

## Intervention de l'ANCCAS

### Forum congrès de l'Unccas

« Autour et avec le CCAS/CIAS, réinventer le logiciel d'accompagnement social »

Vendredi 30 septembre de 9h à 10h30.

Qu'est ce qui est en mutation? Quel sens donner aujourd'hui au travail social (du côté des professionnels), à l'accompagnement social (pour les personnes concernées)? Quelles priorités, avec quels moyens, quelle organisation ? Quelle territorialisation ?

### Les évolutions du côté des "accompagnants"

- Depuis 1995 **multiplication des dispositifs** spécifiques (FSL, FAJ, RSA, APA, PCH, politique de la ville.....).
- Développement de **nouveaux métiers** qui se sont ajoutés aux métiers traditionnels,
- Des Travailleurs Sociaux qui se vivent comme des **guichets administratifs** en fonction des dispositifs,
- Des Travailleurs Sociaux qui ont l'impression de servir de **variable d'ajustement** avec la diminution de l'argent public, la création de nouveaux dispositifs n'emportant pas la création de postes,
- Des institutions qui se **replient**, difficulté de l'approche globale, fonctionnement en "silo".

### Les évolutions du côté des " accompagnés" :

- **Nouveaux publics** : étrangers sans droits, jeunes retraités, seniors en fin de carrière, jeunes diplômés, qui se sont ajoutés aux publics plus traditionnels : chômeurs, familles monoparentales, problème de santé et handicap
- **Progression de la vulnérabilité** dans les dimensions économique (plus de pauvreté), relationnelle (plus d'isolement), identitaire (moins de modèle culturel).

### Ce que cela impacte

- L'augmentation de la précarité à des **effets directs sur les accueils sociaux** à la fois quantitatifs (attentes aux guichets.....) mais aussi qualitatifs (publics très divers, troubles psychiques, agressivité, populations étrangères (traduction, laïcité), qui conduisent parfois à la prise de mesure inédites (vigiles dans accueils sociaux)
- De nouvelles **thématiques de travail** : parentalité, violence intra familiales, emploi, mobilité (permis de conduire), mobilité psychique (difficulté à quitter son territoire), accessibilité numérique, maintien dans le logement (en lien avec l'évolution des ménages)

- Des "accompagnants" qui se sentent glisser vers **l'administratif**, qui disposent de peu de levier d'accompagnement, se sentent déqualifiés voir déconsidérés par le public.
- Des "accompagnés" : qui comprennent mal **l'intérêt** de l'accompagnement (comme le faible accès au droit de certains dispositifs le montre), de devoir "rendre des comptes".

## Des mutations à faire

- Mieux prendre en compte l'élévation du niveau d'instruction du public. Globalement population plus instruite qui accepte moins une relation de "dépendance" avec les travailleurs sociaux, et recherchent une relation équilibrée. **Une nouvelle relation à travailler et établir**, à partir non du projet social institutionnel mais de ce qu'est la personne concernée (compétences, capacités, envies, désirs....) ? Appréhender les publics d'abord à partir de leur potentiel.
- Changer de paradigme dans la relation à l'emploi? De façon générale, le rapport au travail a changé. Avec la fin du plein emploi et le travail plus précaire, d'un côté, le travail ne joue plus autant son rôle d'intégrateur social, de l'autre des personnes n'ayant pas d'espoir de trouver un emploi savent s'intégrer socialement (pour peu qu'elles aient les ressources suffisantes pour vivre). **Ne faut-il pas passer de l'emploi d'abord à l'insertion, à tout prix?**

## Nouveaux publics et besoin d'un nouvel accompagnement

Les grandes tendances d'aujourd'hui dans le mode de relation à l'utilisateur :

- la **borne** pour les démarches simples (formulaire de demandes, renouvellement de dossiers).
- le **RDV avec un accompagnant** pour le plus complexe (RDV à prendre le plus souvent par internet). Les arguments : éviter l'attente, séparer l'urgent, l'important du reste. Il s'agit de "gérer" les flux, trier les sujets.

Or, le travail social s'accorde mal avec les procédures trop rigides. Ce qu'il faudrait, c'est pouvoir mieux **adapter la façon de travailler** avec chaque individu ou famille et en fonction aussi des territoires. Du collectif pour certains, de l'individuel pour d'autres (ou les deux), du travail à distance pour certains (Skype?), de la proximité pour d'autres.....

L'idéal étant de laisser une possibilité de choix à l'utilisateur sur le mode de travail qu'il souhaiterait développer avec le Travailleur Social. Les règles étant alors fixées à l'intérieur de ce choix (si on a un RDV Skype à telle heure il faut être présent...).

## Ce qu'il faudrait valoriser dans le travail social

Tout ce qui facilite :

- la vie de l'utilisateur (facilitation des démarches : éviter l'attente, de demander plusieurs fois les papiers, de faire raconter son histoire à maintes reprises)
- la meilleure prise en compte de la situation individuelle
- la rencontre, l'intégration dans des réseaux.

Du côté des dispositifs et prestations,

- simplifier les droits
- aller vers plus d'automatisme des droits
- rendre "attractive" la démarche sociale et favoriser l'accès au droit en essayant de capter la demande à partir «d'un produit d'appel ».

Du côté des modalités de travail social :

- continuer à mieux partager l'information, charte de partage de données (nécessité d'équipes très au clair avec ces concepts)/ problématique de partage de fichiers de données personnelles / de fichiers de ressources
- s'approprier l'"aller vers". La politique de la ville a pu avoir dans un certain nombre de territoire, un effet de "scission des démarches", et l'aller vers est peu approprié par l'action sociale traditionnelle. C'est une démarche souvent mal comprise. Il ne s'agit pas seulement (ni vraiment) d'aller aborder les personnes dans les cages d'escalier mais bien plutôt de s'appuyer sur les forces vives d'un territoire pour en renforcer la cohésion et la capacité à conduire les exclus vers leurs droits et une vie sociale.

