



*Conseil national des politiques de Lutte
contre la pauvreté et l'exclusion sociale*

**COMPTE-RENDU DE LA SÉANCE PLÉNIÈRE DU CNLE
Jeudi 20 mars 2008
Salle Ramoff**

- Ordre du jour p. 2
- Membres présents p. 3
- Compte-rendu analytique p. 5
- Annexes

Ordre du jour :

9 h 30 – 10 h 30 **Rapport de Michel Camdessus sur la modernisation du Livret A :
quelles retombées sur le financement du logement social et l'accès à l'épargne ?**

Intervention de :

- *Hervé de Villeroché, sous-directeur « Banques et financements d'intérêt général »,
Direction générale du trésor et de la politique économique – MINEFE ;*
- *Dominique Dujols, directrice des relations institutionnelles à l'Union sociale pour
l'habitat (USH).*

10 h 30 – 12 h 00 **Nouvelles réponses pour l'accompagnement social des publics
en insertion.**

- Evolutions des métiers du travail social et des formations qui y préparent.

*Intervention de Maryse Chaix, sous-directrice de l'animation territoriale et du travail social,
Direction générale de l'action sociale (DGAS).*

- Le rôle et les missions du Conseil supérieur du travail social (CSTS) : nouveau
mandat et groupes de travail 2008-2009.

Intervention de Brigitte Bouquet, vice-présidente du CSTS.

- Présentation du rapport du CSTS : « Le travail social confronté au nouveau visage
de la pauvreté et de l'exclusion ».

*Intervention de Christian Chasseriaud, directeur de l'Institut du travail social de Pau,
président du groupe de travail du CSTS qui a produit ce rapport.*

12 h 00 – 12 h 30 **Questions diverses**

- Validation du compte rendu de la réunion du 30/01/08 du groupe de travail du
CNLE, qui portait sur les préconisations à dégager pour le PNAI 2008-2011 sur
l'axe « Insertion des jeunes ».
- Point de route sur les préparatifs de la Table ronde « Lutte contre l'exclusion » de la
PFUE, par la DGAS (Marie Keirle).

Membres présents :

➤ **PRESIDENT** : M. Bernard SEILLIER

➤ **REPRÉSENTANTS DES MINISTRES**

- ✓ **MINISTRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES ET DE LA SOLIDARITE**
M. Jean-Jacques TREGOAT, directeur général de l'action sociale

➤ **ORGANISMES DE DROIT**

M. Didier GELOT, Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale
M. Bernard LACHARME, Haut comité pour le logement des personnes défavorisées

➤ **REPRESENTANTS DES ASSOCIATIONS**

M. Jean-Michel DAVID, FAPIL
M. Marc GAGNAIRE, FNARS
M. Bruno GROUES, UNIOPSS
M. Pierre SAGLIO, ATD QUART MONDE
M. Jean-Maurice SALEN, Médecins du monde
Mme Henriette STEINBERG, Secours populaire français

➤ **PERSONNES QUALIFIEES**

M. Patrick BOULTE
M. Jean-Guilhem XERRI

➤ **ORGANISMES SOCIAUX**

M. Jean-Marc BEDON, CNAF
Mme Juliette FURET, USH
Mme Colette MACQUART, CCMISA
Mme Laurence RIVALLANT-DELABIE, CNAM

➤ **PARTENAIRES SOCIAUX**

M. Jean-Philippe LIARD, CFDT

➤ **ORGANISME INVITE**

Mme Christine TELLIER et M. Laurent DELAVIGNE, Mouvement national des chômeurs et précaires

➤ **AUTRES PARTICIPANTS**

Mme Catherine AUBZY-BERTHELOT (DGUHC), Mme Micheline GUSTIN (DGAS), Mme Catherine LESTERPT (DGAS).

➤ **SECRETARIAT GENERAL** : Mme Christiane EL HAYEK

Nombre total de participants : 23

Transcription : Tugdual RUELLAN

Bernard Seillier (CNLE) : J'ai pris l'initiative d'inviter désormais à nos réunions le Mouvement national des chômeurs et précaires, représenté aujourd'hui par Mme Christine Tellier, trésorière nationale, et M. Laurent Delavigne, coordinateur national et responsable du pôle Europe. Le débat sur la représentation des chômeurs et précaires est récurrent. Je vous souhaite donc la bienvenue.

Rapport de Michel Camdessus sur la modernisation du Livret A : quelles retombées sur le financement du logement social et l'accès à l'épargne ?

- *Hervé de Villeroché, sous-directeur « Banques et financements d'intérêt général », Direction générale du trésor et de la politique économique – MINEFE.*

Je propose de vous présenter les objectifs de la réforme du livret A. M. Michel Camdessus a remis un rapport sur la généralisation du livret A à la fin de l'année 2007. Mme Lagarde a précisé qu'il était une source d'inspiration pour le Gouvernement. La réforme devrait être intégrée, dans sa partie législative, dans la loi de modernisation de l'économie, au milieu du printemps, en vue d'une adoption rapide. La réforme devrait être mise en œuvre fin 2008.

L'objectif est de :

- généraliser la distribution du produit dans tous les réseaux bancaires ;
- profiter de cette contrainte pour revoir l'équilibre financier du dispositif afin de financer le logement social dans les meilleures conditions.

Ce qui ne change pas : le circuit de financement n'est pas modifié : il s'agit toujours d'une épargne collectée auprès de tous, dans un produit défiscalisé.

Ce qui change : il sera désormais distribué, non par trois, mais par l'ensemble des réseaux bancaires, avant d'être centralisé à la Caisse des dépôts et consignations. Nous avons nécessité de réfléchir à un taux de centralisation global avec le livret A et l'ex Codevi, devenu « Livret de développement durable ». Nous ne souhaitons pas voir les fonds d'épargne gérés par la Caisse des dépôts et consignations arbitrés par les banques qui choisiraient, selon les cas, de garder la ressource ou de recevoir une commission. Le taux de centralisation pour les deux produits est aujourd'hui de 70 %. Le principe de la centralisation de l'épargne nous paraît être le seul moyen pour continuer à financer le logement social dans de bonnes conditions, y compris en termes d'en-cours.

Le système était, de notre point de vue, financièrement à bout de souffle. On est dans un système où l'on paye très cher la distribution du livret A. Le circuit de financement privilégié qu'il devait être perd de sa signification car il est devenu excessif. L'un des grands objectifs de la réforme est de parvenir à un coût de financement du logement social qui soit attractif pour que les programmes soient équilibrés dans de bonnes conditions. Cette réforme ne doit donc pas être une remise en cause du livret A ni du circuit de financement du logement social tel qu'il a fonctionné jusqu'alors mais doit, au contraire, en améliorer les conditions.

Accessibilité bancaire. Le livret A est un produit très populaire, apprécié des Français. Nous pensons que sa généralisation va augmenter le nombre de détenteurs, et donc la collecte. Le fait de le distribuer dans l'ensemble des banques va redynamiser le produit. Cette généralisation ne doit pas se traduire par des reculs en matière d'accessibilité bancaire. Nous souhaitons que la bancarisation de l'ensemble de la population se fasse dans les meilleures conditions, y compris pour les publics en difficulté. **Le taux de bancarisation français est de 98 %**, un des plus élevés d'Europe. Il n'en demeure pas moins que certaines personnes ont toujours des difficultés à avoir accès aux services bancaires. Ne pas avoir de compte bancaire est totalement discriminant.

Proximité de La Poste. Le livret A joue un rôle d'accessibilité bancaire de fait grâce à des facilités qui ont été offertes comme la possibilité d'effectuer des domiciliations d'allocations. C'est un produit que certains réseaux, comme la Banque postale, ont permis d'ouvrir facilement. Certaines personnes disposent donc d'un livret A et n'ont pas de comptes courants. Ceci existe de manière marginale dans les réseaux de Caisse d'épargne et du Crédit mutuel. Les populations en grande difficulté qui n'auraient pas de comptes courants se trouvent quasiment exclusivement dans le réseau de la Banque postale. Une personne confrontée à la marginalité a plus de facilités à entrer dans un bureau de poste que dans un

guichet bancaire, avec la traversée du sas de sécurité. Par ailleurs, la couverture territoriale de La Poste est sans commune mesure avec celle des autres réseaux bancaires.

