



Etats Généraux du Travail Social

5^{ème} comité de pilotage
22 juillet 2014





Ordre du jour



- Ouverture
- Premières remontées des assises interrégionales
- Lancement des groupes de travail nationaux
- Retours du questionnaire en ligne





Madame Ségolène Neuville

Secrétaire d'Etat chargée des personnes
handicapées et de la lutte contre
l'exclusion





Madame Florence PERRIN

Conseillère déléguée du Conseil régional
Rhône Alpes





Madame Hermeline MALHERBE

Présidente du Conseil Général des
Pyrénées Orientales





Premières remontées des assises interrégionales





Bilan des assises territoriales en quelques chiffres



- 7 interrégions et les 5 départements d’Outre-Mer
- Les **2/3 des collectivités locales** (conseils régionaux / généraux) impliqués dans les travaux
- **9** Assises à ce jour* (à venir : 3 assises – Grand Est, Martinique, Mayotte)
- **Près de 4000** participants aux Assises ayant déjà eu lieu*
- Une **centaine de** réunions des groupes de travail
- **Presque 3000** participants aux groupes de travail
- **Environ 8 600** réponses exploitables aux questionnaires

* En comptant la journée préparatoire et les Assises (annulées) de l’Inter-région Sud





Des axes de travail transversaux, autour du sens du travail social



- Un besoin fortement exprimé de redonner du sens au travail social
 - Nécessité de clarifier les missions, les attentes de la société à l'égard du travail social : se traduit notamment par une demande de plus d'explication sur les politiques publiques
 - Un rôle important de l'encadrement, qui doit être le vecteur de ce sens : se traduit par une demande de plus grande contribution à l'élaboration des commandes institutionnelles pour que les professionnels puissent s'en approprier le sens
 - Nécessité de travailler sur l'évaluation du travail social : comment reconnaître la valeur de l'accompagnement social indépendamment des « solutions concrètes » sur lesquels il débouche ou pas ?
- Des propositions pour mieux structurer la réflexion sur le travail social, dans la pérennité :
 - Mieux organiser l'identification et la diffusion des bonnes pratiques
 - Créer une instance régionale de concertation sur le travail social
 - Faire évoluer le CSTS, en lien avec ces instances régionales





Place des « usagers » (1/2)



- Promouvoir la co-construction avec les personnes, à tous les stades de l'accompagnement :
 - Importance de permettre un accueil bienveillant et de qualité pour la dignité de la personne
 - Définir la notion d'autonomie au regard du besoin et des désirs des personnes
 - Redéfinir les contours de la contractualisation
 - Développer « l'aller vers... »
 - Aider les personnes à passer d'une logique consumériste à une logique de projet
 - Assurer le maintien du lien après la sortie d'un dispositif
- Penser la coordination des interventions à partir du parcours des personnes :
 - Développer une approche globale individualisée en fonction des situations
 - Partager la responsabilité sur les situations complexes
 - Développer une approche par parcours et non par dispositif
 - Evaluer et partager la fin de prise en charge avec l'ensemble des professionnels intervenant sur la situation et avec les personnes





Place des « usagers » (2/2)



- Développer des conditions de travail favorable à la participation des personnes :
 - Mieux prendre en compte la répartition de la charge de travail entre charge administrative, nombre d'accompagnements et le temps d'accompagnement d'une personne
 - Prendre en compte l'usure professionnelle des travailleurs sociaux et les risques psychosociaux
 - Créer un comité d'éthique au sein des organisations
 - Développer les démarches qualité
- Promouvoir le développement de la participation au sens large :
 - Permettre des temps de rencontre personnes accueillies / travailleurs sociaux en dehors des cadres de l'accompagnement (ex : forum, Assises...)
 - Articuler accompagnement individuel et collectif
 - Construire des projets d'établissements / de service participatifs à partir des attentes des usagers

Un consensus autour de la nécessité de faire évoluer notre vocabulaire : ne plus parler d' « usager », mais plutôt de personne concernée.





