée en juillet 2019, a défini son périmètre d'action :

- Développer une identité forte compréhensible et reconnaissable par l'ensemble de nos cibles pour asseoir les valeurs de l'institut sur le territoire normand et au-delà
- Créer des outils de communication adaptés aux différentes cibles pour l'ensemble de nos produits et services (site internet / réseaux sociaux / éditions print)
- Fédérer les acteurs internes - le personnel de l'IRTS - autour d'un projet institutionnel et d'une culture commune (communication interne)
- Fédérer les acteurs internes - les étudiants - créer un sentiment d'appartenance, une culture d'école.
- Soutenir la stratégie institutionnelle par une communication globale et régulière (plan de communication interne et externe)

Ainsi, de septembre 2019 à décembre 2020, la commission communication s'est réunie à 14 reprises et a travaillé sur les objets suivants :

- Définition des valeurs, principes d'action, missions, cibles et positionnement de l'institut
- Réflexion sur l'identité de l'institut
- Réflexion sur l'arborescence et le contenu du nouveau site internet

Pour l'accompagner dans ce projet, la commission communication a lancé en juillet 2020 une consultation restreinte sur présentation d'esquisses auprès de trois agences de communication caennaises. À l'issue de l'audition des 3 agences, le choix de la commission communication s'est porté sur l'agence de communication « Un nouveau regard ».

La collaboration avec l'agence a permis de concevoir à la fin du mois de décembre, le nouveau logo de l'IRTS, la charte graphique, l'arborescence du nouveau site internet ainsi que les maquettes des différentes pages du site.

Le travail va se poursuivre pour être en mesure de dévoiler la nouvelle image de l'IRTS et ses outils de communication en avril 2021 à l'occasion de l'Assemblée Générale de l'ARRFIS.

