

HAUTE-GARONNE MAGAZINE



N°SPÉCIAL MARS 2016

CANTONS DE CASTANET-TOLOSAN, ESCALQUENS,
REVEL ET TOULOUSE 11

UNE NOUVELLE MAISON DES SOLIDARITES PROCHE DE CHEZ VOUS

**REPORTAGE AU CŒUR DE LA MDS
DE CASTANET-TOLOSAN**

RENCONTRE AVEC UNE ÉQUIPE
À VOTRE SERVICE

LA CARTE DES 23 MDS IMPLANTÉES
EN HAUTE-GARONNE

LES INFOS PRATIQUES



LA HAUTE-GARONNE C'EST VOUS !

ÉDITO

“ La solidarité, c'est l'ADN de notre département ”

Ouverte à tous parents et enfants, jeunes, personnes en insertion, en situation de handicap ou âgées, en recherche de logement, la Maison des solidarités de Castanet-Tolosan rayonne sur les 66 communes des cantons d'Escalquens, Revel, Castanet-Tolosan et Toulouse 11 au service des 95 000 habitants du Sud-Est toulousain. Grâce à ses 6 antennes relais, cette maison des solidarités constitue un maillon déterminant du lien social qui doit unir les territoires qu'elle dessert. C'est un lieu essentiel qui prend soin de toutes et de tous les Haut-Garonnais.

Au Conseil départemental, nous pensons que la solidarité nous appelle à affronter ensemble les difficultés.

Quel que soit son âge, le niveau de ses revenus ou son lieu de résidence, chacune et chacun y est accueilli avec la garantie de la confidentialité, de la gratuité des consultations et des prestations offertes. Les assistants sociaux, les référents à l'aide sociale à l'enfance, les médecins,



puéricultrices et infirmières du Conseil départemental sont à leur service pour examiner toutes situations administratives, sociales, économiques, éducatives ou de santé.

Ouverte à toutes et à tous, la Maison des solidarités est un lieu ressource où se nouent également de nombreux partenariats administratifs et associatifs pour lutter contre l'exclusion, accéder aux droits et retrouver l'autonomie.

Soucieux de déployer un service public de proximité, efficace et disponible, le Conseil départemental s'engage chaque jour et porte ainsi, au plus près des besoins, les valeurs d'égalité, de justice sociale, de solidarité et de respect de l'autre qui fondent la République et consolident le pacte social en Haute-Garonne. C'est à cette dynamique essentielle au service de toutes les catégories sociales, de tous les âges de la vie et de tous les territoires qu'œuvre l'Assemblée départementale lorsqu'elle met à la disposition de tous, notamment dans ce secteur du Sud-Est toulousain, des services publics départementaux toujours plus efficaces et adaptés aux attentes du temps présent.

**Georges Méric,
Président du Conseil départemental
de la Haute-Garonne**

SOMMAIRE

P.06 Reportage au cœur de la MDS de Castanet-Tolosan

P.10 Paroles d'agents

P.14 La carte de la solidarité en Haute-Garonne

CONSEIL DÉPARTEMENTAL
DE LA HAUTE-GARONNE
1, bd de la Marquette
31090 Toulouse Cedex 09
05 34 33 32 31

Mail
contact@cd31.fr

Site
haute-garonne.fr

PUBLICATION DU CONSEIL
DÉPARTEMENTAL DE LA HAUTE-GARONNE
Directeur de la publication : Georges Méric //
Coordination : François Boursier // Rédaction en chef :
Julie Pontonnier // Rédacteur : Christophe Debens // Photos :
Aurélien Ferreira, sauf mention spéciale // Crédits photos :
Shutterstock, Thinstock // Conception graphique et
réalisation : incoitO // Impression : imprimerie CD 31 //
Date de parution : mars 2016 // Numéro ISSN : 2116 - 2956
// La reproduction même partielle de tout document publié dans
ce journal est interdite sans autorisation // 42 000 exemplaires
// Publication gratuite.



A modern, multi-story building with a grey and blue facade. It features balconies with metal railings and a covered walkway on the ground floor. In the foreground, there is a landscaped area with dark brown mulch, small green plants, and a young tree. A concrete path with a decorative pattern of circular stones leads towards the building. The sky is blue with some light clouds.