Métiers et complémentarité



- Une architecture des métiers qui devrait mieux conjuguer transversalité et spécialisation :
 - Développer des tronc communs entre les différentes formations sanitaires et sociales
 - Mieux prendre en compte l'évolution des politiques publiques dans la formation
 - Augmenter le niveau d'expertise des travailleurs sociaux sur différents champs (grande exclusion, handicap, violences et discrimination...)
- Des organisations de travail qui devraient favoriser la complémentarité des métiers :
 - Favoriser la mixité des équipes et la mobilité professionnelle
 - Favoriser l'interdisciplinarité et la pluridisciplinarité, au-delà du champ du travail social : autres acteurs sociaux, professionnels du champ emploi, santé, logement, ESS et secteur économique
 - Mieux définir les rôles entre professionnels et bénévoles
- Un rôle important de l'encadrement pour organiser les complémentarités :
 - Améliorer la lisibilité des missions des cadres et être attentif aux « glissements des statuts »
 - Renforcer l'appui des cadres de proximité auprès des professionnels (situations complexes...)
 - Mettre en place des formations internes aux structures pour favoriser la cohésion des équipes
 - Favoriser la transmission des savoirs entre les salariés partants et les jeunes professionnels

Un message clé : la complémentarité entre les métiers ne peut pas relever uniquement d'un travail sur les référentiels ou de la bonne volonté des professionnels => les efforts de coordination des travailleurs sociaux doivent être soutenus, encouragés, légitimés par une réelle coordination des stratégies des institutions qui les emploient.





Coordination interinstitutionnelle entre acteurs (1/2)



- **Décloisonner la gouvernance et favoriser des modes d'organisation transversaux :**
 - Favoriser l'ouverture des institutions au territoire et entre institutions
 - Développer des outils permettant l'interconnaissance de l'offre des différentes institutions
 - Organiser la complémentarité des outils entre institutions : observatoires de l'action sociale, outils de veille, outils d'évaluation
 - Mieux coordonner le maillage des territoires
 - Formaliser les partenariats entre institutions, pour les rendre lisibles et décloisonner les actions : pour cela, développer des conventions pluri-partenariales et pluriannuelles avec des objectifs partagés
- **Organiser la coordination pour éviter les ruptures dans l'accompagnement des personnes :**
 - Promouvoir la conception d'outils communs pour mieux repérer et lutter contre le non recours
 - Organiser le partage d'information et d'évaluation conjointe sur les situations complexes
 - Créer un comité de financeurs pour mutualiser et mettre en place des réponses communes et innovantes en fonction des spécificités de territoire
 - Promouvoir des réseaux intégrés pour coordonner l'intervention autour de la personne
 - Harmoniser et simplifier les dispositifs et les procédures





Coordination interinstitutionnelle entre acteurs (2/2)



- Développer la recherche-action et des expérimentations au sein des structures, vecteur de motivation des équipes
 - Développer l'expérimentation, s'affranchir des cadres réglementaires
 - Capitaliser et adapter les outils de l'éducation populaire
 - Pérenniser les dispositifs expérimentaux
 - Créer des espaces pour capitaliser, valoriser et faire remonter les pratiques innovantes
 - Adapter l'ingénierie financière aux dispositifs (sortir des appels à projets, création d'un fonds d'expérimentation)
- Des conséquences sur le rôle des cadres :
 - Encourager la créativité et l'innovation dans les pratiques : intégration de la prise de risque par les institutions
 - Mutualiser les pratiques professionnelles dans le cadre du développement social dans un souci de prévention
 - Valoriser les temps d'analyse de pratiques comme un temps de formation et de travail effectif
 - Développer l'analyse de pratiques et la supervision, y compris entre professionnels relevant d'institutions différentes
 - Insérer dans la fiche de poste des travailleurs sociaux la mission de veille des besoins du territoire

Un souhait commun : pérenniser dans le temps l'espace de travail en commun permis par les EGTS, pour construire des espaces de partage, de contributions et d'expertise professionnelle transversal à l'ensemble du champ des solidarités





