

Feuille de route 2024 – 2025
Mandat du groupe de travail GT1
Articuler accès aux droits/Accompagnement

CONTEXTE

Le livre blanc a mis en exergue un processus de « bureaucratisation » du travail social qui a dû s’adapter à une action publique où les procédures s’empilent pour répondre à des défis sociaux toujours plus complexes. L’emprise des formulaires et démarches a profondément modifié l’activité des professionnelles, au détriment même de l’établissement d’une relation et de leur cœur de métier qu’est l’accompagnement.

En effet, les professionnelles passent un temps significatif à instruire des dossiers et gérer la complexité administrative aggravée par la dématérialisation. En étant ainsi moins présentes et disponibles pour accompagner les personnes, les travailleuses sociales risquent une perte de sens de leur mission.

Dans cette perspective, une mesure centrale du livre blanc consiste à repenser la place de l’accès aux droits dans le travail social, ce qui implique de redéfinir les conditions et les organisations de l’accueil et de l’accompagnement des personnes. Il s’agit de mieux distribuer certaines tâches entre les travailleuses sociales et les personnels administratifs, en faisant monter en compétence ces derniers vers des métiers socio-administratifs, condition pour redéployer des accompagnements individuels et collectifs de qualité.

Cette démarche semble nécessaire et appelle à repenser l’organisation du travail social sans attendre l’aboutissement de démarches à plus grande échelle et long terme telles que la simplification administrative ou la solidarité à la source qui sont portés par les pouvoirs publics.

L’accès aux droits et la lutte contre le non recours sont des priorités pour les personnes accompagnées. Cependant, le sens et l’efficacité du travail social dépasse largement cet impératif dans la mesure où il s’inscrit dans le cadre d’une relation d’aide, d’écoute et d’accompagnement poursuivant l’objectif d’autonomisation de la personne.

OBJECTIF PRINCIPAL

Le GT aura pour objectif de proposer des solutions pratiques pour alléger la charge administrative qui pèse sur les travailleuses sociales au profit du temps d’accompagnement.

L’objectif principal de ce GT sera ainsi de proposer des mesures concrètes, puisées dans l’observation des pratiques existantes, qui permettent de réorganiser les tâches administratives et de donner aux travailleuses sociales plus d’espace et du temps pour libérer l’initiative et exercer leur cœur de métier au profit des personnes accompagnées.

Objectif spécifiques

Le GT poursuivra 2 objectifs opérationnels:

- Le premier objectif sera de recenser, dans la mesure du possible, des expérimentations ou des initiatives qui sont à l'œuvre dans les territoires centrés sur la gestion dissociée de l'accès aux droits et du travail d'accompagnement. A partir d'une sélection d'expériences (de préférence dans plusieurs secteurs), il s'agira de les analyser pour en tirer les principaux enseignements sur les modalités d'organisation de l'accueil et des différentes approches du traitement de l'accès au droit, en lien avec l'enjeu d'une réappropriation de l'accompagnement.

Il s'agira aussi de documenter la performance des organisations et les effets sur les pratiques professionnelles et la gestion des demandes de la population dans les exemples identifiés. Cette dimension est d'autant plus importante que, selon les territoires, les organisations de l'accueil/ accès au droit / accompagnement ne donnent pas lieu à des modalités et des résultats similaires et donc aux mêmes enseignements. Le sujet de l'accueil et accès au droit ne fait pas consensus, notamment dans la capacité à promouvoir un accompagnement de qualité.

- Ce travail d'état des lieux pourra être réalisé avec le concours des comités locaux du travail social et du développement social, qui sont en première ligne des initiatives locales.

Le deuxième objectif est :

-d'expertiser les impacts pour les organisations et les permanences sociales (CD, CCAS...) d'un repositionnement des postes administratifs et des conditions matérielles de l'accueil.

-d'identifier les articulations entre montée en compétence des métiers de l'accueil et des métiers de l'accompagnement et les perceptions par les professionnels des changements adoptés.

-d'analyser et établir des enseignements sur les différentes modalités existantes de collaboration des acteurs dans les territoires (notamment CD/communes/maisons France service/services sociaux/ caisses de sécurité sociale...), dans la gestion de l'accueil de premier niveau et l'orientation vers un accompagnement dédié

METHODE :

Acteurs incontournables du GT :

- les caisses de sécurité sociale, les CD, CCAS, associations.
- Maison France Service, comités locaux du travail social, personnes accompagnées.
- Etablir un lien avec la communauté apprenante « expérimentation territoires zéro non recours »

Démarche

- Recenser des initiatives locales de réorganisation accueil / accès au droit/ accompagnement
- Décrire et analyser les modèles d'organisation
- Expertiser les avantages et les inconvénients en termes :
 - D'amélioration de l'accès au droit
 - D'amélioration de l'accompagnement individuel et collectif
- Par ailleurs, à partir d'une étude de cas, analyser la mise en place d'une (ou plusieurs) plateforme numérique d'accueil et des effets (avec des données documentées) en matière de gestion de files d'attente, de non recours, de qualité de l'accueil et de traitement du droit

et des impacts sur l'accompagnement.

- Essayer de dégager des bonnes pratiques qui seraient utiles à déployer dans différents secteurs
- Identifier les critères de réussite et les risques.

Le point de départ de la démarche méthodologique du GT pourrait être de repartir des enseignements (dépasser ceux évoqués dans le livre blanc) de l'expérimentation du Morbihan autour du « 1^{er} accueil inconditionnel articulé à un accompagnement facilité »¹. Cette expérimentation du « *primo accueil social* » améliore la gestion des rendez-vous (moins d'appels perdus, moins de rendez-vous non honorés, réduction des délais d'attente), optimise le traitement administratif et *semble ouvrir* des espaces pour la prévention, l'accompagnement individuel et le travail social collectif, mais sans pour autant que l'on soit véritablement en mesure à ce stade de pouvoir évaluer les effets sur l'accompagnement.

Il s'agirait ainsi, pour ce groupe de travail, de prolonger les observations réalisées dans le *Livre blanc du travail social*, pour aboutir à des propositions plus opérationnelles avec des prérequis de réussite et des conditions de faisabilité, en identifiant les opportunités et les risques.

LIVRABLE ATTENDU

Il ne s'agit pas de recommencer le diagnostic établi par le livre blanc ni de produire un rapport supplémentaire mais d'élaborer un document synthétique qui présente une avancée consolidée et opérationnelle sur le chantier d'une gestion articulée de l'accès au droit et de l'accompagnement, en s'appuyant sur des expériences locales.

Il explicitera la grille d'analyse et les mesures opérationnelles à mettre en œuvre. Il pourra comporter une cartographie des pratiques innovantes en ce domaine.

CALENDRIER :

- Juin 2024 – septembre 2024 : lancement des travaux et identification des dispositifs à étudier
- Septembre 2024 : point d'avancement en assemblée plénière
- T4 2024 – T2 2025 : poursuite des travaux et rédaction des livrables
- T3 2025 – T4 2025 : présentation des livrables à l'assemblée plénière et promotion des bonnes pratiques

¹ Audition de Céline ROUSEE, Conseillère en travail social, conseil départemental du Morbihan : « Expérimentation du 1^{er} accueil inconditionnel articulé à un accompagnement facilité », 3 février 2023, dans le cadre du groupe de travail « pour que l'accompagnement redevienne le cœur de métier », piloté par Cécile Lembert et Jean-Marie Vauchez.