:: NOUVEAU

OUVERTURE À CASTANET-TOLOSAN d'une nouvelle Maison des solidarités

Pour quoi faire ?

Accueillir, informer, orienter, conseiller et accompagner les personnes qui font face à une problématique sociale ou médico-sociale.

Pour qui ?

Tous les habitants des cantons de Castanet-Tolosan, Escalquens, Revel et Toulouse 11. Soit quelque 95 000 Haut-Garonnais répartis dans 66 communes.

Comment ?

Grâce à l'écoute d'une équipe de 52 professionnels de terrain qualifiés et spécialisés.



MAISON DES SOLIDARITÉS



UN LIEU DE PROXIMITÉ,
D'ACCUEIL ET D'ÉCOUTE



POUR ACCOMPAGNER
LES FAMILLES



POUR LUTTER CONTRE
LA PRÉCARITÉ



UN SUIVI MÉDICAL
ANONYME ET GRATUIT







“ C’est la première fois que je viens à la Maison des solidarités. J’y accompagne ma mère de 83 ans. Nous avons un rendez-vous avec un assistant social dans le but de connaître les aides possibles pour des aménagements d’accessibilité dans la maison, afin de la maintenir à domicile. ”

Jean, de Castanet-Tolosan

“ J’arrive de Paris. Je viens tout juste d’emménager sur Ramonville. Sans emploi et sans ressources, on m’a orientée vers la Maison des solidarités et précisément à la permanence de la Mission Locale pour connaître mes droits et me projeter vers une insertion professionnelle. ”

Tatiana, 19 ans

DANS LES COULISSES DE LA MDS DE CASTANET-TOLOSAN

Chef de file de l'action sociale à l'échelle du département, le Conseil départemental de la Haute-Garonne a ouvert une toute nouvelle Maison des solidarités (MDS) à Castanet-Tolosan. Sur un territoire qui s'étend des portes de Toulouse aux limites de l'Aude et de l'Ariège, ce lieu d'accueil et de proximité accompagne les personnes qui font face à une problématique sociale ou médico-sociale. Cette MDS vit au rythme de l'engagement de ses équipes et des préoccupations des usagers. Une mission de service public dont le quotidien n'est ni ordinaire, ni répétitif, tant les sujets abordés sont divers. Immersion.

Après trois ans de chantier, la nouvelle Maison des solidarités (MDS) de Castanet-Tolosan a été inaugurée en décembre dernier. Pour autant, ses missions de service public n'ont pas été interrompues : les équipes ayant toujours été opérationnelles depuis des bâtiments provisoires durant toute la période des travaux. Situé à la sortie de Castanet, le nouvel édifice a été construit en lieu et place de l'ancienne gendarmerie. Seule une partie de la façade a été conservée. Les 1 800 m² de bâtiment sont répartis en de nombreux espaces fonctionnels : accueil, salle d'attente, espace de consultation, salles de réunion et bureaux administratifs.

Des équipes pluridisciplinaires à votre écoute...

Lundi, 9 heures. À l'accueil de la MDS de Castanet-Tolosan, une jeune femme vient faire vérifier que son dossier de demande de Revenu de solidarité active (RSA) est bien complet. Derrière le comptoir, l'agent d'accueil s'active : elle doit à la fois gérer les demandes des usagers qui viennent sur place, avec ou sans rendez-vous, mais

aussi assurer l'accueil téléphonique. Toute une équipe se relaie par rotation de demi-journée pour répondre aux nombreuses demandes, que ce soit pour conseiller ou, orienter les personnes vers les bons services.