Développement social et travail social collectif



- Les approches de type « développement social » doivent venir renouveler la façon d'envisager l'action sociale :
 - Promouvoir un diagnostic global de territoire, pour une meilleure adéquation des besoins et des réponses sur le territoire
 - S'appuyer sur les potentialités du territoire pour concevoir des projets de territoire et y adapter les dispositifs, plutôt que de se laisser enfermer dans des dispositifs
 - Revitaliser la vie associative en promouvant les valeurs et le sens du projet associatif
- Mieux mobiliser le travail social au service du développement social :
 - Prendre en compte l'expertise des professionnels et usagers lors des diagnostics territoriaux pour avoir une approche plus qualitative que les seules données statistiques
 - Mettre les travailleurs sociaux en mesure de faciliter la participation et l'initiative des habitants
- Intérêt du travail social collectif pour les professionnels :
 - Mutualiser les moyens sur le territoire et coordonner les missions
 - Aller vers des populations qui ne se tourneront pas spontanément vers le travail social
 - Renouveler les pratiques d'accompagnement individuel, dans une dynamique de « fertilisation croisée »

Une proposition : mettre en place des contrats locaux du social à l'image des contrats locaux de santé pour coordonner le travail social





Formation initiale et continue (1/2)



- Une évolution attendue sur le contenu de la formation, dans trois directions principales :
 - la place des personnes accompagnées et la façon de permettre leur participation active
 - l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) et le développement social local (DSL)
 - la prévention
- Une meilleure articulation à trouver entre formation théorique et pratique :
 - Adapter les temps d'alternance en fonction des diplômes
 - Diversifier les lieux d'accueil de stage
 - Mieux associer les sites qualifiants à la définition du contenu des formations
 - Réfléchir à de nouveaux modes de formation pratique, en complément des stages
- Une meilleure reconnaissance des diplômes pour une meilleure insertion dans le paysage de l'enseignement supérieur :
 - Reconnaître à leur juste niveau les formations sociales actuellement à Bac+3
 - Mieux articuler les diplômes avec l'université pour permettre des passerelles et des réorientations professionnelles ultérieures
 - Développer les échanges de type Erasmus





Formation initiale et continue (1/2)



- Moderniser l'appareil de formation pour :
 - Développer la recherche au sein du travail social et capitaliser sur les travaux existant
 - Améliorer l'adéquation entre l'appareil de formation et l'emploi
 - Renforcer le tutorat des étudiants tout au long de la formation initiale
 - Promouvoir des lieux et des temps d'échanges entre terrain, chercheurs, tuteurs...
- Faire de la formation continue un outil de promotion professionnelle :
 - Mieux articuler et évaluer la formation initiale et continue
 - Permettre un meilleur accès à la formation tout au long de la vie autant pour les travailleurs sociaux, décideurs et bénévoles (et/ou la rendre obligatoire ?)
 - Développer des formations modulaires et simplifier les dispositifs de VAE





Lancement des groupes de travail nationaux





Objectifs des groupes nationaux



Une double mission, formalisée dans une lettre de mission, signée de la ministre :

- Analyser et mettre en débat les contributions reçues : notes de synthèse des territoires, contributions des grands réseaux, résultats du questionnaire en ligne...
- Instruire les propositions qui en sont issues et faire toute proposition complémentaire en vue du plan d'action :
 - Des propositions de différente nature : mesures à mettre en œuvre immédiatement, chantier à poursuivre, réflexion à initier...
 - Des propositions à étayer dans leur opérationnalité



Calendrier prévisionnel



Septembre

1^{ER} Séance

- Présentation des notes problématiques
- Présentation d'éléments de prospectives chiffrés (si pertinent)
- Présentation d'une synthèse des contributions
- Mise en débat du calendrier

2^{ème}
Séance

- Mise en débat du diagnostic :
 - Synthèse entretiens nationaux
 - Questionnaire
 - Contributions nationales et issues des territoires

3^{ème}
Séance

- Identification des leviers d'actions à partir des pratiques inspirantes :
 - Fiches de pratiques
 - Extractions des leviers d'actions issus des territoires