RÉALISATIONS DU SERVICE COMMUNICATION



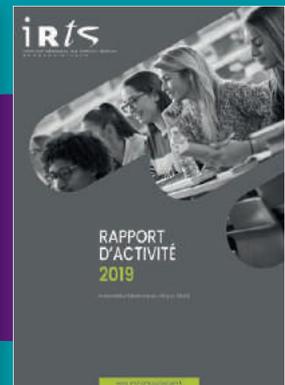
Affiche portes ouvertes



Insertion ONISEP guide des Études supérieures



Catalogue Formation continue



Rapport d'activité 2019



Nouvel intranet



Newsletter interne au format web

RESSOURCES HUMAINES

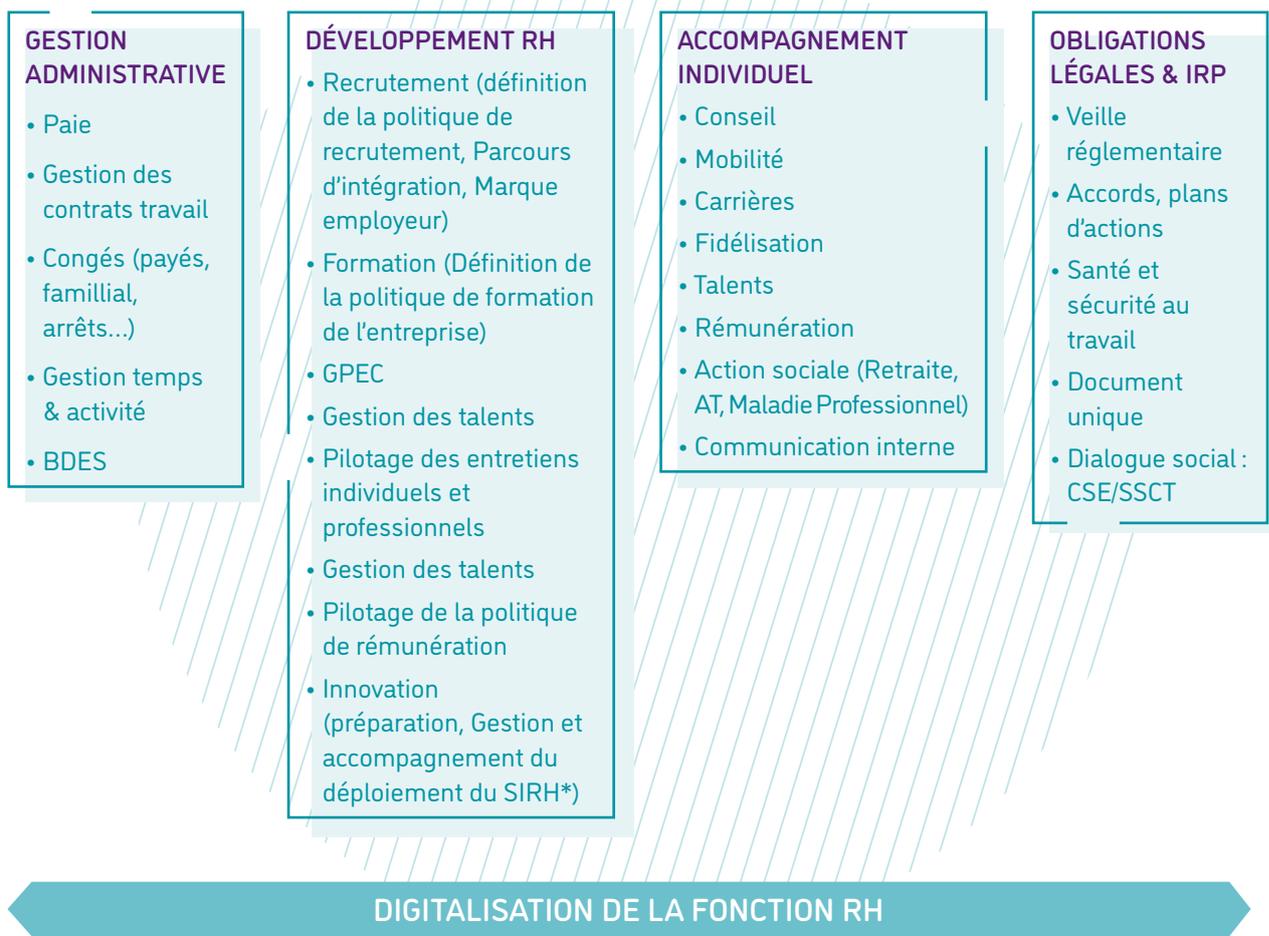
I • CRÉATION D'UN SERVICE RESSOURCES HUMAINES

Les ressources humaines tiennent un rôle primordial au sein d'une structure. Les missions sont vastes et reconnues comme le principal levier de développement de l'entreprise, car

l'humain y incarne aujourd'hui un véritable enjeu stratégique. C'est pourquoi, il apparaissait essentiel de se doter d'un service ressources humaines.

L'arrivée d'un responsable des ressources humaines, au mois de mai 2020, a permis la création de ce service dont les grands axes de fonctionnement figurent sur le schéma suivant.

STRUCTURATION DU SERVICE RESSOURCES HUMAINES



*SRIH : Système d'information Ressources Humaines



II • BILAN SOCIAL ET DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES 2020

— Effectifs

Au 31 décembre 2020, 77 personnes étaient inscrites aux effectifs, soit 72.91 équivalents temps plein, dont :

- 61 femmes
- 16 hommes
- 56 cadres et 21 non cadres
- 77 contrats à durée indéterminée

Sans être pris en compte dans les effectifs, il faut souligner le nombre important de formateurs occasionnels qui ont dispensé un total de 10 820 heures soit 7.36 équivalents temps plein.

— Absences

Les absences toutes confondues sur l'année 2020 (maladie, maternité, garde d'enfant et arrêt suite au Covid 19...) représentent 1 992 jours d'arrêts soit une augmentation de 59,36 % par rapport à 2019. Cette augmentation est due à deux arrêts longue durée, deux arrêts maternité mais aussi aux arrêts liés à la crise sanitaire.

— Mouvement du personnel

↳ Départ :

- Trois démissions
- Une fin de CDD
- Une rupture conventionnelle
- Trois départs à la retraite
- Une fin de mission d'intérim



Recrutements :

- Un Responsable des ressources humaines
- 3 Formateurs
- Un Responsable pédagogique
- Deux postes administratifs
- Un poste administratif en CDD confirmé en CDI

— Formation du personnel :

Compte tenu de la crise sanitaire, l'ensemble des formations envisagées pour l'année 2020 n'a pas pu être maintenu.

