

Schéma départemental de l'action sociale 2011 - 2013

Décembre 2010

Une Vienne solidaire

La crise économique actuelle inquiète les habitants de la Vienne, qui sont confrontés au chômage et à une précarité qui s'accroît. Chef de file de l'action sociale, le Département s'efforce de tisser un filet de sécurité, dans ses Maisons départementales de la solidarité.

Dans ces lieux d'accueil et de proximité, des professionnels de l'action sociale aident « les personnes en difficulté à retrouver ou à développer leur autonomie de vie », (article L123-2 du code de l'action sociale et des familles). Il ne s'agit pas de « faire à la place de... » mais d'aider la personne à être actrice de la résolution de ses problèmes.

Adopté le 17 décembre 2010 par le Conseil Général, le schéma de l'action sociale 2011-2013, répond à l'évolution de ce nouveau contexte.

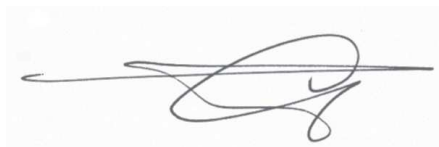
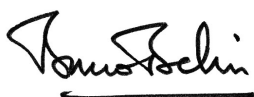
Pour ce schéma, nous nous sommes fixés trois grandes priorités :

- Améliorer l'accueil du public, notamment par un accès plus rapide et plus complet à des informations, des conseils et des droits,
- Mieux répondre au public par une prise en charge globale de la personne sur de nouveaux territoires d'interventions sociales,
- Mieux structurer les dispositifs prévus par la loi et rendre plus lisible l'ensemble des missions accomplies.

C'est dans cet esprit et pour ne laisser personne au bord du chemin, que le Conseil Général de la Vienne soutient l'engagement des professionnels de l'action sociale dans une nouvelle organisation et des méthodes de travail innovantes, au service des habitants de la Vienne.

Bruno Belin
Premier Vice-Président du Conseil
Général, chargé des solidarités

Claude Bertaud
Président du Conseil Général



| | |
|--|-----------|
| 1. LE CONTEXTE D'ELABORATION DU SCHEMA | 8 |
| 1.1. L'organisation dans la Vienne | 8 |
| 1.2. Les cadres de référence | 9 |
| 1.3. Les évolutions structurantes du service départemental d'action sociale | 10 |
| 2. LA METHODE UTILISEE | 12 |
| 3. LES ELEMENTS DE DIAGNOSTIC | 13 |
| 3.1. Le découpage territorial | 13 |
| 3.2. La présentation du service social | 13 |
| 3.3. Les données générales sur le public accueilli | 14 |
| 3.4. Les constats des professionnels | 16 |
| 4. LES ORIENTATIONS DU SCHEMA | 18 |
| 4.1. Une mission d'accueil confortée et s'appuyant sur les compétences de tous les professionnels | 18 |
| 4.2. Une organisation par territoires d'intervention sociale pour favoriser les pratiques professionnelles partagées et les projets collectifs | 19 |
| 4.3. Des dispositifs mieux structurés et identifiés pour une meilleur réponse aux problématiques des usagers | 20 |
| 4.4. Une action du service social reconnue et un partenariat renforcé | 21 |
| 4.5. Des professionnels soutenus dans l'exercice de leurs missions | 22 |
| 4.6. Un schéma suivi et évalué | 23 |
| 5. LES FICHES ACTIONS DU SCHEMA | 24 |
| ANNEXE 1 | 26 |
| ANNEXE 2 | 29 |

INTRODUCTION

Le contexte social est en pleine mutation. De nombreuses familles et personnes seules rencontrent des difficultés financières et sociales. Le cadre législatif se complexifie avec plusieurs récentes réformes d'importance : protection de l'enfance, accompagnement des majeurs vulnérables, revenu de solidarité active... En parallèle, certains partenaires recentrent leur action et sont moins présents auprès des habitants de la Vienne, et plus particulièrement, en zones rurales.

Parce que les Maisons départementales de la solidarité sont des lieux d'accueil, d'orientation et d'accompagnement du public, les professionnels qui y travaillent sont directement confrontés à cette précarisation de la société.

Conscient de cette difficulté, le Conseil Général a chargé la direction de l'action sociale d'élaborer un schéma de l'action sociale, bien qu'il ne s'agisse pas d'une obligation législative.

Par délibération du 18 décembre 2009, les objectifs suivants ont été fixés pour la construction du schéma « afin de mieux répondre à l'utilisateur et d'améliorer la lisibilité de l'action » :

- définir des priorités de travail et des limites d'intervention, dans le respect des compétences départementales,
- déterminer une nouvelle organisation du travail et des pratiques professionnelles homogènes,
- améliorer le partenariat interne et externe, et le pilotage à l'échelle des territoires.

Fruit d'une démarche participative, le schéma est le résultat d'une année de travail collectif. Il doit permettre d'orienter pour les années 2011/2013 le travail de la direction de l'action sociale.

1. Le contexte d'élaboration du schéma

1.1. L'organisation dans la Vienne

Le Département met à la disposition des habitants de la Vienne un service public départemental d'action sociale. Ce service, rattaché à la direction de l'action sociale, elle-même placée au sein de la direction générale adjointe des solidarités, est structuré en neuf Maisons départementales de la solidarité.