4^{ème}
Séance

- Proposition concrètes, issues des territoires et des groupes de travail

5^{ème}
Séance

- Si besoin pour approfondir

Décembre





Récapitulatif des groupes



INTITULÉ	CO-PILOTAGE	Calendrier
Place des « usagers »	CSTS : M. Jaeger DGCS : A.M. Garcia	10 juillet, 4 septembre, 6 octobre*
Métiers et complémentarités	CPC : D. Tronche DGCS : I. Kittel	2 et 9 octobre*
Coordination des acteurs	Départements : CG 95 DGCS : C. Bachschmidt	1 ^{ère} réunion : 16 septembre
Formation initiale et continue	ARF : F. Perrin DGCS : C. Bachschmidt	1 ^{ère} réunion : 23 septembre (à confirmer)
Développement social et travail social collectif	Départements : CG 62 DGCS : Cyprien Avenel	1 ^{ère} réunion : 19 septembre

* Date des réunions en groupe élargi





Point d'avancement sur les groupes de travail

« *Merci de ne plus nous appeler
usagers* »

Marcel Jaeger





Un point de départ : La lettre de mission au CSTS du 2 août 2013



La sous-commission du rapport du CSTS est chargée de « mettre en valeur les pratiques professionnelles qui prennent appui sur les compétences des *usagers* en leur accordant une réelle position d'acteur de leur projet ou d'un projet collectif ».

Il s'agit de dépasser le discours prescriptif pour se pencher sur la réalité de la prise en considération des personnes concernées, notamment dans les pratiques des professionnels.





Etat actuel du rapport



1. Le « modèle déclaratif » : les bonnes intentions
2. La question de l'effectivité des « droits des usagers »
3. Développer un travail social « en résonance » : pratiques significatives et expérimentations
4. La contribution des personnes concernées à la gouvernance et à l'élaboration des politiques sociales
5. Les changements institutionnels, organisationnels et professionnels
6. Les préconisations





Etat actuel des propositions



1. Se préoccuper d'abord de l'opérationnalité des textes existant
2. L'éthique « en actes »
3. L'accompagnement comme concept fédérateur
4. Les pratiques « en retrait »
5. Le travail d'équipe : du référé à la référence
6. Le renouvellement de l'analyse de la pratique
7. Le décentrement de la question de « l'utilisateur »





Point d'avancement sur les groupes de travail

« Métiers et complémentarités »

Isabelle Kittel





Point de méthode



- Compte tenu de la proximité des thématiques, des objectifs et des participants le traitement de la thématique « métiers et complémentarités » a été confié au groupe « architecture des diplômes » qui avait démarré ses travaux , dans le cadre de la CPC, dès le mois de février 2014
- Les acteurs concernés sont largement représentés : employeurs publics et privés, organisations syndicales, OPCA, établissements de formation, associations, ministères...
- Cette participation permanente est complétée par :
 - l'audition d'experts (notamment chercheurs ayant participé à la recherche pilotée par la MIRE sur l'observation des emplois et des qualifications des professions de l'intervention sociale)
 - deux séquences de travail dédiées aux associations professionnelles et aux associations têtes de réseau (à l'automne)
- Des débats alimentés par:
 - les contributions des participants
 - les documents produits dans le cadre de la préparation des assises territoriales
 - les résultats de l'évaluation de la réingénierie des diplômes
 - la restitution des débats des assises territoriales (à venir)





Objectifs



- Traiter d'une façon globale les questions de l'articulation intervention sociale/travail social en mettant l'accent sur ce qui les rapproche plutôt que sur ce qui les clive
- Examiner de quelle façon le dispositif de formation et les diplômes peuvent contribuer à favoriser ce rapprochement, notamment par la mise en évidence d'une culture professionnelle commune
- Intégrer dans la réflexion les principes qui doivent guider la nouvelle architecture des diplômes :
 - le caractère générique des diplômes
 - l'alternance intégrative comme fondement pédagogique
 - la lisibilité de l'offre de certification (une appellation de diplôme par niveau)
 - la fluidité des parcours facilitant les promotions et les mobilités