Mission spécifique pour La Poste. Il ne faut pas, à l'occasion de cette réforme, qu'il y ait un recul et que l'on dissuade des populations de pouvoir utiliser le livret A comme outil d'accessibilité bancaire, si cela est nécessaire pour elles. Nous souhaitons maintenir les caractéristiques actuelles des livrets et confier des obligations spécifiques à la Banque postale. Elle recevrait en contrepartie une rémunération. Lorsque les banques demandent que le livret A continue de faire de l'accessibilité bancaire, il s'agit d'une question intéressée car il y a derrière une commission de distribution plus élevée, payée par les fonds d'épargne, par les locataires du parc HLM. La mission d'accessibilité bancaire est payée par un tiers. Il apparaît donc important, s'agissant de la Banque postale, de maintenir une mission spécifique d'accessibilité bancaire qui pourrait être compensée compte tenu du rôle social que joue La Poste. En revanche, nous n'avons pas l'intention de compenser l'accessibilité bancaire, au titre du livret A, pour les autres banques. En effet, le coût de distribution est tel que l'on arrive à des prêts au logement social discriminants.

Obligation d'ouverture. L'obligation d'ouverture serait donc confiée à la Banque postale, pour toute personne qui en ferait la demande. En principe, la Banque postale ne refuse jamais les clients qui demandent un livret A. Elle seule autorise des opérations sur de tout petits montants, avec des pièces (les pièces ont quasiment disparu dans la plupart des autres guichets bancaires). Nous proposons de mettre un montant minimum des opérations sur le livret A, différencié pour La Poste des autres réseaux bancaires.

Service bancaire dégradé. Nous n'avons pas, malgré tout, apporté une réponse satisfaisante au sujet. Si le livret A joue un rôle en matière d'accessibilité bancaire, il n'est pas le bon moyen de répondre à la question de l'accessibilité bancaire : avec ce type de livret, vous pouvez notamment bénéficier d'une carte de retrait dans les distributeurs automatiques de billets, vous pouvez domicilier certaines prestations, comme le paiement de votre taxe d'habitation, mais vous ne pourrez jamais acheter un bien dans un commerce, disposer d'un chéquier... En effet, il ne s'agit pas d'un compte courant mais d'un compte d'épargne. Les personnes utilisant ce livret comme compte courant ont un service bancaire très dégradé et insuffisant. La bonne méthode est bien sûr de disposer d'un compte courant, d'une carte de paiement à autorisation systématique (avec un plafond bloqué).

Droit au compte. Nous avons donc institué la procédure du droit au compte. Elle permet à toute personne, à qui l'on refuserait l'ouverture d'un compte bancaire, d'obtenir que la Banque de France désigne une banque et l'oblige à ouvrir ce compte. Ce droit au compte existait mais nécessitait des améliorations. La réforme introduit dans la loi une obligation pour les banques de relancer la dynamique du droit au compte. On est sur un flux annuel de 30 000 personnes chaque année. Des actions sont à mener :

- des formations auprès des guichets bancaires,
- des principes à rappeler à l'ensemble des réseaux bancaires sur la non discrimination,
- des opérations de communication et de publicité auprès des publics concernés à relancer,
- des réflexions spécifiques à mener comme l'accès aux personnes de nationalité étrangère, en particulier les demandeurs d'asile (un récépissé de demande d'asile est un document suffisant pour ouvrir un compte bancaire en France).

En conclusion. La réforme du livret A, c'est donc d'abord une généralisation de la distribution qui permet de financer le logement social à moindre coût. Le circuit de financement reste centralisé et fonctionne avec la Caisse des dépôts et consignations. L'accessibilité bancaire reste permise par le livret A, mais il n'est pas l'instrument que nous souhaitons privilégier pour y parvenir.

➤ *Dominique Dujols, directrice des relations institutionnelles à l'Union sociale pour l'habitat (USH).*

Comment fonctionne le mécanisme de financement du logement social et quel est le rôle du livret A ? Aujourd'hui, l'épargne populaire se trouve totalement centralisée à la Caisse des dépôts et consignations. Celle-ci accorde des prêts de très longue durée, à partir d'une ressource liquide, pour construire du logement social. Ce système a effectivement permis de financer le logement social. On compte aujourd'hui quelque 4 300 000 logements, dont 4 millions pour les HLM. Une opération est financée pour 75 à 80 % par des prêts de ce type.

Le système a connu quelques crises mais s'est avéré stable et sûr. Aucune crise n'a abouti à une impossibilité de prêter au logement social. La Caisse des dépôts et consignations a été inventée pour protéger l'épargne populaire. Il s'agit d'une épargne populaire accessible tant aux riches qu'aux pauvres mais, c'est bien l'épargne des ménages les moins pauvres qui permet de financer le logement social. C'est parce que la liquidité est tempérée par la stabilité de certains livrets que l'on peut faire cette opération de transformation sans risque excessif.

Coût de collecte. En revanche, le coût de collecte est très élevé. Le système connaît des difficultés conjoncturelles. En 2003, le gouvernement a décidé d'une objectivation du coût de la rémunération de l'épargnant. Il y a eu un report sur le financement du logement social de ce coût de l'accessibilité bancaire. Mais est-ce aux prêts sur le logement social d'en assumer le coût ? Oui, il faut favoriser la baisse du coût de la ressource tout en assurant son abondance. La Commission européenne demande l'ouverture de la distribution. Va-t-elle assurer le maintien voire l'augmentation de la collecte face à un risque de cannibalisation, c'est-à-dire de report à l'initiative des banques ou des épargnants sur d'autres produits ?

Protection politique. Nous n'avons aucun doute sur les intentions du Gouvernement mais certains enjeux économiques, jeux d'acteurs financiers vont avoir un impact. Nous sommes très attachés à l'unité du livret A, mieux garantie par la solution esquissée que par l'idée d'un livret d'accessibilité bancaire. Ce livret a une popularité qui le protège politiquement. Une autre incertitude concerne le coût réel de la collecte. M. Camdessus avait proposé 0,4 %, ce qui est beaucoup plus avantageux que le coût actuel, en moyenne de 1,12 %. On imagine que les banques vont faire une pression très importante pour augmenter ce taux. La difficulté du livret A est de trouver le juste équilibre entre l'intérêt à le faire vivre (intérêt des épargnants et des distributeurs) et son coût. Quelle est donc la bonne rémunération ? Pour nous, c'est la rémunération la plus basse qui reste compatible avec une défense de la collecte.

Centralisation à 100 %. Nous sommes attentifs au niveau réel de la centralisation. Pour éviter ce risque de cannibalisation par le Livret de développement durable (LDD), nous avons proposé de maintenir un principe de centralisation de la totalité de la collecte du livret A, en ayant un plancher de pas moins de 70 % du total des deux collectes (livret A et LDD) pour ôter aux banques la tentation d'opérer un report. Une autre méthode de centralisation nous ferait craindre un arbitrage permanent entre l'enjeu du financement du logement social et celui de la liquidité des banques et du financement de l'économie. Nous craignons que, tôt ou tard, le logement social ne fasse plus le poids à l'échelle des longues durées qui sont celles de l'investissement immobilier. N'oublions pas que, dans la réalité, nous empruntons sur 50 ou 60 ans, à taux variable. Je sais que M. de Villecroché n'a pas l'intention de laisser les banques faire la loi dans ce pays mais cette mise en contact de deux réalités, qui avaient jusqu'ici été soigneusement déconnectées, nous inquiète.

Affectation de la collecte centralisée. Nous espérons que la collecte sera bien affectée en totalité, avec une absolue priorité, au financement du logement social. Aujourd'hui, le livret A finance le Plan université, les hôpitaux, les eaux usées. On voit venir les infrastructures de transports. Nous souhaitons avoir des garanties qu'il ne s'agit bien là que d'une pensée... Nous sommes très attentifs à la réalité de la baisse du coût des prêts au logement social.