Le service départemental d'action sociale assume quatre grandes missions :

- **l'accueil, l'orientation et l'accompagnement des publics en difficultés,**

Le service social aide les personnes en difficultés, en évaluant leurs situations, en les orientant vers un service spécialisé ou en élaborant avec elles des projets s'appuyant sur leurs potentialités.

- **la prévention et la protection de l'enfance,**

Dans le domaine de l'aide sociale à l'enfance, le service social conduit des évaluations sociales et accompagne des familles au titre de la prévention et de la protection, en totale coordination avec les services de la direction enfance et famille.

- **l'insertion sociale et professionnelle des bénéficiaires du RSA.**

En lien avec la direction de l'insertion, le service d'action sociale accompagne les bénéficiaires du RSA devant être soutenus dans leurs démarches d'insertion sociale et professionnelle, afin de lever les freins à la reprise d'emploi (problèmes de mobilité, de garde d'enfant, de logement...). Un contrat d'engagements réciproques entre le Département et les bénéficiaires du RSA est élaboré.

- **L'accompagnement des majeurs vulnérables**

La mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP) est destinée à toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources. Elle vise le rétablissement d'une gestion autonome des ressources de la personne en lui apportant un soutien budgétaire et social et prend la forme d'un contrat.



1.2. Les cadres de référence

L'environnement législatif et réglementaire

Conformément à l'article L123-2 du code de l'action sociale et des familles, « le service public départemental d'action sociale a pour mission générale d'aider les personnes en difficulté à retrouver ou à développer leur autonomie de vie ».

Ce service assure également « à la demande et pour le compte des autorités compétentes de l'Etat, les interventions et les enquêtes qui sont nécessaires à l'exercice des missions de celles-ci ». Une convention entre le Préfet et le Président du Conseil Général peut en préciser les modalités d'applications. Dans la Vienne, cette convention, déjà ancienne, a été signée en 1995.

De nombreuses lois ont eu un impact sur le travail social en Maisons départementales de la solidarité. On peut citer les évolutions les plus récentes, de manière non exhaustive :

- la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance,
- la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs,
- la loi n° 2008-1249 du 1er décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion.

En outre, le diplôme d'Etat d'assistant de service social (DEASS) a été réformé par un décret n°2004-533 du 11 juin 2004. Dans le nouveau référentiel de formation, l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) est traitée sur le même plan que l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP).

Les cadres de références internes

Il n'existe pas aujourd'hui de document unique constituant un référentiel pour le service départemental d'action sociale.

Plusieurs documents cadres peuvent néanmoins apporter des informations structurantes pour le travail des professionnels de terrain : schéma de prévention et protection de l'enfance, plan départemental d'insertion, guide technique de l'information préoccupante, guide du secret professionnel, base RSA, base MASP, note de procédure sur la prévention des expulsions...

1.3. Les évolutions structurantes du service départemental d'action sociale

De la décentralisation à la création d'une direction dédiée à l'action sociale

La décentralisation

Lors de la décentralisation, les interventions des services d'action sociale ont été organisées dans le cadre de huit circonscriptions géographiques. La Caisse d'allocations familiales, la Mutualité sociale agricole et l'Etat se sont progressivement retirés du service social et de la polyvalence de secteur.

La création des unités territoriales des interventions sanitaires et sociales

Lors de sa réunion budgétaire de 1997, le Conseil Général a décidé le principe de réorganiser l'organisation territoriale des services d'action sociale et médico-sociale, afin « de tenir compte des évolutions démographiques et de confirmer la nécessité d'un traitement de proximité des problèmes des usagers ». Une neuvième unité territoriale a été instituée pour la ville de Poitiers, afin de prendre en compte la taille de cette ville et le partenariat particulier en résultant.

La création d'une Direction de l'action sociale

En 2005, une Direction-adjointe des territoires a été créée, pour encadrer le service départemental d'action sociale et coordonner son action avec les Directions-adjointes de l'enfance et de la famille et de l'insertion.

En 2009, lors de la réorganisation des services du Département, la Direction-adjointe des territoires a changé de nom pour s'appeler « Direction de l'action sociale ». Deux ans auparavant, les unités territoriales des interventions sanitaires et sociales étaient devenues des Maisons départementales de la solidarité.

L'étude sur la redéfinition de la polyvalence de secteur et le choix d'un maintien de la polyvalence

En 2008, le Département de la Vienne a choisi de conduire une étude sur la redéfinition de la polyvalence de secteur.

Cette redéfinition de la polyvalence visait à :

- étudier l'éventualité d'une spécialisation des travailleurs sociaux sur certaines missions,
- proposer des scénarii d'organisation,
- réfléchir sur le cadre d'intervention et à améliorer la communication sur les missions.

Début 2009, au terme de cette étude, l'orientation a été prise de mettre en œuvre une spécialisation sur l'agrément des assistants maternels et familiaux. Ce projet est opérationnel depuis septembre 2010.

Un maintien de la polyvalence a été décidé concernant les autres missions. En effet, la fonction de la polyvalence reste la construction d'une réponse à la personne en prenant en compte la singularité de sa situation, son environnement et le temps nécessaire à la résolution de ses difficultés. Cette approche globale doit s'articuler avec la mise en œuvre d'accompagnements spécifiques, prévus par la loi (RSA, majeurs vulnérables, protection de l'enfance) et parfois limités dans le temps.