Premières pistes de réflexion



- La complémentarité des interventions des professionnels ne peut être effective que si les organisations qui les emploient fonctionnent de façon coordonnée
- Travail social et intervention sociale ont une identité commune qui s'articule autour de trois pôles en tension :
 - **des buts/finalités qui s'expriment dans le mandat, la mission** : commande publique (politiques sociales) et projet des organisations- employeurs comprenant : inclusion sociale – autonomisation – développement du pouvoir d'agir-citoyenneté- bien être- cohésion sociale
 - **des valeurs qui renvoient à l'éthique**: droits de l'homme, justice sociale, solidarité, unité, respect et dignité de la personne
 - **des techniques/capacités d'intervention** qui nécessitent une qualification: éducative, aide psycho-sociale, intervention sociale d'intérêt collectif, intervention sociale d'aide à la personne, animation, accompagnement, soutien, prévention, information, orientation, médiation, développement social, développement durable
- Sur ces bases:
 - identification d'un socle commun de compétences susceptible de mettre en lumière et de valoriser ce qui fait la culture commune du travail social, les savoirs et savoir faire qui y sont associés,
 - constitution d'un corpus de connaissances et de savoirs professionnels propres au travail social, bases d'une référence identitaire forte





Questionnaire en ligne

2^{ème} extraction





Profil des répondants



- 8 431 questionnaires complets au 06/06/2014 contre 4 051 au 25/02/2014
- Un doublement du nombre de professionnels/étudiants répondants
 - toujours majoritairement non-cadres
 - issus du secteur public (60%)
 - 80 % sont des professionnels de niveau III
 - 2 % sont des professionnels de niveau V (sous représentation)
- Une augmentation du nombre de bénévoles / personnes concernées répondants, mais un poids qui reste marginal :
 - Bénévoles : passent de 150 à 409
 - Personnes accompagnées : passent de 16 à 169.





Les éléments de diagnostic confirmés par la 2^{ème} extraction (1/3)



La nécessaire coordination des acteurs

- En dehors de la spécialité de la structure pour laquelle ils travaillent, la 2^{nde} extraction confirme que **la plupart des répondants sont aussi concernés par un ou plusieurs autres champs d'activité :**
 - En premier lieu, les professionnels de tous les champs d'activité, hormis la gériatrie, se disent également concernés par le champ de l'insertion sociale et professionnelle.
 - L'ensemble des professionnels, hormis ceux du secteur de l'enfance, se disent également concernés par le secteur de l'hébergement et du logement.
- De plus, selon les professionnels non cadres et les cadres, **l'articulation entre le social et le sanitaire reste un élément incontournable dans l'accompagnement global de la personne accueillie/accompagnée.** Cette donnée n'a pas évolué entre la première et la deuxième extraction.





Les éléments de diagnostic confirmés par la 2^{ème} extraction (2/3)



L'articulation professionnels/bénévoles/aidants informels

- La seconde extraction confirme un partenariat encore peu identifié avec les bénévoles : **43%** des **professionnels non cadres** disent **ne pas** être amenés à **s'articuler avec des bénévoles**. Un **tiers** des **cadres** n'identifie pas non plus d'articulation avec des bénévoles pour leur équipe.
- En revanche, **74%** des **professionnels** déclarent s'accorder **avec des aidants informels** et **70%** des **cadres** confirment ce type d'articulation.

L'adaptation des actions d'accompagnement des services

- La 2^{nde} extraction confirme une vision positive, de la part des professionnels, sur les actions qu'ils proposent : **61,7% des professionnels pensent que les actions d'accompagnement proposées par les services sont adaptées**.
Parmi les 27,5% de professionnels/étudiants qui pensent que les actions proposées ne sont pas vraiment adaptées, 72% sont des professionnels non cadres, au sein desquels 38,7% sont issus du secteur généraliste, 19% du secteur de l'enfance
- **L'augmentation du nombre de répondants bénévoles / aidant informel vient confirmer les résultats de la première extraction :**
 - **Les bénévoles émettent à 73% un point de vue plutôt positif** concernant la capacité des professionnels à comprendre et à répondre aux besoins des personnes accueillies/accompagnées
 - **Les aidants informels sont moins positifs** : seulement **57%** d'entre eux estiment que les professionnels sont en mesure de bien répondre à leurs besoins et le besoin des personnes accueillies/accompagnées.