Recours. Nous n'étions pas demandeurs de cette réforme et nous appuyons le recours de la France contre la décision de Bruxelles. Nous avons entendu le Président de la République dire qu'il était disposé à ouvrir la distribution à d'autres réseaux sous trois conditions : que la collecte soit protégée, que les prêts soient moins chers pour le logement social et que les réseaux actuels ne soient pas déstabilisés. Nous aimerions avoir des garanties, au moment du débat sur la loi, que tous ces paramètres seront bien protégés. Le meilleur moyen de les protéger est de maintenir un principe de centralisation à 100 %, avec ce filet de sécurité des 70 % des deux collectes, et un cahier des charges qui amène les banques à avoir un comportement de défense de la collecte, une fixation du taux de commissionnement qui ne dépasse pas le coût réel des banques.

Bernard Seillier (CNLE) : je pense que les orientations actuelles du ministère offrent incontestablement des garanties, notamment sur l'exigence d'un taux de centralisation. Lors d'une audition au Sénat, M. Augustin de Romanet, directeur général de la Caisse des dépôts, avait rappelé que le taux de centralisation pour le livret de développement durable était passé de 90 à 9 %, ce qui montre bien la fragilité dès lors qu'on ouvre le dispositif.

Henriette Steinberg (Secours populaire français) : nous sommes favorables au maintien d'un dispositif particulier de soutien du réseau postal qui est le plus développé sur le territoire national, qui n'est pas discriminant et qui permet aux populations en difficulté, quelles que soient les raisons de ces difficultés, de pouvoir accéder à des conditions normales de conservation, très temporaires, des petites ressources dont elles bénéficient. Mais tout service financé par la collectivité nécessite un examen des conditions dans lesquelles le service est assuré. À cet égard, nous sommes alertés par des fermetures d'agences postales en zones rurales ou urbaines fragiles, ce qui se traduit par des difficultés pour les personnes concernées. Partant d'un objectif que nous partageons, nous risquerions de nous trouver dans une situation où ce qui est financé se trouve dans les lieux sans problèmes ! Ce qui signifie une présence physique de professionnels recevant les personnes dans des conditions de pérennité et d'horaires qui correspondent à leurs conditions de vie. Nous sommes étonnés de constater que les choses ne sont vues que sous un aspect franco-français. Il n'est pas inutile d'observer ce qui se fait dans d'autres pays. L'idée selon laquelle on ne peut vivre qu'avec une carte bleue et internet ne correspond pas à la réalité des conditions de vie des personnes.

Bernard Lacharme (HCLPD) : je remercie l'Union sociale pour l'habitat d'avoir pris l'initiative de demander ce débat. Le CNLE est concerné au titre du financement du logement social et de l'accessibilité bancaire.

Un avis a été émis par le Haut comité pour le logement des personnes défavorisées, le 18 décembre 2007. Nous y rappelons la nécessité de construire et mobiliser des fonds. Nous attirons l'attention sur les points suivants:

- l'État, responsable du droit au logement, doit revendiquer, face aux institutions européennes, sa pleine liberté d'organiser, sur le territoire français, des modalités qui lui semblent appropriées pour permettre le financement des logements locatifs sociaux. Il faut donc aller au bout du recours déposé par la France.
- Une modification des conditions d'alimentation du financement du logement social n'a d'intérêt que si elle apporte une amélioration. Nous reprenons les points du discours du Président de la République, du 11 décembre 2007, qui fixait trois conditions : modifier la distribution du livret A, ne pas mettre en danger la collecte, se traduire par une diminution de la rémunération des réseaux et donc du coût, ne pas bouleverser l'équilibre des réseaux.
- La centralisation des fonds du livret A et le financement du logement social par la Caisse des dépôts et consignations sont, pour l'État, la garantie que des logiques exclusivement économiques ne viendront pas contrarier la mise en œuvre de sa politique du logement.
- Le comité considérerait comme dangereux de prendre des décisions sans une concertation approfondie avec l'ensemble des acteurs concernés par la mise en œuvre du droit au logement opposable. Bien d'autres questions se posent, conditions pour permettre le développement de l'offre de logements locatifs sociaux.

Il est important d'être vigilant, d'une façon générale, sur des remises en cause qui peuvent apparaître dans certains rapports, sur les moyens de mise en œuvre du droit au logement. Le Haut comité a également émis un avis sur le rapport Attali qui nous inquiète davantage. L'obligation de résultat du droit opposable ne doit pas nous empêcher de les exprimer lorsque des moyens de mise en œuvre peuvent être précarisés, mis en danger.

Le rapport Camdessus me paraît sérieux. Il a permis d'enclencher des échanges et un vrai dialogue. Il pose deux vraies questions :

- le montant des fonds qui vont pouvoir être mis à disposition, sous forme de prêts, pour le logement locatif social ;
- le coût de la ressource : il y a, pour le financement du logement social, à trouver un complément entre des prêts, un taux d'intérêt, des subventions. Il y a quelques années, lorsque le taux d'intérêt de la Caisse des dépôts a diminué, on a diminué les subventions de l'État. Nous demandons que l'État consacre un effort particulier pour le logement. Il est normal d'essayer de baisser le coût de ces prêts pour limiter l'effort complémentaire qui sera demandé à l'État.

Le rapport fait bien apparaître le lien qui existe entre le coût et l'obligation d'accessibilité qui se faisait par le livret A. Il est important que le CNLE affirme la nécessité d'un dispositif qui garantisse une collecte de fonds fléchés vers le logement social prioritairement. Il faut donc s'assurer de la capacité de mobiliser des fonds à hauteur des besoins et de façon fléchée, ce qui passe par la centralisation à la Caisse des dépôts. Quel que soit le système adopté, la

vigilance devra être permanente pour s'assurer que l'on garde bien, dans la durée, la possibilité d'alimenter le logement social. La diminution de la rémunération est bien un objectif qu'il faut absolument atteindre. Il est souhaitable aussi que le CNLE réagisse par rapport aux conséquences en matière d'accessibilité bancaire de cette réforme. Considère-t-on que le schéma, tel qu'il est proposé, soit satisfaisant ? Ce livret A doit être absolument maintenu ce qui n'empêche pas de compléter le dispositif via les banques traditionnelles. C'est un outil non stigmatisant car pour accessible à tout le monde.

Bernard Seillier (CNLE) : concernant le fléchage, la préservation de la collecte pour le logement social, je pense que nous pouvons dégager une position unanime. La réflexion de Mme Steinberg me conduit à poursuivre l'interrogation : il y a un débat concernant l'accessibilité bancaire par le livret A ou le compte bancaire systématique. Le risque de dérives sur les crédits associés aux comptes bancaires est un vrai piège pour les personnes qui ne sont pas accompagnées sur une réflexion dans la gestion du compte.

Pierre Saglio (ATD Quart-Monde) : concernant les comptes rendus de nos réunions, je sais que Mme El Hayek fait tout ce qu'elle peut pour essayer d'assurer le travail mais, il y a un vrai souci. Le CNLE n'est pas un groupe informel et il n'y a aucune trace de nos réunions, de nos échanges. À chaque fois que nous disons que le CNLE devrait émettre un avis, il n'y a aucun écrit qui traduise cet avis. On ne peut pas fonctionner ainsi. L'État doit donner au CNLE les moyens de son action, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

Jean-Michel David (FAPIL) : nous reprenons et soutenons tout ce qui a été dit par l'USH ou par Bernard Lacharme. Notre principale inquiétude concerne la cohérence de l'évolution du livret A avec la mise en place concrète de la loi Dalo.

Bernard Seillier (CNLE) : M. Camdessus évoque dans son rapport la création d'un observatoire de l'accessibilité bancaire. Un observatoire de plus ! Est-ce que l'Observatoire national, dont vous êtes le secrétaire général, pourrait réagir ? La surveillance de l'accessibilité bancaire demande-t-elle la mise en place d'un observatoire permanent ?

Didier Gélot (ONPES) : il n'y a pas eu d'échange particulier sur ce point à l'observatoire. Nous ne cherchons effectivement pas à multiplier les structures. Le rapport de l'ONPES, qui paraît d'ici trois semaines, traite de cette question de l'accès aux comptes.

Bernard Seillier (CNLE) : le CNLE peut donc considérer que l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale remplit la fonction qui pourrait être dévolue à un autre observatoire, qu'il est donc inutile de créer.

Patrick Boulte : l'Union européenne s'occupe de la vérification des conditions de la concurrence mais peu de la question de l'accessibilité, des droits aux comptes et aux crédits. Ce n'est pas non plus un sujet abordé dans le réseau APM.