2. La méthode utilisée

La méthodologie d'élaboration du schéma a été construite et pilotée en interne, avec la volonté de faire participer l'ensemble des professionnels et de s'appuyer sur l'encadrement des Maisons départementales de la solidarité.

La démarche de construction du schéma de l'action sociale se situe dans la continuité de l'étude sur la polyvalence. Aussi, il a été décidé de s'appuyer sur le diagnostic partagé élaboré dans ce cadre.

Pour produire le schéma, trois phases ont été identifiées :

Une phase d'approfondissement du diagnostic et d'élaboration des axes de travail

Cette phase s'est déroulée en deux étapes :

- une journée de travail associant les responsables de MDS et les responsables adjoints pour élaborer les objectifs du schéma et définir les thématiques des groupes de travail à conduire,
- cinq journées de travail en MDS associant tous les agents de la direction de l'action sociale afin de commencer à élaborer les axes de travail du schéma.

Cette étape fondatrice a permis de dégager des pistes de réflexions collectives pour alimenter la construction du schéma.

Une phase de construction des orientations et propositions du schéma

Sept groupes de travail associant des agents de la direction de l'action sociale, des agents d'autres directions et des partenaires se sont réunis afin d'élaborer des propositions d'organisation et de cadres d'intervention. En parallèle, un travail d'évaluation de la charge de travail par commune a été conduit.

Une journée de travail associant les responsables de MDS et les responsables adjoints a été organisée afin de synthétiser le travail des groupes, de préparer des propositions d'organisation et d'élaborer la liste des fiches actions.

Une phase de concertation et de validation

Cette phase s'est déroulée en deux étapes :

- une présentation d'une ébauche du schéma dans chaque MDS afin d'affiner la réflexion et l'opérationnalité du schéma,
- un processus de validation institutionnelle.

Tout au long de l'élaboration du schéma, un comité de pilotage animé par Bruno Belin, Premier Vice Président, s'est réuni pour orienter le travail et valider les points clés de la démarche.

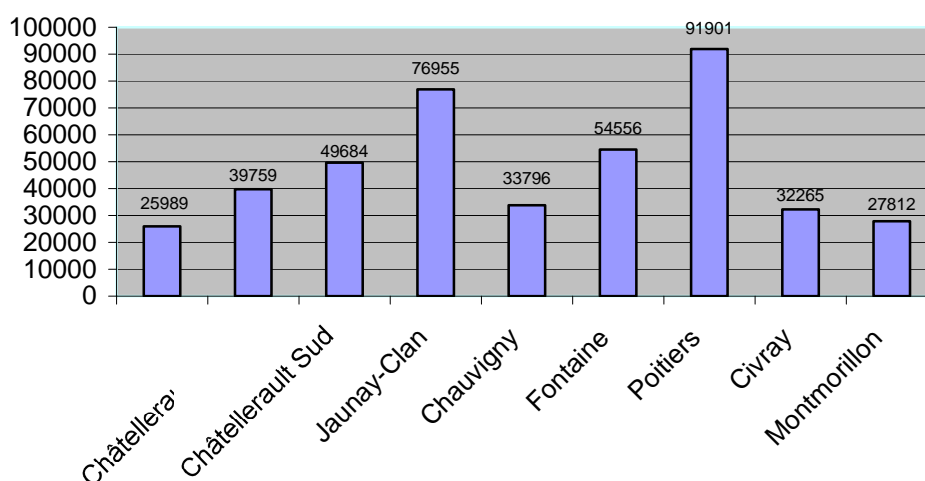
3. Les éléments de diagnostic

3.1. Le découpage territorial

Le département de la Vienne continue de voir le nombre de ses habitants croître de façon significative. Ainsi, entre 1999 et 2007, la population a progressé de 5,7%. On recense aujourd'hui 421 891 habitants (population 2007).

Cependant, ce chiffre recouvre des réalités locales différentes puisque les Maisons départementales de la solidarité de Montmorillon et Loudun perdent de la population alors que les MDS de Jaunay-Clan, Chauvigny et Fontaine-le-Comte connaissent des augmentations significatives (couronne de Poitiers).

La taille des Maisons départementales de la solidarité est très hétérogène. A titre d'exemple, la population des 9 Maisons départementales de la solidarité varie de 25 989 habitants (Loudun) à 91 901 habitants (Poitiers).

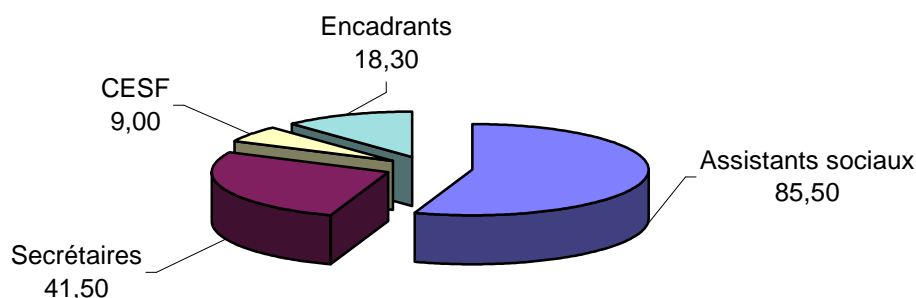


Dans le cadre du schéma de l'action sociale, la question de la pertinence du découpage territorial des Maisons départementales de la solidarité n'a pas été étudiée. Ce chantier mériterait d'être ouvert lors du prochain schéma.