Les éléments de diagnostic confirmés par la 2ème extraction (3/3)



Des points faibles concernant la formation initiale qui se confirment entre la première et la deuxième extraction :

- Seulement **40% des cadres** estiment **que les professionnels non cadres sont en capacité de mener des actions collectives**
Une vision plus nuancée du côté des professionnels non cadres mais qui confirme le point de vue des cadres : seulement **49%** disent être en capacité de mener des actions collectives
- **44% des cadres** pensent **que les professionnels non cadres** sont en capacité de **rédiger des notes conformes** aux attentes des interlocuteurs et/ou partenaire.
- **68% des professionnels non cadres** pensent être en capacité **de rédiger des notes conformes** aux attentes des interlocuteurs alors qu'ils étaient 57% initialement.
- **55% des cadres** sont **plutôt satisfaits du passage de la théorie à la pratique des professionnels non cadres**, suite à la formation initiale.
- **72% des professionnels non cadres** sont **plutôt satisfaits du passage de la théorie à la pratique** suite à leur formation initiale.





Les éléments de diagnostic nuancés par rapport à la première analyse (1/2)

S'agissant de l'appréciation portée sur les points d'insatisfaction des personnes accueillies/accompagnées

- Selon les professionnels/étudiants, la **principale source d'insatisfaction** des personnes accueillies/accompagnées est devenue **le temps pour obtenir une réponse à une demande/à un besoin**.
- Ce point fait désormais **consensus** entre les personnes accueillies/accompagnées et les professionnels

Toutefois entre la première et la deuxième extraction :

- Les motifs d'insatisfaction des personnes accueillies/accompagnées évoluent, ils signalent de plus en plus « d' autre » source d'insatisfaction comme : la **surcharge des institutions, le manque de coordination entre les structures, le suivi inadapté et la non transparence des actions**

Les facteurs de stress

- La **charge de travail** reste la première source de stress pour l'ensemble des professionnels.
- L'évolution majeure entre la première et la deuxième extraction réside dans la convergence **des facteurs de stress entre les cadres intermédiaires et les professionnels non cadres**, notamment concernant **l'impuissance face aux situations**, qui n'apparaissait pas lors de la première extraction chez les cadres intermédiaires.



Les éléments de diagnostic nuancés par rapport à la première analyse (2/2)



Le décalage de perception entre les professionnels et les autres répondants sur l'association des personnes au projet individuel tend à se confirmer :

- **81% des professionnels/étudiants** estiment que **les personnes accueillies/accompagnées sont associées à la construction du projet individuel**
- 48 % des personnes accueillies/accompagnées disent avoir été associées à la construction de leur projet ou s'être vu proposer des actions
- 44% des aidants informels disent avoir été associés au projet individuel de la personne accompagnée
- **Toutefois** alors qu'il y avait 72% des bénévoles qui pensaient que les personnes accueillies/accompagnées dans leur structure étaient associées à la réflexion et à l'écriture de leur projet individuel lors de la première extraction, ils ne sont désormais plus que 59% alors que le nombre de bénévoles répondants a triplé.