Catherine Lesterpt (DGAS) : il y a, de façon récente, un intérêt important et croissant de l'Union européenne sur ce sujet. Un rapport a été rendu récemment sur « *Services bancaires et financiers, exclusion bancaire et financière* », dans lequel sont traités le surendettement et l'accessibilité au compte. Ce sujet fera l'objet de l'un des ateliers de la table ronde d'octobre 2008.

Dominique Dujols (USH) : trois précisions :

- **Accessibilité bancaire.** Une partie de nos locataires est directement concernée. Le coût de l'accessibilité bancaire doit-il peser ou non sur les loyers HLM ? Nous avons les plus grandes difficultés à sortir des logements à des loyers accessibles pour les plus modestes. Il faut donc défendre l'accessibilité bancaire mais en se demandant si les locataires doivent être porteurs de la solidarité avec les ménages qui n'ont pas le droit au compte. Les banques qui vont distribuer le Livret A pourraient peut-être payer une contribution permettant de désintéresser la Poste qui effectue ce service.
- **Vigilance.** Si nous ne sommes pas dans une centralisation totale, la vigilance pourra être forte, on aura toujours d'un côté les banques, de l'autre côté le logement social. Or, plus une banque fait des bêtises, plus elle exerce des moyens de chantage sur les pouvoirs publics ! Les banques françaises ont aussi contribué à la crise des *surprimes*.
- **Priorité au logement social.** Je crains que cela n'ait aucune valeur juridique d'inscrire une priorité dans la loi. La Caisse des dépôts et consignations ne finance d'autres investissements que parce qu'il y a un excédent. Il s'agit de décisions au coup par coup.

Avec un principe de priorité, on ouvre officiellement la brèche des emplois. Il faut, je pense, un principe d'exclusivité. Qu'est-ce qu'en effet une priorité ?

Hervé de Villeroché (MINEFE) : le rapport Camdessus proposait un observatoire sur l'accessibilité bancaire. Plus globalement, nous pensons que nous aurons besoin d'un suivi de l'ensemble de la réforme. Il y a de nombreux paramètres économiques, financiers, sociaux. Nous avons besoin d'une instance, notamment pour discuter avec les banques. Nous avons besoin de constater les évolutions en matière de collecte. Nous nous attendons en effet à un mouvement fort de sur-collecte.

Accessibilité bancaire. Nous avons écarté l'idée d'un « Livret A du pauvre », l'estimant inopportune : il n'y aura pas un Livret A aux caractéristiques spéciales à la Banque postale et un Livret A aux caractéristiques différentes dans les autres réseaux. Il y aura probablement une spécificité quant au paiement par pièces. Je rappelle que les trois livrets existants (Livret bleu du crédit mutuel, Livret A des caisses d'épargne et Livret A de la Banque postale) ne sont pas les mêmes. Pour des raisons pratiques, nous aurons besoin de mettre un montant minimum d'opérations qui soit compatible avec les distributeurs automatiques de billets. En effet, une opération faite dans un distributeur est beaucoup moins chère qu'une opération faite au guichet. C'est donc un moyen de réduire le coût. Le Livret A est unique. Nous n'interdirons pas aux réseaux d'en faire plus s'ils le souhaitent, pour des raisons commerciales et d'attractivité. Les grands réseaux entrants seront désireux d'avoir toutes les clientèles, ils ont une politique moins sélective qu'on ne le croit parfois.

Taux de centralisation et questions financières. Une bonne réforme doit être équilibrée pour tout le monde. Il faut donc trouver un équilibre pour les banques, un gain pour le logement social. Il faut que les fonds d'épargne rétablissent leurs équilibres financiers. Le taux de centralisation doit permettre de financer le logement social dans les volumes actuels et futurs, anticipés à la hausse. Le bon indicateur de taux de centralisation est fonction de ces volumes, de l'épargne collectée. Il convient de réfléchir globalement au Livret de développement durable et au Livret A sinon nous nous ferons arbitrer par la communauté bancaire. Nous souhaitons pouvoir adapter ce taux en fonction des besoins du logement social et, par cette règle de partage que l'on imposerait aux banques, créer une incitation. Si elles ne gardaient rien, en termes de ressources, on prendrait le risque qu'elles développent un produit concurrent le jour où elles ont besoin de la ressource. Quand on garde 30 % d'une ressource et que l'on reçoit une commission sur les 70 % restants, le fait d'orienter sur un autre produit fait perdre de la ressource aux banques. On crée donc un facteur de stabilité de la collecte, clé ultime du dispositif. Tous ces paramètres sont amenés à être encore expertisés, discutés. Ils sont susceptibles d'évoluer dans le temps car, en lançant une telle réforme, on ne sait pas quel sera le comportement des acteurs, des épargnants.

Bernard Seillier (CNLE) : lors d'une audition au Sénat, M. Augustin de Romanet, directeur général de la Caisse des dépôts, a souligné que le dispositif actuel avait permis, dans sa souplesse, une progression rapide du montant des prêts consentis annuellement, de 4 milliards d'euros en 2005 à 7,5 milliards en 2008. Il était moins pessimiste sur l'évolution prévisible de la ressource en 2012.

Nouvelles réponses pour l'accompagnement social des publics en insertion

- Evolutions des métiers du travail social et des formations qui y préparent.
Intervention de Maryse Chaix, sous-directrice de l'animation territoriale et du travail social, Direction générale de l'action sociale (DGAS).

S'agissant des métiers du travail social, deux approches sont possibles :

- La formation de ceux qui interviennent auprès des personnes en exclusion ou en risque d'exclusion ;
- les conditions d'organisation qui permettent aux personnes en situation d'exclusion d'accéder au travail social.

Depuis 2002, l'ensemble des ministères, dits certificateurs, élabore leurs diplômes par rapport à des références d'activités, de compétences et donc, des référentiels de certification. En ayant des modules à l'intérieur de chacun des diplômes, il est désormais possible de les rapprocher, les comparer, les rendre complémentaires. La Direction générale de l'action sociale a, depuis 2002, commencé ce travail. Nous avons terminé la ré-ingénierie des diplômes du travail social dans son ensemble. Ce travail est mené avec les partenaires du secteur au sein du CSTS pour déterminer les orientations nationales à donner à la formation et au sein de la commission professionnelle consultative où sont représentés les secteurs du travail social. Des groupes de travail nous aident à forger ces référentiels d'activité, de compétences et de certification.

Formation tout au long de la vie. La formation initiale, quels que soient les métiers préparés, ne couvre jamais, sur l'exercice professionnel, que de 3 à 6 % des effectifs dans l'emploi. Si nous devons continuer de réfléchir sur l'adaptation des métiers et des référentiels à l'évolution de notre société, des besoins dans l'ensemble des secteurs du travail social, il nous faut aussi mener parallèlement des réflexions autour de la formation tout au long de la vie. Ce type de formation existe dans l'ensemble des établissements mais des réflexions, peuvent être menées au niveau national pour diffuser de bonnes pratiques de formations qui nous permettent de rapprocher des secteurs. Nous travaillons dans ce domaine et avec l'ensemble des sous directions de la DGAS dans le champ des tutelles, la protection de l'enfance, le surendettement afin de donner des indications sur la formation et organiser des partenariats sur le terrain.

Urgence sociale. Dans le champ qui est le vôtre, nous menons un travail sur les métiers aux services de l'urgence sociale. Une étude est en cours. Nous aurons, à partir du mois d'avril, des recommandations sur les modes de professionnalisation du secteur que sont la formation initiale, la formation tout au long de la vie, la reconnaissance de l'expérience du terrain par la validation des acquis de l'expérience. Des échanges ont lieu avec l'OPCA mutualisateur des fonds de la formation, la Direction générale de l'emploi et de la formation professionnelle, des experts. Des réflexions sont en cours au niveau régional. Depuis le 1^{er} janvier 2005, la formation initiale, la prospective des besoins en matière de formation initiale relève des régions. Les orientations et la délivrance des diplômes relèvent du niveau national.