Le Compte Investissement Formation Adhérent a néanmoins permis à 6 personnes de pouvoir bénéficier d'un départ en formation :

2 personnes ont poursuivi une formation longue débutée en 2019 :

- DU Histoires de Vie
- Master 2A Management des Organisations Sociales

4 personnes ont suivi des formations courtes

- Devenez référent harcèlement sexuel
- Formation au logiciel de congés Figgo

À noter également que deux personnes ont pu bénéficier du dispositif Pro-A qui permet aux salariés, notamment ceux dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies ou de l'organisation du travail, de favoriser leur évolution ou promotion professionnelle et leur maintien dans l'emploi. Ces personnes ont débuté un socle CLÉA, certificat de connaissances et de compétences professionnelles.

Enfin, l'institut a financé une formation collective et une formation individuelle au titre de l'année 2020.

Le montant des dépenses engagées sur 2020, toute action de formation confondue, est de 15 692 €.

— Contributions de l'employeur

L'institut verse diverses contributions et charges sociales :

- Contribution à la complémentaire santé : 21 130 €
- Contribution retraite : 228 850 €
- Contribution prévoyance : 59 630 €

— Activité partielle

Lors du 1^{er} confinement, l'IRTS a dû fermer ses portes et bien que la plupart des salariés a su s'adapter au mieux pour continuer le travail en distanciel, certains se sont vus privés d'emploi du fait de la nature leur activité (agent d'entretien, d'accueil). L'institut a donc eu recours au chômage partiel mis en place par le gouvernement avec maintien à 100 % de la rémunération.

— Document unique d'évaluation des risques

Le document unique, qui est en constante évolution, a été réactualisé au cours de l'année en ajoutant le risque COVID.

— Accord télétravail

Le confinement de mars 2020 nous a contraints au télétravail obligatoire, ce qui a incité la direction et les membres du CSE, en accord avec le Conseil d'Administration, à ouvrir une négociation pour un accord télétravail qui est en cours et devrait être signé en 2021.

— Entretiens professionnels

Tous les 6 ans, l'entretien professionnel doit obligatoirement être réalisé sous la forme d'un bilan approfondi récapitulatif du parcours professionnel du salarié. Pour rappel, l'entretien professionnel est une démarche qui renforce la responsabilité sociale en matière de formation des collaborateurs. Il permet d'identifier les compétences présentes dans la structure dans une démarche de gestion des emplois et des compétences. Véritable pivot de la politique RH, il constitue un outil de pilotage permettant à l'institut de veiller à l'employabilité des collaborateurs en les accompagnant dans la réalisation de leur projet professionnel.

Ainsi, le responsable des ressources humaines a rencontré l'ensemble des collaborateurs pour ces entretiens récapitulatifs.

La finalité de ces entretiens est de permettre à chaque collaborateur d'élaborer son projet professionnel à partir de ses souhaits d'évolution au sein de l'IRTS, de ses aptitudes et des besoins de l'institut. Il consiste en une analyse des besoins du collaborateur auxquels une action de formation permettrait de répondre, en termes de maintien dans l'emploi ou de développement des compétences.

Et au-delà du bilan, ils ont été l'occasion pour le responsable des ressources humaines de rencontrer l'ensemble des collaborateurs.

— Index Égalité Femmes-Hommes

Toutes les entreprises d'au moins 50 salariés doivent calculer et publier leur index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, chaque année au 1^{er} mars. Le service des ressources humaines a calculé et publié sur le site internet de l'IRTS l'index de l'égalité femmes-hommes pour l'année 2020 qui est de 92 points sur 100. L'index a été communiqué auprès du Comité Social et Économique ainsi qu'à l'inspection du travail (Direccte).

— Logiciels

Au cours de l'année 2020, le service des ressources humaines s'est doté d'un logiciel de gestion des congés, Figgo, et a changé de logiciel de paye.



ADMINISTRATION ET FINANCES

I • INFORMATIQUE

En raison du contexte sanitaire et d'une façon générale, les systèmes d'information et les ressources informatiques ont été particulièrement sollicités en cette année 2020. Force est de constater qu'en mars 2020, l'IRTS n'était pas prêt pour le travail à distance. Les pratiques, les usages et les outils ont dû s'adapter dans l'urgence.