3.2. La présentation du service social

Au terme du processus de redéploiement du personnel social et administratif vers le pôle agrément, la direction de l'action sociale comprendra 177 personnes (159 ETP). Différents métiers composent ces équipes : assistants sociaux, secrétaires, cadres et conseillères en économie sociale et familiale.

Répartition des effectifs par métier (en ETP)
(après création du pôle agrément)



62% des personnels travaillant en MDS sont affectés à la direction de l'action sociale. Les autres professionnels relèvent de la direction de l'enfance et de la famille ou de la direction de l'insertion.

Les effectifs du service départemental d'action sociale varient considérablement d'une MDS à l'autre, la moyenne se situant à 11 travailleurs sociaux, 6 secrétaires et 2 cadres.

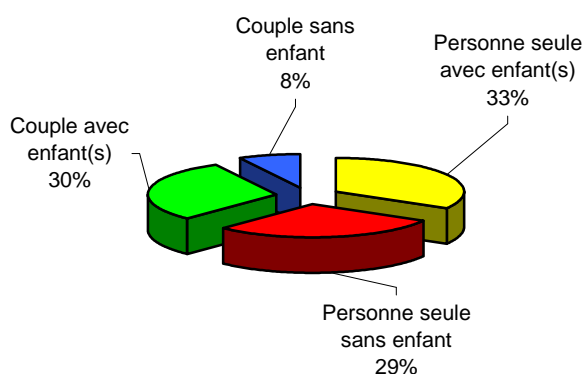
3.3. Les données générales sur le public accueilli

La typologie familiale du public reçu par les travailleurs sociaux

La situation socio-économique s'est nettement dégradée ces dix dernières années et le département de la Vienne n'a pas échappé à ce phénomène national.

On observe donc une augmentation des publics reçus en MDS. La volumétrie des personnes reçues par les secrétariats a atteint, en 2009, 61 000 personnes. Sur cette même période, près de 37 000 entretiens ont été réalisés par des travailleurs sociaux.

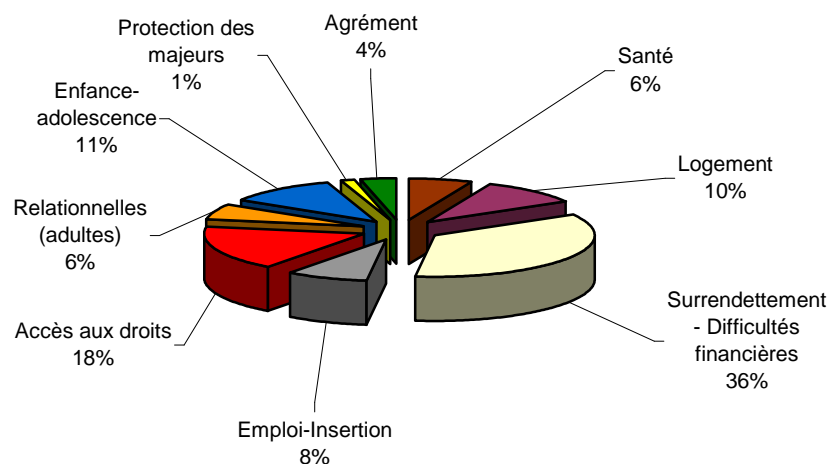
La répartition des typologies familiales du public reçu par les travailleurs sociaux fait apparaître une sur-représentation des personnes seules avec ou sans enfants par rapport à la population française : 62% au lieu de 27%. L'isolement apparaît donc comme étant un facteur important de précarité.



En outre, de nouveaux publics s'adressent aux MDS : travailleurs pauvres, jeunes, personnes âgées, étrangers sans statut... Or, malgré l'existence de dispositifs d'aide spécifiquement conçus pour ces publics, les travailleurs sociaux ne disposent pas de tous les outils adaptés pour apporter des réponses aux demandes.

Les demandes des usagers auprès des travailleurs sociaux

Parmi les difficultés énoncées par les usagers rencontrés par les assistants sociaux sont nommés en premier les problèmes financiers (36%), puis les demandes d'accès aux droits (18%). Viennent ensuite les problèmes de logement, les difficultés d'ordre familial et les problèmes d'insertion.



Les réponses apportées par le service départemental d'action sociale aux sollicitations de la population, s'inscrivent dans des soutiens ponctuels ou des accompagnements globaux :

- des aides dans des démarches d'accès aux droits,
- des demandes d'aides financières auprès de différents fonds : secours d'urgence, allocations mensuelles, fonds solidarité logement...,
- des évaluations de situations en protection de l'enfance,
- des accompagnements de bénéficiaires du RSA,
- des accompagnements éducatifs budgétaires, et notamment des mesures d'accompagnement social personnalisées,
- des enquêtes sociales,
- des actions collectives dans les champs de la parentalité ou de l'insertion,
- des orientations vers des partenaires pour des prises de relais.