CHIFFRES CLÉS SUR L'ANNÉE 2015

- :: 100 demandes traitées par jour depuis l'accueil, dont les 3/4 par téléphone
- :: + de 1700 personnes suivies par les assistants sociaux
- :: 1600 enfants vus par la PMI
- :: 700 assistantes maternelles agréées
- :: 210 mesures prises en charge par l'équipe de l'Aide sociale à l'enfance à ce jour
- :: + de 1700 bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA)
- :: 430 bénéficiaires de la Prestation de compensation du handicap

Dans la salle d'attente des consultations de la Protection maternelle et infantile (PMI), deux mamans et un jeune couple échangent sur leurs expériences respectives de jeunes parents pendant que leurs bébés s'amusent avec des jeux d'éveil. « Nous venons régulièrement à la PMI pour parler de l'alimentation et du développement de notre fille de huit mois », témoignent Camille et Lassana. Dans une autre salle d'attente, Tatiana est venue sans rendez-vous : elle souhaite rencontrer un assistant social afin qu'il puisse l'aider à résoudre des problèmes financiers et de recherche de logement. À l'étage, les équipes s'affairent. Certains sont en réunion de coordination, d'autres assurent des permanences de conseil téléphonique.

Du côté des secrétaires, on s'affaire à la gestion administrative des dossiers afin de faire le lien entre les personnes qui appellent et les professionnels de la MDS. Des réunions ont lieu quotidiennement entre les équipes afin de répondre au mieux aux problématiques rencontrées.

Un déploiement sur l'ensemble du territoire

Si Castanet-Tolosan est bien le « quartier général » de la Maison des solidarités, regroupant sur un même lieu l'ensemble des compétences et moyens opérationnels, six autres lieux d'accueil, pôle et annexes couvrent l'ensemble du territoire. La mobilité de la plupart des équipes de la MDS permet de répondre aux demandes des usagers, réduisant dans certains cas le sentiment d'éloignement de la population, notamment rurale. C'est un peu comme une Maison des solidarités « déconcentrée », qui travaille en réseau grâce à une multitude de partenariats avec les collectivités, associations, milieux scolaires et professionnels du médico-social.

Un véritable service de proximité

Peu de routine ici, tant les agents se sont investis dans leur mission dans un souci d'efficacité avec des réponses personnalisées. Peu de routine également pour les usagers, tant leurs demandes diffèrent, correspondant à un contexte particulier, des situations économiques et des parcours très personnels. Il s'avère difficile d'évoquer ici un quotidien-type : parlons plutôt de quotidiens multiples... À Baziège le lundi matin, les parents affluent pour les consultations de la PMI. Le mardi à Nailloux, c'est la matinée de permanence pour l'accueil des jeunes parents par une puéricultrice. À Villefranche-de-Lauragais, le vendredi, le coordinateur pour l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) assure une permanence. Jacqueline vient justement demander une évaluation pour son père, dont l'autonomie s'est dégradée. De Castanet-Tolosan à Villefranche-de-Lauragais en passant par Ramonville, Nailloux, Escalquens, Baziège ou encore Montgiscard, l'objectif est le même : offrir un véritable service public de qualité, social et solidaire, permettant d'accompagner au mieux les citoyens, et au plus près de leur lieu de vie.

UNE MAISON DES SOLIDARITÉS 7 lieux d'accueil de proximité

MDS de Castanet-Tolosan

68 avenue du Lauragais

Tél : 05 62 71 91 80

Ouverture : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et 13h30 à 17h

Pôle de Villefranche de Lauragais

75 avenue de la Fontasse

31290 Villefranche-de-Lauragais

Tél : 05 62 71 94 40

Ouverture : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et 13h30 à 17h

Annexe de Ramonville

18 place Marnac

31520 Ramonville St-Agne

Tél : 05 61 73 17 34

Ouverture : du lundi au mercredi de 8h30 à 12h et 13h30 à 17h, jeudi 13h30 à 17h

Annexe de Nailloux

Rue Jean-Jaurès

31560 Nailloux

Tél : 05 61 81 30 72

Ouverture : lundi de 8h30 à 12h et 13h30 à 17h, mardi 8h30 à 12h

Annexe d'Escalquens

CIP Avenue de la Mairie

31750 Escalquens

Tél : 05 61 81 03 55

Ouverture : mardi matin de 8h30 à 12h

Annexe de Baziège

24 avenue de l'Hers

31450 Baziège

Tél : 05 61 81 80 80

Ouverture : lundi 8h30 à 12h, mardi 13h30 à 17h

Annexe de Montgiscard

Place Foirail

31450 Montgiscard

Tél : 05 61 81 90 10

Ouverture : lundi 8h30 à 12h, mardi 13h30 à 17h



UN TERRITOIRE AUX VISAGES MULTIPLES

:: Le rayon d'action de la Maison des solidarités de Castanet-Tolosan s'étend de Toulouse jusqu'aux départements de l'Aude et de l'Ariège. Elle couvre 4 cantons (Escalquens, Revel, Castanet-Tolosan et Toulouse 11) et 4 intercommunalités (Sicoval, Cap Lauragais, Coloursud et Vallée de l'Ariège).