— Équipements :

Lors du premier confinement, la plupart des salariés ont dû utiliser leur matériel personnel, ce qui fut peu confortable, tant au niveau de l'utilisation que du support. À la rentrée de septembre, l'ensemble des personnels pédagogiques, dont l'ordinateur devait être renouvelé, a été équipé de PC portables. Le taux d'équipement en matériel nomade des salariés est ainsi passé de 10 % en janvier 2020 à 60 % en septembre 2020. Les personnels non équipés le seront en 2021 afin de répondre soit à la pratique du télétravail, soit à l'hypothèse d'un confinement comme celui subi cette année.

— Outils collaboratifs :

Les outils collaboratifs jusqu'alors sous-employés, et dont bénéficient chaque étudiant et chaque salarié, se sont avérés une aide pertinente dans ce contexte de travail à distance. Ce fut particulièrement le cas pour le drive et les visioconférences.

- Drive : les fichiers ont été déportés du serveur local vers le drive de chaque utilisateur permettant l'accès distant aux fichiers et des fonctions de partages aisées entre collègues.
- Visioconférence : l'outil de visioconférence Google meet a permis de maintenir la continuité pédagogique avec les étudiants et d'assurer des cours à distance. De même, les échanges et les réunions entre services ou collègues ont pu être maintenus. Cet outil permet de réunir jusqu'à 250 participants et intègre des fonctionnalités de partage d'écran, d'enregistrement de réunions, de sessions en petit groupes, de sous-titrage pour les déficients auditifs, de chat,...

— Mise en place d'un accès distant sécurisé

La plupart de nos outils et bases de données sont accessibles par un navigateur internet et une authentification unique (email/mot de passe). Un accès sécurisé VPN a été mis en place en septembre pour permettre l'accès à Aurion, notre système de gestion administrative et pédagogique et à Sage, notre logiciel de gestion comptable et financière.

II • DOCAPOSTE

Avant le confinement, l'établissement s'était engagé dans une démarche de modernisation de nos process administratifs de travail. Afin d'accompagner l'institut dans cette démarche, l'IRTS a fait appel au Cabinet Docaposte pour réaliser un état des lieux de son organisation. Courant avril, le Cabinet Docaposte a réalisé plusieurs entretiens en visioconférence portant sur la gestion et le parcours administratifs d'un étudiant de la sélection, en passant par son admission, son cursus de formation jusqu'à sa certification.

Cette étude a permis de découper tout le parcours de l'étudiant en différentes phases et de classer ces phases par ordre d'importance en termes de volumétrie de gestion de documents, de temps consacrés annuellement et de répétition dans l'année. Cet audit a révélé la nécessité de transformer nos pratiques de travail afin de sécuriser nos process, mais également d'automatiser certaines tâches répétitives et rébarbatives et d'améliorer les conditions de travail.

Plusieurs axes de modernisation sont à l'étude :

- Dématérialisation de l'émargement
- Gestion des notes dans Aurion
- Gestion électronique des documents
- Migration de la facturation dans le logiciel pédagogique Aurion
- Intégration d'un module workflow pour fluidifier les process de travail.

III • DÉMATÉRIALISATION

Le période de confinement a contraint l'institut à revoir certaines modalités de fonctionnement afin de ne pas bloquer la poursuite d'activités. Ainsi, pendant le confinement, il a été mis en place la dématérialisation des dossiers d'étudiants pour les 2^{èmes} et 3^{èmes} années. Les dossiers d'inscription des 1^{ères} années se sont réalisés sous format numérique.

Enfin, depuis le mois d'octobre, l'IRTS poursuit cette dématérialisation avec les dossiers des formateurs occasionnels.

Si dans un premier temps la mise en place de la dématérialisation est chronophage, elle doit permettre à l'avenir de faciliter les recherches et l'archivage. Enfin, dans le cadre du travail à domicile, Il est plus facile d'accéder à l'ensemble des documents.



IV • FINANCEURS

La période de confinement a complexifié la justification de l'assiduité des formations. En effet, les formations étant en grande partie réalisées jusqu'alors en présentiel, il n'était pas possible pendant le confinement de faire émarger les étudiants. Par ailleurs, les services administratifs n'avaient pas accès au système pédagogique pour effectuer les saisies nécessaires à l'élaboration des attestations de présence mensuelles.