3.4. Les constats des professionnels

Les professionnels de la polyvalence de secteur sont confrontés à de réelles évolutions concernant le public accueilli, le contexte d'intervention et les métiers.

Le public accueilli

- La précarisation des situations rencontrées par les usagers et leur complexité accrue conduit les professionnels à s'interroger sur les leviers à utiliser pour placer l'utilisateur au cœur du plan d'action,
- Les nouveaux publics qui se présentent en MDS (travailleurs pauvres, étrangers sans statut, personnes âgées, jeunes...) mettent en difficulté les professionnels qui sont confrontés à des problématiques spécifiques et /ou manquent d'outils adaptés.

Le contexte d'intervention

- Les nombreuses réformes législatives nécessitent du temps d'appropriation, alors que le public et les partenaires demandent des informations immédiates,
- Le désengagement de certains partenaires et de nouveaux positionnements institutionnels induisent des sollicitations nouvelles qui interrogent sur les limites d'intervention et sur le cadre des missions, notamment en zones rurales. Ce désengagement est perceptible aussi bien dans le domaine de l'accès aux droits (Caisse d'Allocations Familiales, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) que dans le suivi des publics (service social scolaire, psychiatrie...),
- Les réalités territoriales des MDS sont différentes et la question de la prise en compte des besoins de chaque territoire est soulevée.

L'évolution des métiers

- L'augmentation des demandes d'intervention en urgence et ponctuelles questionnent sur l'organisation de l'accueil,
- Les demandes d'accès aux droits augmentent avec, pour certaines prestations, un passage obligé par le travailleur social et une complexité accrue de la constitution des dossiers administratifs,
- Les activités fondamentales de prévention et d'accompagnement deviennent de plus en plus interstitielles,
- L'augmentation des interventions dans le cadre d'enquêtes laisse moins de place aux interventions à la demande des familles,
- Le sentiment de perte de sens des interventions se développe avec une volonté de revaloriser le travail d'écoute, de diagnostic et d'accompagnement,
- La volonté de maintenir la notion de polyvalence est affirmée, avec une prise de conscience de la difficulté d'être généraliste et expert,

- Une perception fréquente d'un écart entre application des procédures et adaptation aux situations, entre suivis quantifiés et nécessité d'approfondir l'action, se développe.

Les professionnels apparaissent en difficultés pour résoudre un certain nombre de « contradictions » :

- prévention / protection,
- contractualisation / assistance,
- approche globale/ actions ciblées,
- actions dans l'urgence/ actions dans la durée...

Des situations d'usure professionnelle apparaissent. Il s'agit parfois d'un épuisement de la relation d'aide, provoqué par le face à face avec des usagers agressifs, violents, complexes ou exigeants. L'usure professionnelle peut aussi être provoquée par des positionnements institutionnels contradictoires, missions peu claires, cloisonnement des services (interne et externe), manque de reconnaissance de l'action sociale polyvalente.

4. Les orientations du schéma

4.1. Une mission d'accueil confortée et s'appuyant sur les compétences de tous les professionnels

L'accueil, l'écoute de la demande et la réponse apportée au public nécessitent un savoir-faire important et une grande disponibilité.

La nouvelle organisation de l'accueil doit permettre :

- de réduire les délais d'attente du public pour accéder à des informations, des conseils et des droits,
- de renforcer les complémentarités entre les secrétaires et les travailleurs sociaux,
- de développer la fonction d'accueil des secrétariats pour tous les services présents en MDS (protection maternelle et infantile, Vienne emploi insertion...).

L développement de la mission d'accueil des secrétariats

L'objectif est que chaque usager puisse disposer d'un référent administratif et d'un référent social, agissant en complémentarité.

La mission d'accueil des secrétaires sera développée afin d'approfondir le travail sur l'écoute et l'analyse de la demande : recueillir, comprendre la demande, questionner, et orienter, le cas échéant.

Il s'agit également de développer l'aide aux démarches administratives par les secrétaires, en complémentarité avec la mission d'accès aux droits, accomplie par les travailleurs sociaux.

L'implication de travailleurs sociaux dans la mission d'accueil

L'objectif est de réduire les délais d'attente du public pour accéder à un rendez-vous avec un travailleur social, après évaluation de la nécessité de ce rendez-vous par le secrétariat.

Deux solutions sont envisagées, dans le cadre d'une expérimentation :

- la mise en place d'un assistant social de premier accueil : ce travailleur social a pour vocation d'effectuer un diagnostic et un « traitement court » des nouvelles demandes
- la mise en place d'un appui technique d'accueil : ce travailleur social permettrait de soutenir les secrétaires, parfois en difficultés pour apporter des réponses au public (agressivité, urgence, orientation difficile...).

Ces solutions doivent tenir compte de la configuration de chaque MDS (implantation géographique, nombre d'usagers reçus, taille de l'équipe sociale...).

4.2. Une organisation par territoires d'intervention sociale pour favoriser les pratiques professionnelles partagées et les projets collectifs

La polyvalence est maintenue afin de conserver une approche globale tant sur le diagnostic que sur le plan d'aide négocié avec la famille. Elle s'inscrit néanmoins dans un nouveau cadre d'intervention, qui vise à mieux répondre au public :

- par une continuité de la réponse,
- par le développement d'un travail partagé sur les situations les plus complexes.