Travail en « tuyau ». Vous trouverez, dans le document qui vous a été remis, le document de la conférence de presse de Valérie Létard « *Vers des plans régionaux au service des personnes handicapées et de la dépendance* ». C'est une méthode qui est à mettre en avant si on veut tirer tous les diagnostics quantitatifs des besoins, les diagnostics qualitatifs d'adaptation des formations et permettent que, sur un territoire, il y ait une synergie. En effet, on constate qu'il y a souvent un travail « en tuyau » entre des branches au plan national, une administration d'État qui n'a plus la main sur ces sujets, et des conseils régionaux qui, au sein de leurs schémas des formations sanitaires et sociales, mènent un travail important d'expertise des besoins mais n'ont pas toujours face à eux, des partenaires en posture de répondre immédiatement aux besoins de prospective à moyen terme. Une méthode de travail a été mise en place, actuellement expérimentée dans la région Nord Pas-de-Calais et prochainement avec le Centre et l'Alsace. Elle permettra, après évaluation en 2008, d'en tirer les enseignements et de voir comment on peut généraliser un travail de repérage des besoins quantitatifs et qualitatifs, de faire émerger des besoins de formation pour des fonctions nouvelles (assistants de gérontologie, formations pluri professionnelles sur des territoires à l'accueil). Des préconisations seront émises en matière d'urgence sociale.

Les emplois du secteur social et médico-social comme moyens d'accueil dans les emplois de personnes qui en sont le plus éloignées. Nous avons mené avec les établissements et les associations, en 2005 et 2006, un travail approfondi de repérage de ce que pourrait être le moyen, à partir d'analyses de poste, de rapprochement avec les ALE et l'ANPE au niveau national, de personnes éloignées de l'emploi, des établissements sociaux et médico-sociaux, pour qu'elles puissent y trouver un travail, une insertion mais aussi, une professionnalisation. Les établissements ont une longue tradition de formation dans l'emploi. Il s'agissait, dans les contrats aidés, de rapprocher la demande potentielle de l'offre que pourrait émettre ces établissements. En 2006, nous avons, à partir des contrats aidés, accueilli 30 000 personnes dans un vrai contrat de travail qui ont permis des formations d'adaptation puis, des formations qualifiantes. La moitié l'a été dans des métiers de niveau V concernant l'accueil,

l'accompagnement ou l'animation ; un quart l'a été sur des fonctions techniques, administratives. Nous allons débiter une enquête sur ce thème et une étude sur le devenir des contrats aidés. Il s'agit de voir si les objectifs ont bien été atteints.

Parcours professionnels. À la fin du document, vous trouverez des exemples de parcours professionnels. La plupart de nos diplômes, constitués en modules, permet désormais, entre divers métiers du social et du sanitaires, d'avoir des passerelles, des évolutions possibles des personnes d'un secteur ou d'un champ à l'autre, sans qu'elles aient l'obligation de refaire la totalité de la scolarité ou parfois, de repasser l'ensemble du diplôme. Nous proposons ces passerelles avec la DHOS pour l'offre de soins, mais aussi avec l'éducation nationale, le ministère de la jeunesse et des sports. Plusieurs troncs communs sont proposés. C'est un travail qui doit nous permettre d'entrer plus dans la formalisation, par les établissements et les associations, de leurs attentes sans qu'il s'agisse pour autant de nouveaux métiers ou de nouveaux diplômes. Il faut que nous puissions avoir, dans le cadre de nos diplômes, une lisibilité. L'ensemble des diplômes du public, créés en concertation avec les partenaires sociaux, est inscrit au répertoire national de certification professionnelle. L'accès à ce répertoire se fait par internet. Il permet d'avoir la trame de chacun des diplômes avec ses composantes.

- **Le rôle et les missions du Conseil supérieur du travail social (CSTS) : nouveau mandat et groupes de travail 2008-2009.**
Intervention de Brigitte Bouquet, vice-présidente du CSTS.

Nous tenons tout d'abord à vous remercier d'avoir invité le Conseil supérieur de travail social à votre séance. Ce conseil a été créé le 17 juillet 1984. Il s'agit d'une instance consultative placée sous l'autorité du ministre chargé des affaires sociales. Mme Valérie Létard en est actuellement la présidente. C'est une représentation nationale des acteurs de l'action sociale, impliqués dans la mise en œuvre des politiques sociales. Il est constitué de représentants des ministères, de la DIV, des grandes fédérations associatives, des syndicats, des fédérations de centres de formation et de dix personnes qualifiées. Nous en sommes à la sixième mandature. L'arrêté porte sur un élargissement de la représentation des élus. Malheureusement, ces élus, souvent surchargés, sont difficilement joignables. Le travail social est pourtant fortement lié à la territorialisation. Un des soucis est de mobiliser ces collectivités locales qui viennent difficilement, et pour certaines pas du tout.

Expertise. Le CSTS souhaite développer des relations avec les autres conseils. Ainsi, deux de nos élus siègent au Conseil scientifique de l'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements. Les liens se font de plus en plus étroits. La mandature est d'une durée de trois ans. Elle s'arrêtera, pour cette mandature, en juin 2009. Le conseil a pour objet l'organisation, les méthodes, les objectifs du travail social, une veille éthique. Il apporte son expertise à Mme la ministre sur des problématiques de travail social et de formation. Il assure une veille sur les nécessaires évolutions du travail social et des formations. Il formule des avis, des recommandations, des propositions sur demande de la ministre ou de sa propre initiative. Ainsi, il a émis des propositions concernant les deux lois sur la protection de l'enfance et l'enfance délinquante.

Ethique. Une commission permanente « Ethique et déontologie » a été créée le 24 mars 2005 et installée le temps de la mandature de chaque conseil. Y sont analysées les différentes questions remontant du terrain. Nous essayons de structurer et de mutualiser les initiatives prises localement en matière d'éthique, d'examiner les différentes demandes qui émanent des départements.

Productions de rapports. Le CSTS formule des réflexions, recommandations et propositions à la demande du ministre chargé des affaires sociales, notamment dans le cadre de rapports sur des thèmes que celui-ci lui soumet. Dans le cadre de cette sixième mandature, nous avons trois commandes :

- Production d'un rapport d'analyse sur l'intervention sociale d'intérêt collectif ; nous y distinguons le travail social de groupe, le travail social communautaire, le développement social local. Ce rapport va également se pencher sur la violence faite aux femmes.
- Élaboration d'une brochure de valorisation du travail social (60 pages). Le travail social reste méconnu. La ministre nous demande d'exposer les réalités du travail social, redonner des statistiques, éclairer le rôle, les enjeux, les techniques, les pratiques pour mieux définir et faire comprendre ce qu'est le travail social. Il y a aussi à faire connaître auprès des jeunes le travail social dans leurs choix d'orientation professionnelle.
- Dans le cadre du Grenelle de l'insertion, nous sommes présents dans le groupe 3, intitulé : « L'évaluation des parcours d'insertion professionnelle, de leurs écueils et leurs conditions de réussite ». Il se terminera en mai prochain. Nous élaborons une note de réflexion.

- Présentation du rapport du CSTS : « Le travail social confronté au nouveau visage de la pauvreté et de l'exclusion ».
Intervention de Christian Chasseriaud, directeur de l'Institut du travail social de Pau, président du groupe de travail du CSTS qui a produit ce rapport.

Un groupe d'une trentaine de personnes, issues du Conseil supérieur du travail social, a questionné les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux au regard des problématiques massives de pauvreté et d'exclusion sociale. Il a produit un rapport intitulé « *le travail social confronté au nouveau visage de la pauvreté et de l'exclusion* ». La commande ministérielle était de mener au départ un travail sur « *le travail social face à la pauvreté et l'exclusion* ». Avec ce « face », il y avait comme une confrontation entre les pauvres et les travailleurs sociaux. Comment les pratiques des travailleurs sociaux peuvent-elles ou non répondre à ces questions liées à des parcours individuels de personnes ?

Sentiment d'usure. Beaucoup de travailleurs sociaux en France sont mobilisés autour de la pauvreté et de l'exclusion sociale par l'accueil des populations, dans les collectivités territoriales, les associations. Ils participent à ces grandes missions de service public de lutte contre la pauvreté. Ils ont été les témoins, depuis les années 1980, de ces nouvelles pauvretés, de ce qui a profondément changé dans notre société, avec tous ces nouveaux visages qui sont apparus de la pauvreté et de l'exclusion. Devant ces phénomènes de grandes difficultés sociales, ils ont le sentiment de s'user eux-mêmes à accompagner ces personnes dans des situations d'impasse, sans possibilité de réussir la sortie de la pauvreté. On ne sort plus de la pauvreté aussi facilement et certaines situations se chronicisent. Il n'est pas simple d'accompagner ces situations.