Dès le début du confinement, certains financeurs comme la Région et Pôle Emploi ont pris la décision de maintenir la rémunération des étudiants afin de ne pas les mettre en difficultés financières. Cette position n'a malheureusement pas été portée par l'ensemble des OPCO. Ayant alerté le Conseil Régional de la situation avec certains OPCO, ces difficultés ont été traitées au niveau national.

Ainsi, courant avril l'attestation de présence a été remplacée par l'attestation de réalisation sur laquelle l'établissement s'engageait à avoir dispensé la formation telle qu'elle était prévue au programme. Cependant, à la rentrée de septembre, mixant le présentiel et le distanciel, certains OPCO ont de nouveau refusé l'attestation de réalisation. L'IRTS a dans un premier temps refusé de transmettre ce document n'étant plus la norme, mais la menace de ne pas rémunérer les étudiants a eu raison de sa ténacité.

V • PROTOCOLE SANITAIRE

La crise sanitaire a contraint l'ensemble des employeurs à mettre en place un protocole sanitaire afin d'assurer la sécurité des salariés. En tant qu'établissement recevant du public, des règles complémentaires sont venues s'ajouter à ce protocole.

Aussi, à la suite du premier confinement, les dispositions nécessaires qui s'imposaient ont été prises afin de préparer la rentrée. Il est à souligner la forte implication du personnel d'entretien à la mise en œuvre de ce protocole sanitaire. Sans l'investissement du personnel d'entretien, il n'aurait pas été possible d'accueillir les étudiants et le personnel de l'IRTS.

VI • AUDIT RÉGION

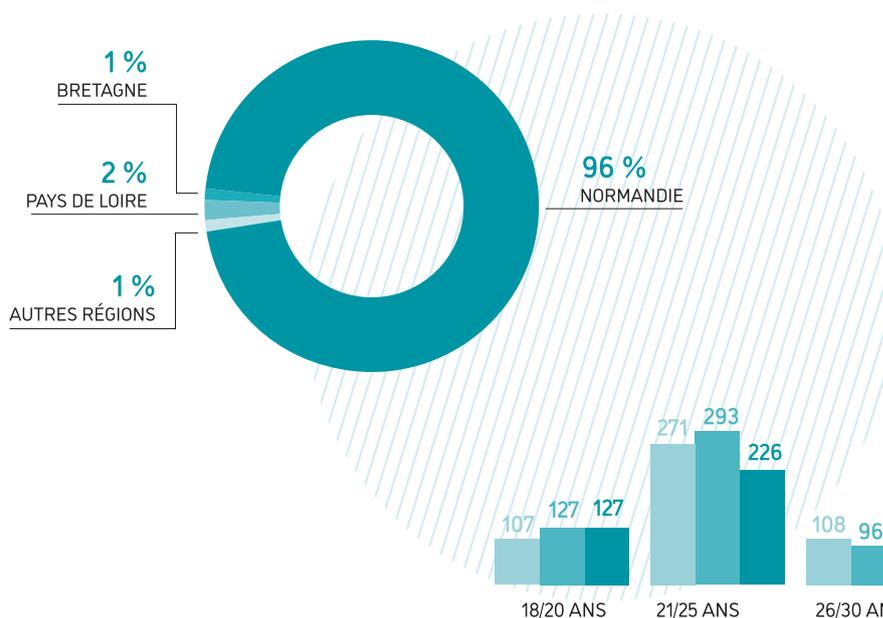
Ce dernier trimestre 2020 est aussi le début de l'audit lancé par la Région. Une première matinée a été organisée en présence des services de contrôles de la Région afin de leur présenter l'établissement tant au niveau de la gouvernance que de l'ensemble des activités et projets conduits par l'institut. Cet audit se prolongera sur 2021 pour un retour final en avril 2021.