En tant que tel, la notion de secteur avec « 1 secteur = 1 assistante sociale » disparaît au profit d'un territoire d'intervention plus large sur lequel plusieurs travailleurs sociaux interviennent.

L'objectif de cette nouvelle organisation est également de réduire l'isolement des professionnels et d'équilibrer les charges de travail.

Le territoire d'intervention sociale en « désectorisation »

Cette modalité d'organisation implique l'intervention sur un territoire (regroupement de communes, communes, quartiers...) d'une équipe de travailleurs sociaux et d'un référent administratif (ou d'un temps de référent administratif).

Les rendez-vous ponctuels, suivis et accompagnements sont attribués aux travailleurs sociaux dans un souci d'équilibre des charges de travail.

Ce type d'organisation est particulièrement adapté aux zones urbaines.

Le territoire d'intervention sociale en « cosectorisation »

La désectorisation soulève des difficultés en zones rurales : importance des kilomètres parcourus, repérage des travailleurs sociaux par les partenaires...

En « cosectorisation » comme en « désectorisation », une équipe de travailleurs sociaux intervient sur un territoire (cantons, groupe de communes...), avec un temps de référent administratif en soutien.

Les petites communes conservent néanmoins un seul assistant social référent afin de permettre d'entretenir des liens partenariaux et de limiter les temps de déplacement. La ou les communes principales sont désectorisées pour permettre une régulation de la charge de travail et un travail en commun sur les situations les plus complexes.

La place de l'action collective

Le mode collectif est à conjuguer avec l'accompagnement individuel. Un cadre d'intervention sera formalisé afin de développer :

- des informations collectives,
- des actions collectives pour développer l'insertion sociale et le soutien à la parentalité.

Une démarche sera également mise en place pour favoriser les initiatives des travailleurs sociaux, ayant des projets d'action collective.

4.3. Des dispositifs mieux structurés et identifiés pour une meilleur réponse aux problématiques des usagers

Le service social intervient prioritairement dans le cadre de missions d'accompagnement prévues par la loi :

- prévention et protection de l'enfance,
- insertion sociale des bénéficiaires du Revenu de solidarité active,
- accompagnement éducatif et budgétaire des majeurs vulnérables,
- prévention des expulsions locatives.

Afin de soutenir les professionnels dans l'exercice de leurs missions, il convient de préciser le contenu des interventions et les modalités de travail, notamment en élaborant ou en participant à la construction de guides techniques.

La prévention et protection de l'enfance

Le service d'action sociale a été très étroitement associé à la construction du schéma de protection de l'enfance, notamment concernant l'information préoccupante, l'accompagnement des parents d'enfants confiés et la mesure d'accompagnement en économie sociale et familiale (AESF).

Dans le cadre du schéma de l'action sociale, un travail en partenariat doit être réalisé sur le contenu et les modalités concrètes d'intervention dans le cadre de l'information préoccupante. Ce travail doit aboutir à un guide pratique de l'évaluation, en complémentarité avec le cahier technique reprenant la procédure.

Un travail, associant les trois services, doit également être conduit afin de définir les fondamentaux de l'accompagnement social en prévention et protection de l'enfance. L'objectif est de donner des repères aux professionnels afin d'enrichir leurs pratiques et de rendre plus lisible le travail accompli.

L'insertion sociale des bénéficiaires du RSA

Le service d'action sociale participe à l'élaboration du plan départemental d'insertion et du pacte territorial d'insertion. Un travail conjoint est en cours concernant l'orientation et l'accompagnement des bénéficiaires du RSA, ainsi que sur les actions collectives.

Dans le cadre du schéma de l'action sociale, il s'agit de préciser les contours de l'accompagnement social dans le cadre du RSA, en lien avec tous les partenaires « référents uniques ».

L'accompagnement éducatif et budgétaire des majeurs vulnérables

Depuis le 1er janvier 2009, le Département est chargé d'organiser et de gérer les mesures d'accompagnement social personnalisées (MASP).

Cette nouvelle compétence entraîne des sollicitations importantes concernant les majeurs vulnérables, y compris lorsque leurs situations ne relèvent pas des MASP. Il convient donc d'élaborer un guide technique précisant les limites de l'intervention départementale et donnant des outils aux professionnels pour mieux accomplir cette mission.

La prévention des expulsions locatives

En application de l'article L123-2 du code de l'action sociale et des familles, le Département réalise des enquêtes pour le compte de l'Etat. Ces enquêtes concernent les trois stades de la procédure d'expulsion : assignation à comparaître, commandement de quitter les lieux, concours de la force publique.

En outre, le Département copilote avec l'Etat le Plan départemental d'aide au logement des personnes défavorisées (PDALPD), qui instaure, depuis fin 2010, une commission spécialisée de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX), lors de laquelle sont abordées les situations des personnes ayant d'importants impayés de loyer.

Un travail doit donc être réalisé afin de préciser le contenu des interventions dans le domaine du logement et les articulations avec les différents dispositifs.

4.4. Une action du service social reconnue et un partenariat renforcé

Conformément à l'article L123-2 du code de l'action sociale et des famille, « le service public départemental d'action sociale a pour mission générale d'aider les personnes en difficulté à retrouver ou à développer leur autonomie de vie ». Il s'agit d'écouter, d'aider, de conseiller, d'orienter et d'accompagner la population, dans la résolution des difficultés qu'elle rencontre, dans le cadre des missions dévolues au Département.