Dans une démarche d'alliance. Nous avons posé comme postulat le fait que chez les personnes dans la pauvreté, il existe des potentialités, des richesses. Une société a besoin de tous ses membres. On ne peut pas se satisfaire d'en exclure, d'en mettre de côté. Comment les pratiques des travailleurs sociaux peuvent-elles faire levier ? Comment mobiliser la richesse de ces populations qui sont dans la pauvreté afin qu'elles ne soient plus une charge mais une possibilité de développement à partir des territoires ? Comment repositionner les pratiques du travail social autour d'un accompagnement social qui lui-même, doit être refondé dans une démarche alliance avec les personnes pauvres ? Nous avons choisi ce mot qui souligne l'impératif, pour les travailleurs sociaux, qu'il y a à se doter de méthodes d'intervention qui soient orientées vers des co-constructions avec les personnes en difficulté, vers des logiques de promotion sociale individuelle collective. Derrière ces alliances, il y a un besoin de mutualiser les richesses, de consolider les forces sociales qui sont nécessaires pour permettre le changement des situations sociales de ces personnes. Il s'agit aussi de soutenir toutes les dynamiques personnelles et collectives qui sont nécessaires pour sortir de toutes les fragilités multiples qui sont le lot de la vie quotidienne des populations démunies. Dans cette alliance sociale, la personne se sent moins seule, est plus armée pour faire face aux aléas de la vie.

Le rapport se termine par six préconisations :

- articuler et homogénéiser les différents dispositifs et politiques dans les territoires pour rendre efficaces les politiques sociales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion ; affirmer la cohérence que doivent trouver les personnes dans ces dispositifs, dans leur articulation pour réussir leur promotion sociale ;
- réorganiser les services sociaux et repositionner les pratiques des acteurs du travail social pour les adapter aux besoins des publics en situation de pauvreté ;
- faire appel aux travailleurs sociaux pour utiliser leur expertise professionnelle en matière d'élaboration, sur les territoires, des politiques sociales de lutte contre la pauvreté ; les travailleurs sociaux ne sont pas que des exécutants mais aussi des acteurs de ces politiques. Ils ont des pratiques professionnelles, une expérience longue qui se capitalise autour de l'accompagnement des personnes en difficulté sociale. Ils ont une expertise et sont en capacité de travailler avec les élus, les décideurs ;
- rendre accessible un droit à l'accompagnement social pour les personnes en situation de pauvreté, dans une dynamique de participation à leur promotion sociale. On ne fait pas de l'accompagnement pour des personnes en difficulté ou malgré elles, ni contre,

mais bien avec elles. C'est la personne accompagnée qui valide ou non cet accompagnement. Les personnes deviennent des acteurs et des sujets de leur propre histoire ;

- mener des actions d'évaluation des pratiques du travail social dans la lutte la pauvreté, à partir d'un ancrage territorial. Il doit y avoir concordance entre l'orientation des politiques sociales, les missions données avec les pratiques du travail social ;
- développer la formation professionnelle initiale ou continue des travailleurs sociaux pour des apprentissages de coproduction avec les personnes pauvres et exclues ; enclencher un développement social lié au développement des personnes. Les formations initiales ne doivent pas être une préparation des professionnels à des réponses sectorisées d'un dispositif, d'une politique.

Bernard Seillier (CNLE) : je représente le CNLE au Conseil supérieur du travail social. Il était important d'avoir cette présentation complète et précise. Je vous en remercie.

Henriette Steinberg (Secours populaire français) : est-il exact qu'il y a une augmentation sensible des enfants en bas âge retirés de leur famille et placés ? Si oui, y a-t-il une analyse et un avis ?

Jean-Jacques Trégoat (DGAS) : c'est une bonne question. Pour vous fournir une réponse, les services étant décentralisés, nous devons solliciter l'ASE, la Justice, le GIP sur l'enfance en danger... Nous en rendrons compte au prochain CNLE en considérant le bas âge, de trois mois à trois ans.

Henriette Steinberg (Secours populaire français) : quid des relations avec les juges pour enfants, avec le monde associatif de l'éducation populaire ?

Maryse Chaix (DGAS) : il faudra, pour vous répondre, que nous menions des investigations auprès de nos collègues du ministère de Mme Bachelot.

Henriette Steinberg (Secours populaire français) : dans la formation, initiale, permanente ou par la VAE, l'exercice de présentation d'un budget mensuel, de 6 à 700 € voire 817 € - seuil du RSA -, d'une femme seule, reconnue handicapée à 80 %, avec deux enfants, âgés de moins de trois ans ou plus de trois ans, destiné au travailleur social qui va la recevoir, est-il demandé ? La note compte-t-elle pour le diplôme ? En effet, c'est nous qui devons aider les personnes à se présenter. Les travailleurs sociaux qui vont être amenés à recevoir des personnes dans ce type de situation sont-ils sensibilisés à cette problématique ? Cette femme, dont je viens de décrire la situation, est obligée de rencontrer le travailleur social au risque qu'on lui retire ses enfants. Or, le travailleur social, généralement, lui dit : « *Présentez-nous votre budget. Il doit y avoir des endroits où vous pourriez faire des économies !* » Je voulais savoir si, dans leur formation, les travailleurs sociaux sont amenés à jouer ce rôle, ne serait-ce que quelques heures, pour passer de l'autre côté du miroir...

Maryse Chaix (DGAS) : l'exercice des budgets des familles est au cœur des métiers d'un certain nombre de nos diplômés (conseiller-ère en économie sociale et familiale, technicienne d'intervention sociale et familiale...) Mais il est important d'apprendre aux travailleurs sociaux quelles sont les organisations sociales et l'organisation des droits qui sont reconnus aux personnes pour qu'ils puissent aborder et contacter ces dispositifs. L'important est de permettre aux personnes d'accéder à leurs droits. Il y a, parmi les personnes exclues, beaucoup qui ne demandent rien. C'est la nouvelle posture des travailleurs sociaux que nous recherchons, dans un travail d'intérêt collectif. Mais, si les travailleurs sociaux sont amenés à coproduire, à valoriser, ils ne sont plus dans cette situation passive de guichet que nous essayons d'éviter.

Christian Chasseraud (CSTS) : dans la formation initiale des travailleurs sociaux, l'important est de travailler au niveau des représentations sociales que peuvent avoir des jeunes sur les familles ou les publics en difficulté. L'enjeu des formations sociales, quelle qu'elles soient, est de permettre aux travailleurs sociaux de regarder ces populations, non comme des populations cassées, à charge, lourdes mais de les regarder avec des potentialités, un développement.

Il y a des expériences, dans la formation des travailleurs sociaux, où les personnes en situation de pauvreté deviennent des formateurs de travailleurs sociaux par ce témoignage qu'elles amènent dans le courant de la formation. Nous sommes sensibles à ce que la

rencontre puisse se faire pendant la formation, que les personnes en situation de pauvreté participent de la formation des travailleurs sociaux. Alors, ensuite, que des travailleurs sociaux soient démunis face à des situations d'impasse... Je ne connais pas de travailleurs sociaux qui demanderaient à la personne d'économiser sur un budget de 500 € ! Généralement, ils se mobilisent pour solvabiliser au maximum les personnes dont ils savent bien combien leur conditions de vie, d'existence sont précaires.

Jean-Jacques Trégoat (DGAS) : le diplôme de conseillère en économie sociale et familiale est majeur pour les années à venir. Il doit être totalement refondu, reconstruit, ré-imaginé par rapport aux situations actuelles. Nous devons avoir, avec l'Education nationale, une réflexion, notamment au niveau de la VAE, sur ce diplôme dont nous avons besoin demain pour « prendre en charge » une bonne partie de la population. Il faut bien réfléchir à la construction de ce diplôme. Pour de nombreux dispositifs, on a besoin de conseillères en économie sociale et familiale aux côtés des autres travailleurs sociaux et médico-sociaux. Il y a peut-être aussi à organiser avec les réseaux de professionnels, des journées techniques.