VII • ÉTUDIANTS ET STAGIAIRES

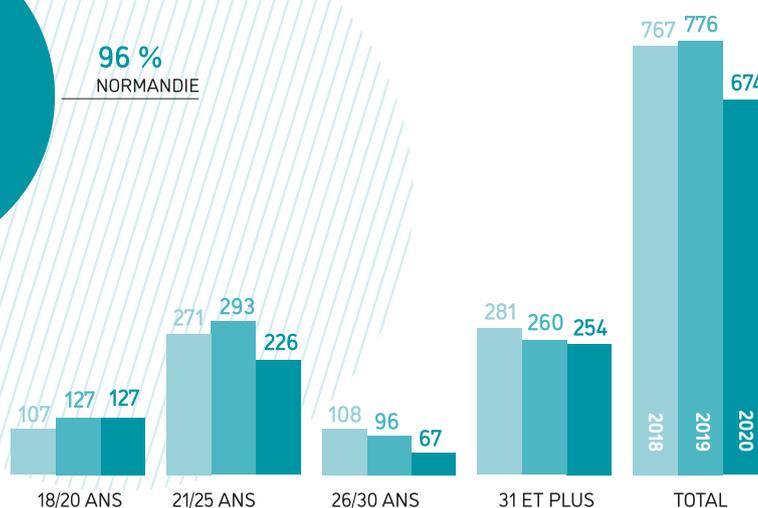
Étudiants et stagiaires inscrits au 31 décembre 2020

Formations	Inscrits	Dont fi et statut scolaire
Accompagnant Éducatif et Social	77	42
Assistant de Soins en Gériatrie	32	
Assistant Familial	9	
Assistant de Service Social	99	88
CAFERUIS	49	
Conseiller en Économie Sociale Familiale	18	16
Éducateur Spécialisé	190	157
Éducateur Technique Spécialisé	19	13
Moniteur Atelier	22	
Moniteur Éducateur	84	64
Mandataire Judiciaire	39	
Surveillant de Nuit qualité / Maîtresse de Maison	18	
Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale	18	13
TOTAL	674	393

Origine géographique des étudiants



Répartition des effectifs par classe d'âge



Des promotions fortement féminisées



79 %

Femmes



21 %

Hommes

Formation	Hommes	Femmes	H/F
Accompagnant Éducatif et Social	15	62	77
Assistant de Soins en Gérontologie	0	32	32
Assistant Familial	1	8	9
Assistant de Service Social	8	91	99
CAFERUIS	8	41	49
Conseiller en Économie Sociale Familiale	1	17	18
Éducateur Spécialisé	47	143	190
Éducateur Technique Spécialisé	10	9	19
Moniteur Atelier	12	10	22
Moniteur Éducateur	31	53	84
Mandataire Judiciaire	6	33	39
Surveillant de Nuit Qualité/ Maîtresse de maison	1	17	18
Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale	1	17	18
TOTAUX	141	533	674
	21%	79%	100 %

Statut des étudiants et stagiaires

Repartition effectifs par type de financement	Nombre	%
Apprentissage	53	7.86
Contrat de professionnalisation	2	0.30
Financement personnel	33	4.90
Pôle emploi	4	0.59
Qualif Individuel Région	5	0.74
Salarié	184	27.30
Formation initiale	376	55.79
Statut scolaire	17	2.52
TOTAL	674	100

56 % des effectifs sont inscrits sous le statut de formation initiale. Les contrats d'apprentissage sont en hausse de 2 % par rapport à l'année 2019. Les financements personnels, tout

comme les financements « qualifs individuels » du Conseil Régional, restent stable par rapport à 2019. Il est à noter une légère baisse de 1 % sur les contrats de professionnalisation.

Les arrêts de formation sont stables. Ils sont au nombre de 56 en 2020 (50 en 2019).

VIII • GESTION DES LOCAUX

— Salle informatique

L'établissement dispose d'une salle informatique mise à disposition des étudiants. Le matériel devenant obsolète, une étude a été réalisée pour équiper cette salle d'un nombre de postes plus important et de l'utiliser pour des cours en multimodalité. Le coût de l'investissement a été de 21 900 € pour l'exercice.

— Développement durable

Depuis plusieurs années maintenant, une partie de nos achats de fournitures de bureau et de produits d'entretien s'effectue auprès d'Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) de la région. Le papier est fabriqué en France, et labellisé ecolabel et papier environnemental. Une partie de nos achats en produits d'entretien s'oriente vers des produits écologiques.

Le parc de véhicules arrivant pour partie en fin de vie, l'institut a fait le choix de renouveler l'ensemble des voitures par des véhicules hybrides. Même si l'établissement n'a pas d'obligation en termes de RSE, il s'agit d'une première inscription à cette démarche qui trouve son sens dans le cadre de la démarche qualité déjà engagée.

— Restauration

L'établissement ayant signé une convention avec le CROUS, les étudiants ont la possibilité de déjeuner le midi pour un montant de 3.30 €, voire 1 € pour les boursiers depuis la rentrée 2020.