Une meilleure reconnaissance institutionnelle

Cette identité de service, toute entière structurée autour des usagers et d'une approche globale de leurs difficultés, doit être confortée et développée par la mise en place de temps de travail entres les différentes Maisons départementales de la solidarité.

Il convient également d'organiser une meilleure communication sur les missions auprès des partenaires, notamment en diffusant les fondamentaux du service

départemental d'action sociale. Ce document, joint en annexe 1, précise les missions ainsi que les conditions et limites d'intervention.

Une formalisation des principaux partenariats

Des conventions pourront être élaborées avec les principaux partenaires institutionnels afin de définir les domaines et modes d'intervention des uns et des autres. Il s'agit notamment de renégocier la convention avec l'Etat prévue à l'article L123-2 du code de l'action sociale et des familles, qui précise les modalités selon lesquelles le Département assure les interventions et enquêtes demandées par l'Etat.

4.5. Des professionnels soutenus dans l'exercice de leurs missions

Les nombreuses évolutions législatives ainsi que la mise en œuvre des orientations du schéma vont aboutir à d'importants changements dans l'organisation du travail et les pratiques professionnelles. Il importe donc d'accompagner ces évolutions.

Une démarche d'accompagnement du changement

Une démarche de communication autour du schéma doit être conduite afin que les professionnels s'impliquent dans sa mise en œuvre.

En outre, un travail en commun avec la direction des relations et de ressources humaines sera conduit pour l'adaptation des fiches de poste et du plan de formation.

En complémentarité avec le travail engagé sur la prévention des risques psycho-sociaux et afin de prévenir les phénomènes d'usure professionnelle, les conditions et le contenu possibles de supervisions externes, individuelles ou collectives, seront étudiées.

Une planification de l'adaptation des locaux

Plusieurs Maisons départementales de la solidarité ont aujourd'hui des locaux inadaptés et trop exigus, notamment Civray, Poitiers et Montmorillon. L'effort pour l'adaptation des locaux doit être poursuivi en lien avec la direction des bâtiments départementaux et la direction des affaires générales.

L'implantation des 84 permanences sociales doit évoluer pour tenir compte de l'organisation par territoires d'intervention sociale. Un important travail sera engagé avec la Mission modernisation évaluation contrôle de gestion, pour évaluer la pertinence des implantations actuelles et les faire évoluer, en maintenant une proximité avec les habitants de la Vienne. La direction des affaires générales sera sollicitée en soutien.

4.6. Un schéma suivi et évalué

La mise en œuvre du schéma va remodeler sensiblement l'organisation du service social, et au delà des Maisons départementales de la solidarité. Un pilotage de la mise en œuvre du projet est indispensable.

Un comité de pilotage se réunira au moins une fois par an pour suivre l'avancement du schéma et modifier les fiches action si besoin. Un comité de suivi se réunira une fois par trimestre pour faire des points sur la mise en œuvre des fiches actions.

Des indicateurs seront définis pour assurer un suivi quantitatif et qualitatif des actions du schéma. Un processus d'évaluation sera mis en place, en lien avec la Mission modernisation, évaluation et conseil en gestion.

5. Les fiches actions du schéma

| Orientation 1 : Une mission d'accueil confortée et s'appuyant sur les compétences de tous les professionnels | |
|---|---|
| Fiche action n°1 | Développer la mission d'accueil des secrétariats : le décryptage de la demande, l'orientation et l'aide aux démarches administratives |
| Fiche action n°2 | Préciser la mission d'accueil des secrétariats pour les autres services présents en MDS |
| Fiche action n°3 | Expérimenter une mission « d'appui technique d'accueil » et l'évaluer |
| Fiche action n°4 | Expérimenter une mission de « travailleur social de premier accueil » et l'évaluer |
| Orientation 2 : Une organisation par territoires d'intervention sociale pour favoriser les pratiques professionnelles partagées et les projet collectifs | |
| Fiche action n°5 | Définir les modalités de mise en œuvre des territoires d'intervention sociale en « déssectorisation » |
| Fiche action n°6 | Définir les modalités de mise en œuvre des territoires d'intervention sociale en « cosectorisation » |
| Fiche action n°7 | Définir le contenu du dossier famille |
| Fiche action n°8 | Définir un cadre pour l'action collective et favoriser les initiatives des travailleurs sociaux |
| Fiche action n°9 | Mettre en place des actions de prévention du surendettement |
| Orientation 3 : Des dispositifs mieux structurés et identifiés pour une meilleure réponse aux problématiques des usagers | |
| Fiche action °10 | Préciser le contenu de l'intervention dans le cadre de l'information préoccupante |
| Fiche action n°11 | Préciser les fondamentaux de l'accompagnement social en prévention et protection de l'enfance |
| Fiche action n°12 | Préciser les fondamentaux de l'accompagnement social en insertion |
| Fiche action n°13 | Mettre en place une meilleure information des bénéficiaires du RSA |
| Fiche action n°14 | Elaborer un guide technique sur la prise en charge des majeurs vulnérables |
| Fiche action n°15 | Préciser le contenu des interventions dans le domaine du logement et les articulations avec les différents dispositifs |
| Orientation 4 : Une action du service social reconnue et un partenariat renforcé | |
| Fiche action n°16 | Renforcer la cohésion du service public départemental d'action sociale |
| Fiche action n°17 | Communiquer sur les missions du service auprès des partenaires |
| Fiche action n°18 | Structurer et formaliser les principaux partenariats |