:: Près de 95 000 habitants répartis dans 66 communes.

:: Trois territoires en un : urbain, concentré autour de Ramonville, où la demande sociale est la plus forte. Périurbain, sur le territoire du Sicoval, avec une mixité des publics, mais composé essentiellement de familles. Et rural, mais connaissant néanmoins un fort développement à l'image d'un espace périurbain.

:: La part des ménages avec familles est plus forte ici que dans la moyenne de la Haute-Garonne. La part des familles monoparentales est en augmentation à l'image de l'ensemble des territoires périurbains.



“ Notre fille Marion a huit mois. Nous venons régulièrement à la consultation de la PMI pour parler alimentation et développement de notre enfant. Ici, on prend le temps de nous écouter, et ça nous rassure ”

Camille et Lassana, 24 et 28 ans

“ Je viens à la MDS car je m'inquiète pour ma voisine, âgée et très isolée. Je vois bien qu'elle perd de son autonomie. Comment faire pour qu'elle bénéficie d'une évaluation de sa situation et de ses besoins ? Qui faire intervenir ? Qui peut l'aider au quotidien ? Autant de questions auxquelles j'espère trouver des réponses ici. ”

J. L., de Péchabou

UNE ÉQUIPE DE 52 PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

➤ INTERVIEW

Anne Morelle,

Responsable de la MDS de Castanet-Tolosan

Comment s'organise le déploiement de vos moyens sur le territoire de la Maison des solidarités ?

Castanet-Tolosan est le siège de la Maison des solidarités : on y retrouve l'ensemble des missions qui nous incombent et la gestion administrative. Le maillage de l'ensemble de ce vaste territoire à la fois urbain, péri-urbain et rural, est effectif avec un pôle à Villefranche-de-Lauragais, où une partie de l'équipe est positionnée et cinq annexes. Nous avons ainsi sept lieux d'accueil où les publics peuvent venir avec ou sans rendez-vous. L'accueil téléphonique est également important et une partie de nos agents y est dédiée : c'est souvent le premier contact, la première demande, qui permet d'orienter l'utilisateur vers le professionnel et la structure la plus proche de son domicile. Par ailleurs, la proximité se traduit par la forte mobilité d'une grande partie de nos équipes, qui se rend à domicile, dans les écoles, chez les assistantes maternelles.

Ce territoire connaît une évolution démographique conséquente. Quel en est l'impact sur vos activités ?

Toutes nos missions sont impactées, en particulier depuis deux ans. La crise économique favorise l'instabilité, voire l'éclatement de la cellule familiale : dans ces périodes de grande fragilité, où les problèmes financiers et matériels prennent le pas sur des aspects éducatifs complexes, nous connaissons une forte demande d'accompagnements éducatifs pour les