Marc Gagnaire (FNARS) : notre fédération organise des journées sur le thème du travail social en fin d'année. Une série des questions soulevées par le CSTS va être traitée au cours de ces journées. Aujourd'hui, dans notre société, le travail social, l'accompagnement ne font pas l'objet d'un débat politique contrairement à, par exemple, la sécurité. Comment donc politiser le débat sur le travail social ? La valorisation du travail social passera en partie par cette politisation. Le travail social a-t-il un rôle à jouer dans notre société ? On n'entend parler que de coût, de charge... Tout le monde fait du travail social. On a l'impression qu'il n'y a plus besoin de gens qualifiés pour faire fonction de travail social. Il y a nécessité que le travail social devienne un débat de société.

Relations entre travailleurs sociaux et usagers. Il y a beaucoup de progrès à faire dans nos associations sur les postures des travailleurs sociaux à l'égard des usagers.

Juliette Furet (USH) : les organismes HLM sont employeurs de 3 à 4000 travailleurs sociaux (CESF, assistants de travail social, techniciens d'intervention sociale...) avec un rôle centré autour du respect du contrat de location, dans une logique de prévention des risques : impayés, expulsion... Avec l'augmentation de la précarité, l'isolement social, le vieillissement des populations, les compétences demandées évoluent avec des approches de plus en plus spécialisées. Nous sommes amenés à recruter de nouveaux profils comme des gouvernantes, parfois issus de contrat d'insertion, pour accompagner des personnes âgées.

Partenariats. Je suis étonnée que les conseils généraux ne soient pas cités comme partenaires. Les conditions d'exercice des métiers des travailleurs sociaux sont aussi essentielles que les formations qu'ils ont. Le cadre qui peut être fixé dans les conseils généraux n'est pas toujours très propice au partenariat sur le terrain. La notion de résultats à atteindre n'est pas toujours présente. Alors qu'avec les travailleurs sociaux des associations on va pouvoir travailler sur la contractualisation, sur des objectifs de résultats à atteindre en associant le ménage, avec les services sociaux institutionnels, c'est plus difficile ! Nous avons des difficultés d'un point de vue déontologique qui bloquent parfois la construction de réponses. Or, nous ne pouvons pas construire une réponse logement sans un minimum de connaissance de la situation des demandeurs de logement.

Jean-Guilhem Xerri (personne qualifiée) : concernant le sentiment d'usure des travailleurs sociaux, compte tenu de la complexité croissante des prises en charge auxquelles sont confrontés les travailleurs sociaux, ce n'est pas qu'un sentiment ! Il serait peut-être nécessaire de compléter, dans les formations continues, la réflexion technique sur l'accompagnement des accompagnants pour qu'il y ait une action qui se déroule dans la durée.

Postulat de base. L'expérience montre que lorsqu'on s'appuie effectivement sur les potentialités, les richesses des personnes les plus démunies, même si elles apparaissent comme étant invisibles, les résultats n'en sont que meilleurs. Mais, ce n'est pas simple car l'on s'est depuis longtemps appuyé sur le manque et le besoin d'apporter une prestation correspondante. Il y a un changement de posture à opérer pour passer du financement d'une prestation à la reconnaissance d'un accompagnement global de la personne dans toutes ses dimensions. Qui dit richesse, dit prise en compte de plusieurs dimensions. Comment est reconnue la prise en compte de ces dimensions autrement que par un manque à résoudre ?

Bruno Grouès (UNIOPSS) : tout ce qui est dit dans le rapport présenté par M. Chasseriaud est exact. Je soutiens également l'intervention de Marc Gagnaire et je partage ce qu'il dit sur la nécessité d'engager un débat politique autour du travail social.

Banlieues. Concernant les banlieues en difficulté, la dimension humaine y est trop oubliée. Le plan de rénovation urbaine de M. Borloo était excellent mais, on a fait de la pierre, dans le bâti. C'était nécessaire mais on a oublié l'humain.

Bénévolat. Quelle est la place du bénévolat dans le travail social ? Forme-t-on les travailleurs sociaux à faire équipe avec un bénévole ? Est-ce une dimension prise en compte ?

Brochure. Je me réjouis de la publication de la brochure sur le travail social que vous avez annoncée. Il serait intéressant de montrer dans cette brochure que le travail social n'est pas un coût mais l'évitement d'un coût considérable pour la société. Il s'agit d'un véritable investissement.

Jean-Maurice Salen (Médecins du monde) : l'une de nos préoccupations majeures concerne l'accès aux droits des populations d'origine étrangère, en situation plus ou moins régulière. Je veux dire les difficultés des travailleurs sociaux devant l'évolution réglementaire ou législative par rapport à l'accès aux droits, aux soins, à la santé qui, au cours des dernières années, a plutôt reculé.

Nouvelles populations. Je tiens à montrer les difficultés culturelles des nouvelles populations entrant dans l'Union européenne (comme les Roms), notamment depuis le 1^{er} janvier 2007. Des personnes arrivent en France en demande de tout : logement, aide alimentaire, soins... Elles se trouvent ballottées d'une réglementation à l'autre, dans un flou difficile à éclaircir.

Jean-Michel David (FAPIL) : la FAPIL est membre du CSTS depuis cette mandature. Nous nous en réjouissons. Peut-être faut-il y lire une des conséquences du travail mené sur les nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion : la prise en compte dans le travail social de la problématique de l'insertion par le logement.

La loi Dalo fait état de l'approche de cette problématique de l'accès au logement dans la formation des travailleurs sociaux. En revanche, je n'ai aucune nouvelle sur l'avancement des programmes ni des contenus dans les formations du travail social.

Laurent Delavigne (Mouvement national des chômeurs et précaires) : nous avons mis en place, depuis une vingtaine d'années, des Maisons de chômeurs. De plus en plus, elles reçoivent des personnes avec des pathologies de plus en plus lourdes dues au chômage de longue durée, à un manque de solutions. Nous notons un désengagement du service public. Nos équipes sont fréquemment sujettes au « burn out » face à des personnes totalement perdues, n'ayant rien d'autre à faire que boire un café.

Bénévolat. Le bénévolat est un atout considérable pour des publics qui ne sont plus dans l'emploi depuis longtemps. Nous travaillons avec les publics en difficulté, nous les intégrons dans un conseil d'administration, leur permettant de reprendre des responsabilités avec les difficultés que cela engendre.

Cohésion. Je m'interroge sur la cohésion entre le travail social, la formation des travailleurs sociaux et les aspects législatifs. Nous assistons à une recrudescence des radiations ANPE. Avant même d'avoir prouvé que la personne ait fait une faute, elle se retrouve sans aucun revenu pendant plusieurs mois ! Quelle solution peut avoir le travailleur social si ce n'est avoir recours à des associations caritatives ? On tombe inévitablement dans un accommodage qui n'est pas constructif. Le CNLE devrait s'interroger face à ces mesures de plus en plus coercitives, voire dangereuses pour les personnes avec lesquelles nous travaillons.

Bruno Grouès (UNIOPSS) : sur le souhait, partagé par nous tous ici, de développer la participation des personnes défavorisées, nous allons faire paraître prochainement des points de repères - une note de cinq pages - pour la participation, élaborés par différents réseaux associatifs, éléments à la fois éthiques et des points de méthodes.

Bernard Seillier (CNLE) : nous avons la chance de bénéficier de la présence de la représentante de la caisse nationale d'assurance maladie, de la caisse centrale de mutualité sociale agricole, de la caisse nationale d'allocations familiales. Étant employeurs de travailleurs sociaux, peut-être avez-vous des observations à faire...

Laurence Rivallant-Delabie (CNAM) : concernant l'accès aux droits et l'accès aux soins, je tiens à dire combien nous sommes concernés par cette question et très sensibilisés. Un

groupe de travail œuvre depuis un an au niveau national pour mieux pointer les difficultés d'accès aux soins que peuvent rencontrer les bénéficiaires de la CMUC. Il a été décidé de mobiliser l'ensemble du réseau des caisses primaires, soit 127 caisses avec une assise départementale ou infra départementale, afin d'objectiver la notion de refus de soins aux personnes les plus démunies. Nous avons établi des statistiques par catégorie professionnelle de santé. Nous avons ainsi identifié, dans chaque caisse primaire, les professionnels de santé recevant moins de 5 %, 4 %, 3 %, 2 %, 1 % d'assurés relevant de la CMUC. Nous disposons ainsi d'un éclairage apporté au niveau local. Charge aux professionnels de prendre contact et mesurer la réalité derrière ce chiffre.