Une vision de l'encadrement qui évolue entre la première et la deuxième analyse :

- il est confirmé que l'encadrement permet surtout le travail en équipe pour les professionnels et les bénévoles
- Pour les bénévoles l'encadrement permet toujours la responsabilisation et l'implication
- **Alors que dans la première extraction pour les professionnels, l'ensemble des choix tendaient à démontrer que l'encadrement facilitait avant tout la cohésion d'équipe** on observe maintenant dans le choix des réponses que **l'encadrement permet aussi de prendre des initiatives .**





Questionnaire en ligne

Premiers éléments qualitatifs





Démarche et corpus



- Pour l'heure et sur la seule thématique transverse « Place de l'utilisateur », nous avons traité 1568 réponses (avec un focus sur 1000 réponses) : **un corpus très riche.**
- Chacune a été traitée et analysée en collectif.
- Démarche indispensable en raison de la composition même de la SCV et, donc, de la nécessité de procéder à une analyse de contenu thématique qui soit une synthèse des (pro)positions de ses membres.
- Nous avons donc travaillé catégorie par catégorie sans quantifier et/ou hiérarchiser les thématiques puis nous nous sommes accordés sur une synthèse des éléments clés dans l'analyse pour livrer une note problématique.
- Dès septembre, nous souhaitons traiter les réponses autour de deux autres thématiques transverses *i.e.* « L'évolution du travail social » et « L'organisation du travail » qui entrent en correspondance et cohérence avec nos travaux antérieurs.





Eléments d'analyse



- Sur la forme : une variété des formes d'expression : courte assertion, métaphore et prise de position ;
- sur le fond, un sentiment prégnant de coconstruire les problèmes sociaux sans les réduire et parfois de fabriquer de la misère sur plusieurs générations...
- « Face à l'usager » : les répondants proposent globalement une vision de leur travail social *hic et nunc* en termes de doute, de manque, d'un engagement insuffisamment reconnu.





Eléments d'analyse par catégorie



- **Aidants informels**

- Le pourquoi de l'aide ;
- Leur isolement ;
- Une véritable reconnaissance de l'aidant

- **Bénévoles**

- Un manque (une « baisse ») de moyens humains comme financiers et de temps à consacrer à l'utilisateur ;
- une expression « critique » du travail social avec ce « trop de professionnels de structures différentes qui font la même chose » ;
- (r)établir une écoute plus attentive et surtout respectueuse de la personne.





Eléments d'analyse par catégorie



- **Cadres dirigeants, cadres intermédiaires, professionnels et étudiants**
 - les répondants professionnels évoquent très peu les usagers comme pour d'autres catégories
 - l'accent est mis sur **le morcellement des dispositifs** et sur **l'inadaptation des moyens** dédiés au social par rapport à l'accroissement des demandes ; il faut :
 - ✦ « améliorer les conditions de travail des professionnels [dans leur] la capacité à prendre en compte les attentes et besoins » ;
 - ✦ « favoriser l'émergence de projets et coconstruire des projets avec les personnes concernées et leur entourage » *i.e.* davantage d'actions collectives ;
 - ✦ réfléchir au fonctionnement « guichet » des services sociaux : face à un environnement administratif complexe, les personnes sont empêchées d'agir et dépendantes des travailleurs sociaux.
 - La thématique **des lieux et conditions d'accueil** reste sensible ceci signifie aussi **sortir des bureaux** : « Le travail social s'est bureaucratisé, trop de travailleurs sociaux sont devenu des agents de bureau, il est impératif d' "aller vers" l'utilisateur et non pas de s'enfermer dans un bureau... » ; « Être là où sont les usagers » (réseaux sociaux notamment)





Fragments...



- *« Savoir aller vers l'usager »*
- *« Des dispositifs en perte de moyens qui génèrent isolement et exclusion »*
- *« La relation à l'usager dans un vécu partagé doit redevenir essentielle!!!! »*
- *« Jamais les personnes ne sont écoutées et interrogées sur ce qu'elles attendent du travail social »*
- *« Depuis que je travaille, j'ai de plus en plus en tête, l'image suivante : nous sommes tous sur le même bateau, de plus en plus de personnes tombent du bateau, ils s'accrochent à de minuscules bouées, remuent leurs bras pour ne pas se noyer, ils boivent la tasse, et moi, je suis penchée au dessus du bastingage à essayer de les remonter au sec sur le bateau. J'ai pour seul ustensile, une malheureuse époussette à crevettes !!!! ».*