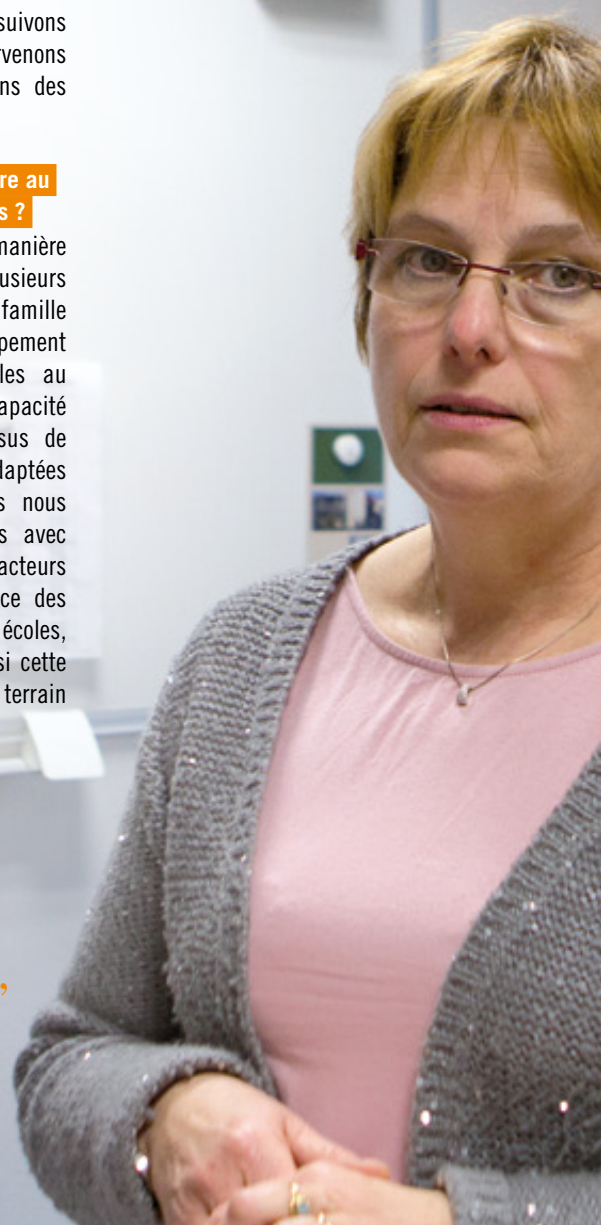
jeunes. Nous travaillons d'ailleurs, à partir d'un diagnostic, sur un Projet Social de Territoire, sur le thème de la parentalité dans un objectif de prévention pour la tranche d'âge des 6 - 12 ans. Nous suivons les enfants de 0 - 6 ans, nous intervenons également auprès d'adolescents dans des situations de crise.

Dans ce contexte, comment répondre au mieux aux multiples problématiques ?

Nous travaillons en équipe et de manière transversale. Il y a souvent plusieurs problématiques au sein d'une même famille ou pour une même personne. Le regroupement de nos compétences professionnelles au sein d'une même structure, notre capacité à échanger font partie du processus de recherche de solutions les plus adaptées pour nos publics. De même, nous nous appuyons sur de forts partenariats avec l'extérieur, avec un grand nombre d'acteurs (CCAS, Services de la Petite Enfance des mairies et des intercommunalités, écoles, collèges, associations...). C'est aussi cette articulation avec d'autres acteurs de terrain qui renforce notre efficacité.



Pour mieux répondre aux demandes, nos équipes travaillent de manière transversale





FLORENCE GALLIUS, MÉDECIN
 Protection maternelle et infantile (PMI)

“La prévention au cœur de mon métier”

« Le cœur de ma mission, c'est la prévention, l'accueil et l'information des familles pour tout ce qui concerne le développement de l'enfant de 0 à 6 ans. En aucun cas, je ne me substitue au médecin de famille ou au pédiatre, j'agis en complément. Outre les consultations de nourrissons et de jeunes enfants, ici ou dans les annexes, nous réalisons les bilans de santé dans les écoles maternelles afin de dépister le plus précocement possible des troubles visuels, auditifs et de langage. Nous avons également la mission d'informer, de conseiller et contrôler les structures d'accueil des enfants de moins de 6 ans (crèches, haltes garderies, centres de loisirs) ».

MARINA SCHTAHAUPS, PUÉRICULTRICE
 Protection maternelle et infantile (PMI)

“Notre rôle est d'écouter et conseiller les parents”

« Nous travaillons en binôme avec le médecin, sur les consultations et les actions dans les écoles. Ce qui nous différencie, c'est que je fais beaucoup de visites à domicile, dans le cadre des visites post-natales notamment, ainsi que chez les futures assistantes maternelles ou dans le cadre du renouvellement de leur agrément. En trente ans de métier, j'ai constaté une progression dans les compétences des nouveau-nés, avec par contre un questionnement de plus en plus important de la part des parents. Notre rôle est de prendre le temps d'écouter et de conseiller, afin de prévenir, rassurer et régler les problèmes du quotidien ».