Du côté des usagers /citoyens :

Miser sur la capacité à **participation collective** des usagers pour faire évoluer les dispositifs (via notamment les Comités d'usagers quel que soit leur forme).

## Un accompagnement social et numérique

La dématérialisation des grandes institutions sociales est pensée à l'échelle nationale de façon très uniforme sur le territoire. Les concepteurs "centralisés" sont souvent très éloignés de la connaissance du parcours de l'utilisateur même lorsque des groupes de travail d'appui plus délocalisés sont mis en place. Ce sont les impératifs de gestion de l'institution qui sont d'abord mis en avant, et les partenaires sont très peu consultés dans la mise en place d'une application. La numérisation a reproduit (voire renforcé) le fonctionnement en silos étanches entre elles des différentes institutions.

Ces produits numériques sont par ailleurs souvent peu évolutifs, peu souples, élaborés pour répondre à des "profils types" de ménage, qui intègrent difficilement la réalité des situations complexes (qu'il est difficile de faire entrer dans un cadre unique).

De ce fait, effectivement, la dématérialisation a pu renforcer les inégalités d'autant qu'il n'a pas été réfléchi la réduction de la complexité et du langage administratif à l'occasion de la mise en place de ces produits.

Ceci est renforcé par une vision négative du numérique par des travailleurs sociaux qui sont confrontés au quotidien à des situations d'exclusion numérique.

### La numérisation est inéluctable et elle a des atouts

- elle peut permettre aux personnes des relations plus "horizontales" avec les institutions, de repenser la relation "duale" (en quoi être en face à face est utile? À quel moment cela ne l'est pas?).
- elle peut leur faciliter l'accès à l'information
- et peut au bout du compte favoriser l'autonomie, développer des réseaux, rompre l'isolement.

Il nous paraît donc clairement nécessaire que les CCAS doivent se saisir de cette question pour en quelque sorte la renverser : aux acteurs du social et aux CCAS en lien avec les communes :

- de faire en sorte que la "révolution numérique se fasse au bénéfice de ceux qui en ont le plus besoin"
- de faire du numérique un levier d'insertion socio professionnelle.

Pour cela il serait nécessaire de développer les accès aux numériques dans les accueils, développer l'accompagnement à ces accès, faciliter l'acquisition de matériel mobile et leur maintenance, permettre les abonnements domestiques à bas prix pour les familles sans ressources .....

### Des préalables

- Former vraiment les travailleurs sociaux et les agents sociaux au numérique, pour les convaincre et pour qu'ils soient eux même vecteurs de la lutte contre l'exclusion numérique.
- Veiller pour l'instant à ce que toutes les démarches numériques puissent aussi être effectuées sous une autre forme (y compris les RDV face à face).

## Articulations et coordination en matière d'accompagnement social

### Un maillage de proximité renforcé

A l'ANCCAS nous sommes favorables au maillage systématique du territoire par des "**espaces solidaires de proximité**" (maison du SP orientés vers la solidarité). Il s'agit ainsi :

- de développer en limitant les moyens supplémentaires mais en rassemblant les compétences existantes de diverses institutions (CCAS, CAF, CPAM, pôle emploi, CG.....)

des **lieux ou réseaux d'accueil** permettant de faire le lien et la coordination autour de la personne.

- de faciliter de façon concertée entre partenaires les démarches des personnes en rassemblant les différents services et prestations auquel elle peut prétendre quel que soit les institutions concernées quand c'est possible dans un même lieu (guichets intégrés).

Quand ce n'est pas possible (notamment secteurs ruraux), sans rassembler physiquement les institutions, il s'agirait de créer **une porte d'entrée unique** aux personnes, et de faciliter la coordination des réponses autour d'elles.

### Des outils à développer

- développer le conventionnement avec des partenaires (ex : signature d'une convention avec la CPAM pour délivrance par un CCAS du formulaire CMU c systématique lors de l'instruction des demandes de RSA pour les personnes n'ayant pas de mutuelle)
- formations communes entre acteurs de l'action sociale (CCAS, CAF, DDCSPP, Département...).

### Rôle pilote des CCAS

Les CCAS doivent jouer un rôle important dans :

- l'organisation locale des réseaux partenariaux. Le CCAS est en position d'animer sur son territoire les partenariats de l'action sociale de terrain.
- la mise en œuvre d'accueils inconditionnels de premier niveau (ce qu'ils font déjà très souvent sans en avoir la reconnaissance). Nous pensons en effet que l'échelon communal ou intercommunal est le bon niveau pour organiser cette l'entrée unique. Nous avons proposés que les CCAS soient reconnu formellement dans cette mission de « porte d'entrée» généraliste.

Le lien entre la mise en place d'accueils inconditionnels et la volonté de développer les référents de parcours uniques doit être travaillé. Ces deux objectifs impliquent l'un et l'autre une réflexion sur une organisation locale concertée entre les différents partenaires de l'action sociale locale. L'accueil inconditionnel mérite une très bonne connaissance des dispositifs existants sur el territoires pour un accueil de premier niveau efficace. De même la mise en place de référent de parcours uniques et donc commun à différents dispositifs, implique une réflexion collective forte. Ces deux objectifs doivent donc être travaillé en articulation pour être pourraient être mis en place les CCAS sont forcément en première ligne sur cette question.