À l'issue du deuxième confinement, le CROUS a mis en place une restauration sous forme de ventes à emporter. L'accueil des étudiants en présentiel ayant été fortement revu à la baisse, il n'a pu maintenir cette prestation. Le CROUS a servi 5 683 repas en 2020 pendant les périodes d'ouvertures. Sur l'année, le CROUS a été fermé 8 mois.

Il faut rappeler que le CROUS gère, pour le compte de la Région, le versement des bourses aux étudiants. Les boursiers bénéficient au minimum du remboursement de leurs frais d'inscription. Cette allocation est versée tous les mois de septembre à juin.

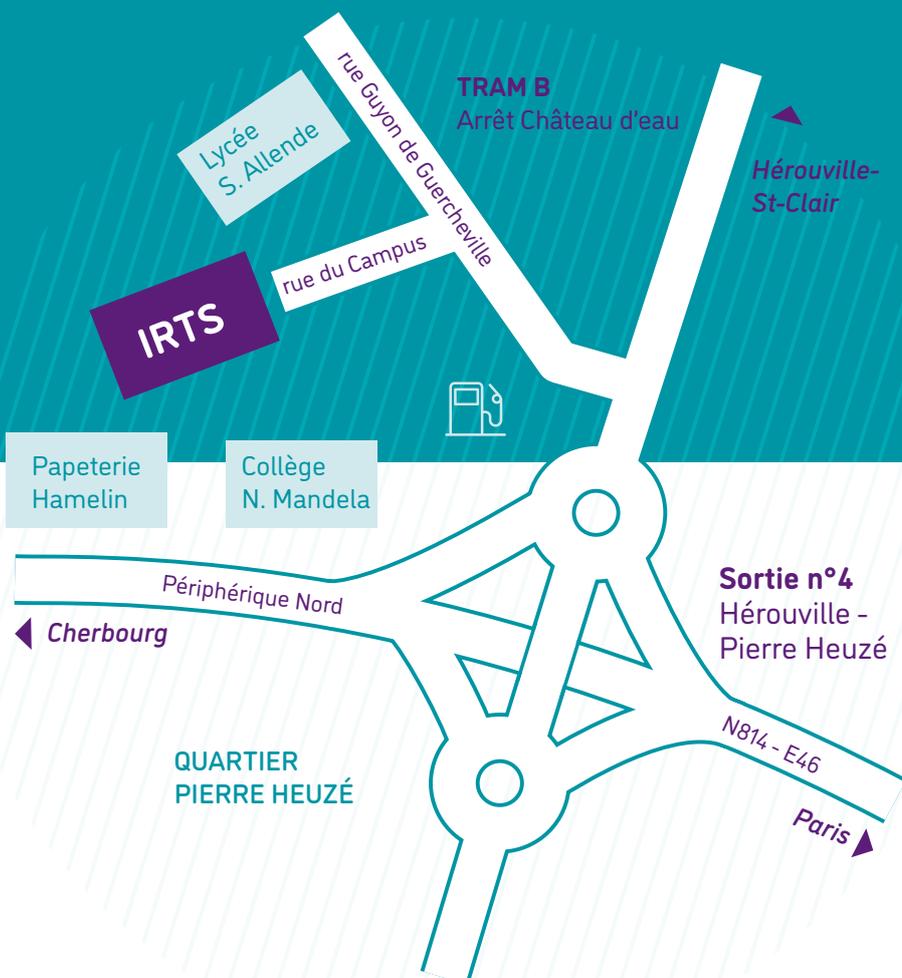
Les étudiants bénéficient également du service social du CROUS et peuvent effectuer des demandes de chambre universitaire.

— Mise à disposition des locaux

L'institut ouvre habituellement ses portes aux partenaires externes. La COVID imposant la plus grande prudence afin d'éviter la propagation du virus, le Bureau de l'ARRFIS, a pris la décision de ne plus mettre à disposition ses locaux durant la crise sanitaire.

irts

INSTITUT RÉGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL
NORMANDIE-CAEN



IRTS NORMANDIE-CAEN

2 rue du campus
BP 10116 - 14204 Hérouville Saint-Clair Cdex

Tél. 02 31 54 42 00
info@irtsnormandiecaen.fr

www.irtsnormandiecaen.fr