CHRISTINE BARBÉ & CAROLINE BARBEDIENNE, INFIRMIÈRES

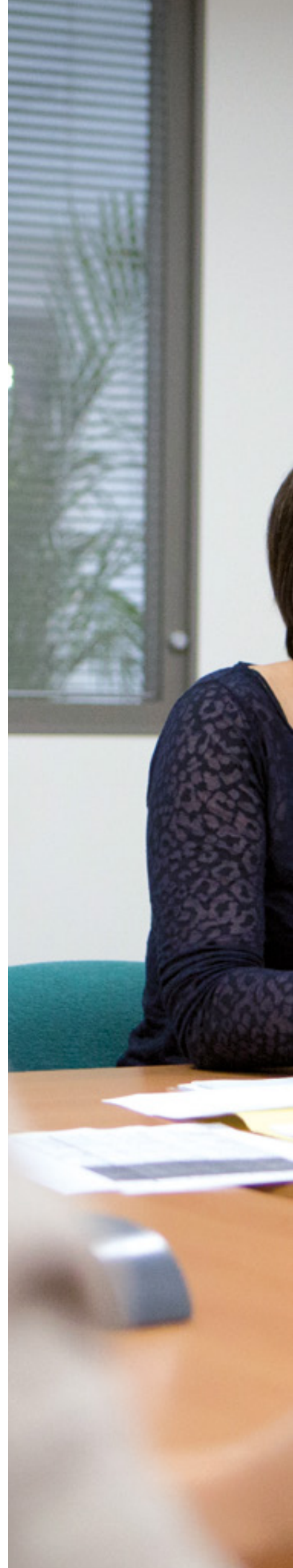
“L'objectif est la prise en charge de la personne dans sa globalité”

« Ici, nous exerçons nos missions en direction des personnes âgées, des personnes handicapées ou de personnes adultes vulnérables. Pour l'APA (Allocation personnalisée d'autonomie) et la PCH (Prestation de compensation du handicap), la demande émane des usagers, qui font une demande administrative. Nous sommes mandatés pour faire l'évaluation à domicile, et nous tenons compte de l'environnement, du logement, du degré de dépendance (personnes seules ou en couple, éloignement ou présence de famille, logement isolé ou peu adapté, en particulier en milieu rural, nature d'une éventuelle pathologie...). Tout est évalué avant la proposition d'un plan d'aides. Le relationnel, tout comme la disponibilité, sont très importants. Nous travaillons en interne avec les assistants sociaux, et en externe avec les services d'aides à domicile, les médecins, infirmières, sur des situations complexes. Nous sommes amenés à faire des visites en commun. L'objectif est la prise en charge de l'usager dans sa globalité ».

DENISA BURATTI, ASSISTANTE SOCIALE POLYVALENTE

“Aucune journée ne ressemble à une autre”

« La polyvalence, c'est bien la richesse de notre métier : de l'information du public à l'accès aux droits, en passant par l'instruction d'un dossier d'hébergement ou de logement, nous touchons à toutes sortes de problématiques et de publics. A cela s'ajoute la particularité de notre territoire très étendu, de l'urbain au rural. Je suis basée à Castanet-Tolosan mais j'assure également des permanences à Escalquens et Baziège. Ces permanences peuvent répondre à des situations d'urgences (violences conjugales, coupures de gaz ou d'électricité...). Les usagers viennent avec ou sans rendez-vous. Un suivi est proposé si les personnes le souhaitent; le but est de les aider à devenir autonomes. Aucune journée ne ressemble à une autre, car tous les cas sont particuliers et demandent des réponses adaptées. Ici une population urbaine en proie à des difficultés économiques, là des personnes isolées en milieu rural, loin des centres de décision. Nous sommes l'un des maillons essentiels de cette solidarité de proximité et travaillons en partenariat avec les Centres Communaux d'Action Sociale, les mairies, les services d'aides à domicile. C'est bien cela qui est passionnant : ne pas travailler seule, mais en réseau pour trouver les solutions ».