Parcours de soins personnalisé. Il s'agit aussi d'offrir un parcours de soins personnalisé aux professionnels de santé et aux bénéficiaires de la CMUC pour expliquer les règles juridiques. Nous savons qu'elles sont complexes. La sécurité sociale a été créée en 1945 pour les salariés du commerce et de l'industrie. C'est une grosse machine qui fonctionne bien dès lors qu'elle est dans une situation administrative connue. Fréquemment, les personnes en précarité cumulent plusieurs difficultés. Nos systèmes contribuent parfois, involontairement, à renforcer ces précarités. Par exemple, le paiement des prestations se fait par virement ; encore faut-il être titulaire d'un compte bancaire ! Nous devons prendre en compte, dès l'accueil, le bénéficiaire qui n'a pas de compte bancaire afin de mettre en place un parcours personnalisé, attentif. Nous arrivons ainsi, peu à peu, à construire des services plus adaptés. La législation et la réglementation ne se simplifient pas. Ces démarches doivent donc être poursuivies. Un partenariat avec les associations sera très utile. Au plan local, il sera demandé un travail de rapprochement. Dans la mesure de nos moyens et de nos compétences, nous essayons d'agir dans ce domaine.

Jean-Marc Bedon (CNAF) : la pierre angulaire concerne le versement des prestations financières mais nous développons depuis de nombreuses années, au sein du réseau de la caisse nationale d'allocations familiales, une action sociale et familiale qui s'appuie sur un bataillon conséquent d'intervenants sociaux, pluri professionnels. La CNAF participe aux travaux du CSTS. Nous nous abreuvons de l'ensemble de ses réflexions. Le travail social est régulièrement interrogé par nos corps de tutelle quant à l'action des organismes de sécurité sociale. Nous sommes à l'orée de notre prochaine convention d'objectifs et de gestion. Le travail social y est l'un des sujets prioritaires.

Maryse Chaix (DGAS) : « *Tout ce qui est fait pour moi mais, sans moi, est fait contre moi...* » (Nelson Mandela). C'est une vraie conviction de permettre d'utiliser la richesse des personnes pour bâtir avec elles. C'est aussi la confirmation de l'intérêt du travail social d'intérêt collectif, notamment sur les questions de prévention. C'est aussi permettre aux personnes de fonctionner normalement dans une société. Le rappel aux droits est nécessaire et la partie préventive est particulièrement importante.

Médiation sociale. Nous avons beaucoup travaillé sur les aspects de médiation sociale. Avec le CSTS, nous avons essayé de lutter contre deux tendances dures :

- considérer que la relation à l'autre doit appartenir au travailleur social
- montrer que des partenariats se font mais chacun dans sa posture et son métier.

La médiation sociale a permis, notamment dans les quartiers, de montrer comment ces pratiques pouvaient servir, tout en étant dans la déontologie et dans le secret vis-à-vis des familles, à donner une veille d'ensemble. Un rapport a été réalisé sur la médiation sociale, comme prévu dans le programme 18 du plan de cohésion sociale. Était, entre autres, préconisée la création d'outils d'évaluation de l'utilité sociale. Les conclusions ont été rendues lors d'un colloque à Angoulême. Nous envisageons de présenter au CNLE un projet de recensement des initiatives menées en matière de médiation sociale, notamment à propos du surendettement.

Brigitte Bouquet (CSTS) : oui, les travailleurs sociaux font partie d'une chaîne d'intervention sociale et ne peuvent, seuls, résoudre les problèmes. Il convient de montrer le rôle d'expertise du travailleur social, à faire émerger les problèmes sociaux. Le problème est que nous ne savons pas évaluer le coût social évité à cause de la temporalité. Un problème peut trouver sa résolution quelquefois plusieurs années après.

Secret professionnel. Concernant la déontologie, nous nous situons davantage dans le partage des informations que dans le secret professionnel. Cette question reste délicate. Le travailleur social est tenu à un devoir de réserve et de secret malgré tout, même si ce n'est pas un droit. C'est une réflexion que nous menons au sein du comité d'éthique. Les travailleurs sociaux ont de grands progrès à faire mais beaucoup de limites ne viennent pas

d'eux. Ils sont fréquemment pris dans des les injonctions contradictoires, dues aux politiques publiques.

Christian Chasseriaud (CSTS) : les travailleurs sociaux ont conscience qu'ils ne sont pas propriétaires des informations que leur confient les personnes. Ils en sont simplement les dépositaires et n'en ont pas la libre propriété pour les présenter, à la place des personnes.

Débat de société. Il est très important de faire entrer le travail social dans un débat de société. On note actuellement une réduction de la fonction du travail social à partir de son enfermement dans des logiques de dispositif. Que fait-on de la véritable fonction du travail social, en tant que pratique accueillant la globalité de la personne ? S'agit-il d'une gestion moderne des pauvres ? En fait-on véritablement des pratiques qui aident une conscientisation sociale des plus pauvres pour qu'ils deviennent acteurs de cette société ? Plus on étouffera les travailleurs sociaux, plus on les sortira du débat politique, moins on mettra dans le débat politique la question des personnes qu'ils accompagnent.

Avec les bénévoles. Dans le rapport sur le travail social, nous avons travaillé cette question de la relation entre travailleurs sociaux et bénévoles. Il y a, concernant les bénévoles qui agissent dans les associations sociales de solidarité, une formation à penser. Plusieurs initiatives font des liens à partir des formations initiales de travailleurs sociaux, de formations communes menées pour des bénévoles et les travailleurs sociaux qui se professionnalisent. Il faut multiplier les occasions de former, à des moments communs, des bénévoles et les travailleurs sociaux sur des thèmes qui les réunissent. Il faut, dans la pratique, travailler les questions de complémentarité qui existe entre eux, en sachant que les uns vont enrichir les autres.

Bernard Seillier (CNLE) : je rejoins personnellement cette nécessité de donner une dimension de réflexion complète et politique, au sens noble du terme, à cette fonction qui, incontestablement, ne peut pas être disjointe de la vie publique.

Questions diverses

- Validation du compte rendu de la réunion du 30/01/08 du groupe de travail du CNLE, qui portait sur les préconisations à dégager pour le PNAI 2008-2011 sur l'axe « Insertion des jeunes ».

Bernard Seillier (CNLE) : sans observation de votre part, je considère que ce compte rendu est validé. Les prochaines réunions de ce groupe auront lieu le 24 avril et le 13 mai. Je vous informe que tous les documents et l'agenda sont désormais en ligne sur le site du CNLE (www.cnle.gouv.fr).

- Point de route sur les préparatifs de la Table ronde « Lutte contre l'exclusion » de la PFUE

Marie Keirle (DGAS) : nous avons, avec Catherine Lesterpt, participé à la première réunion à Bruxelles, avec la Commission et les parties prenantes sur l'organisation de la table ronde « pauvreté et exclusion » qui se tiendra à Marseille les 15 et 16 octobre. Un groupe de réflexion a été lancé pour réfléchir au contenu. La présentation que nous avons faite du projet sur l'inclusion active a été très bien accueillie par les 45 participants, représentant diverses ONG, partenaires sociaux... L'élan politique qui va être donné à cette table ronde, de par la réunion de ministres qui se tiendra à côté, est perçu comme primordiale. Le choix d'une architecture, autour des trois piliers de l'inclusion active, est jugé pertinent. Il est souhaité que les questions jugées spécifiques, comme celles ayant trait à une communauté particulière (les Roms), à l'égalité hommes - femmes, soient traitées dans une approche transversale. Les parties prenantes ont bien vu la logique et sont prêtes à y entrer.

A été également proposé que, dans chaque pays, soient organisés des événements nationaux simultanément afin de se faire l'écho des travaux menés à Marseille.

Le 31 mars a été donné aux parties prenantes comme date butoir pour communiquer des observations. Nous allons organiser une deuxième réunion du comité de réflexion début avril pour présenter un projet plus étoffé à la commission, tenant compte de toutes ces

réflexions, vers la mi avril. La deuxième réunion avec les parties prenantes aura lieu le 7 mai à Bruxelles.