CHIFFRES CLÉS

52 AGENTS CONSTITUENT L'ÉQUIPE DE LA MDS DE CASTANET-TOLOSAN AVEC :

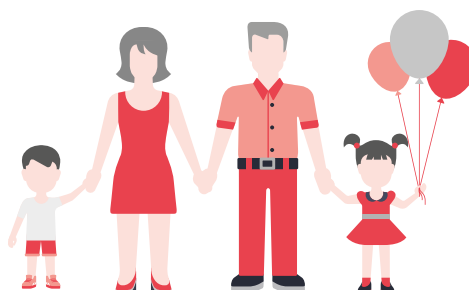
- :: **1 responsable et 2 adjointes**, en charge de l'organisation générale et de la coordination des missions
- :: **14 secrétaires**, en charge de l'accueil, du traitement et du suivi administratif des dossiers
- :: **13 assistants sociaux** de polyvalence
- :: **7 référents** Aide Sociale à L'Enfance
- :: **1 technicienne** d'Intervention Sociale et Familiale
- :: **2 psychologues**
- :: **2 médecins** PMI
- :: **5 puéricultrices**
- :: **1 médecin** d'Action Médico-Sociale
- :: **4 infirmières**

LES MAISONS DES SOLIDARITÉS EN HAUTE-GARONNE

Pour qui ? Pourquoi ?

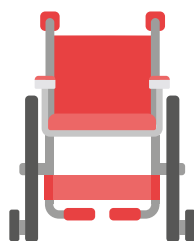
15 000

usagers accueillis
par semaine dans les MDS



LES ENFANTS ET LEURS FAMILLES

Pour toutes les questions autour de la parentalité et de la santé de l'enfant, la protection des enfants, de la maltraitance ou des conséquences liées à des difficultés familiales.

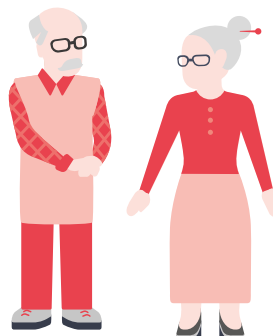


LES PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP

Pour tout mettre en œuvre pour les aider à accéder à leurs droits et les soutenir dans la réalisation de leur projet de vie.

1 900

personnes travaillent
pour la solidarité au Conseil
départemental

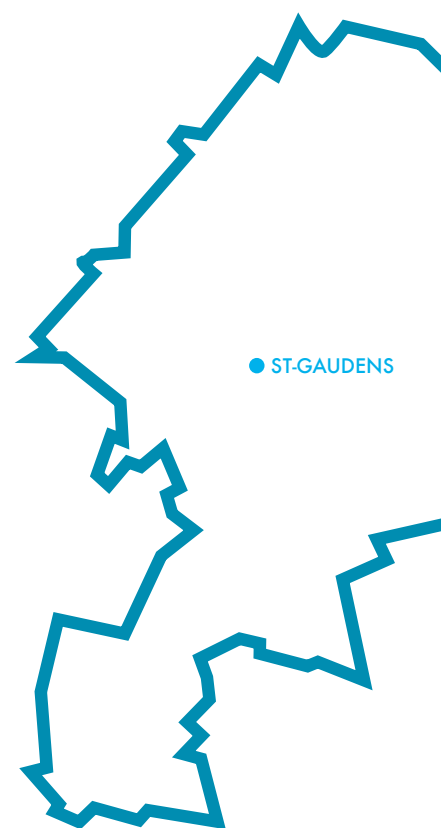


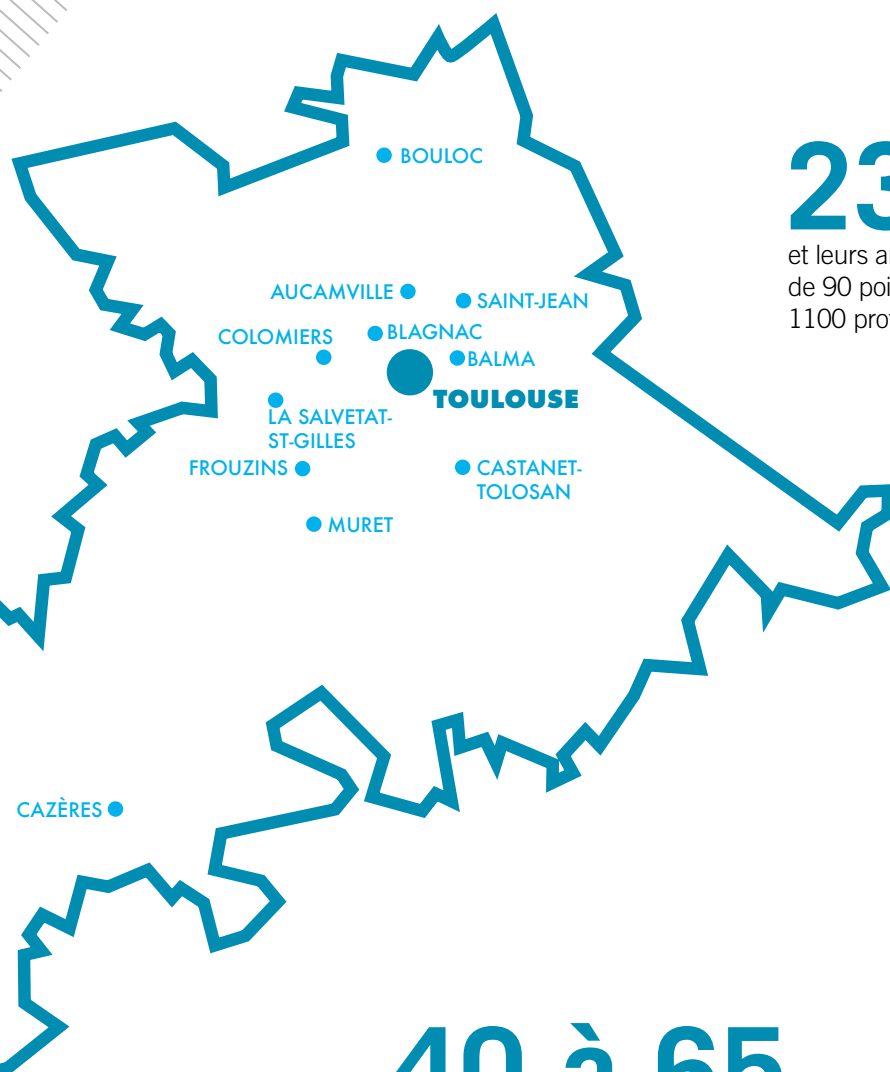
LES PERSONNES ÂGÉES

Pour toute situation relative à la perte d'autonomie : une aide à domicile, la télé-assistance, un logement adapté ou pour un accompagnement dans les projets d'entrée en établissement d'accueil.

730 M€

Consacrés en 2016 à l'action sociale,
soit plus de 50 % du budget du Conseil
départemental de la Haute-Garonne





23 MDS

et leurs antennes, soit un réseau de 90 points d'accueil et plus de 1100 professionnels spécialisés

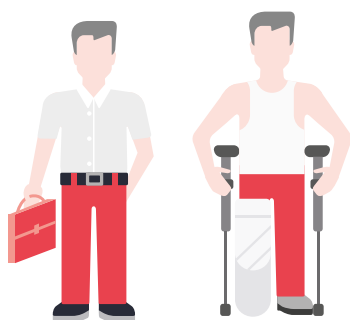


LES JEUNES

Pour une aide dédiée aux 18/25 ans, pour les soutenir dans l'acquisition de leur autonomie ou en cas de difficultés familiales.

40 à 65

professionnels de différentes disciplines dans chaque MDS



LES DEMANDEURS D'EMPLOI ET PUBLICS FRAGILISÉS

Pour les aider à s'insérer, restaurer le lien social et favoriser l'accès et le maintien dans un logement décent.

➔ INFOS PRATIQUES

:: SERVICE PMI

Protection Maternelle Infantile
tél : 05 34 33 42 25

:: SERVICE DE L'ASE

Aide Sociale à L'Enfance
tél : 05 34 33 38 23

:: AIDE SOCIALE

tél : 05 34 33 40 08

:: APA

Allocation Personnalisée d'Autonomie
tél : 05 34 33 39 58

:: TÉLÉASSISTANCE 31

tél : 05 34 33 32 04

:: PCH

Prestation de Compensation du Handicap
tél : 05 34 33 40 61

:: N° VERT ENFANCE EN DANGER

tél : 0 800 31 08 08
Appel gratuit