| Orientation 5 : Des professionnels soutenus dans l'exercice de leurs missions | |
|--|---|
| Fiche action n°19 | Mettre en place une démarche d'accompagnement du changement |
| Fiche action n°20 | Etudier les conditions et le contenu possible de supervisions externes |
| Fiche action n°21 | Planifier l'adaptation des locaux |
| Fiche action n°22 | Evaluer la pertinence de l'implantation et de l'organisation des permanences sociales |
| Orientation 6 : Un schéma suivi et évalué | |
| Fiche action n°23 | Organiser un suivi du schéma et mettre en place des outils d'évaluation |

La direction de l'action sociale est fortement impliquée dans la mise en œuvre du schéma de protection de l'enfance 2010-2014, notamment concernant les thématiques suivantes :

- mettre en œuvre et évaluer la mesure d'accompagnement en économie sociale et familiale,
- élaborer des cahiers techniques de la protection de l'enfance (information préoccupante).

Elle s'implique également dans la mise en œuvre du Plan départemental d'insertion 2011-2013, en particulier concernant les actions suivantes :

- définir l'accompagnement social des bénéficiaires du RSA,
- favoriser le lien social et la mobilisation des personnes sur des actions collectives.

Les fiches actions du schéma de l'action sociale sont détaillées en annexe 2.

Le service d'action sociale du Département de la Vienne Cadre d'intervention

Les fondamentaux

Conformément à l'article L 123-2 du code de l'action sociale et des familles, « Le service public départemental d'action sociale a pour mission générale, d'aider les personnes en difficultés à retrouver ou à développer leur autonomie de vie. ».

Dans la Vienne, les travailleurs sociaux généralistes en charge de cette mission travaillent en Maisons départementales de la solidarité, au sein de la Direction de l'action sociale, rattachée à la Direction générale adjointe des solidarités.

L'intervention sociale vise à rendre l'utilisateur acteur dans ses démarches et dans sa vie quotidienne, à le rendre autonome dans ses choix de vie, en fonction de ses potentialités. L'intervention est adaptée et prend en compte le rythme de la personne.

Les personnels du service départemental d'action sociale sont soumis au secret professionnel ou à une obligation de discrétion professionnelle, afin de respecter la vie privée des personnes et de permettre une relation de confiance. Ce secret ne peut être partagé ou levé que dans des cas limités, prévus par la loi.

Les missions

Le service départemental d'action sociale offre deux niveaux d'intervention :

➔ Le service social intervient prioritairement dans le cadre de **missions d'accompagnement prévues par la loi** :

- prévention et protection de l'enfance,
« prévenir les difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives, accompagner les familles » (art L 112-3 CASF),
- orientation et insertion sociale des bénéficiaires du Revenu de solidarité active (RSA),
« Le bénéficiaire du revenu de solidarité (...) conclut avec le Département, (...) un contrat librement débattu énumérant leurs engagements réciproques en matière d'insertion. » (art L 262-35 CASF),

- accompagnement éducatif et budgétaire des majeurs vulnérables dans le cadre des mesures d'accompagnement social personnalisé,
« Toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources peut bénéficier d'une mesure d'accompagnement social personnalisé qui comporte une aide à la gestion de ses prestations sociales et un accompagnement social individualisé. » (art L 271-1 CASF),
- prévention des expulsions liées au logement.
« le service public départemental d'action sociale assure, à la demande et pour le compte des autorités compétentes de l'Etat, les interventions et les enquêtes, qui sont nécessaires à l'exercice des missions de celles-ci. » (art L 123 CASF).

Dans ce cadre, les travailleurs sociaux évaluent les situations, recherchent l'adhésion des personnes et élaborent avec elles des plans d'action. Dans certains cas, les plans d'action font l'objet d'une contractualisation entre l'utilisateur et le Département.

→ **Le service social assure un accueil tout public.** Les secrétaires et les travailleurs sociaux apportent une écoute, des informations sur les droits et orientent les personnes, à partir de leurs demandes et d'un diagnostic de leurs situations. Un premier niveau de réponse est ainsi apporté en fonction des problématiques soulevées.

Des interventions ponctuelles, suivies ou accompagnements peuvent alors être proposés et mis en place par les travailleurs sociaux en lien avec des partenaires spécialisés.

Le Département est engagé dans des réseaux médico-sociaux (violences conjugales, alcool ...), afin de mieux accompagner les publics relevant de ses missions.

Les conditions et limites d'intervention

Le service social intervient dans son champ de compétences, en veillant au respect des droits des usagers.

L'intervention est possible :

- ***prioritairement, à la demande des personnes***
Le service social accueille, écoute et oriente tout public en difficulté. Un accompagnement pourra être proposé en fonction du diagnostic et dans le cadre des missions prévues par la loi.
- ***dans le cadre d'enquêtes***
Le service social réalise des évaluations d'informations préoccupantes au titre de la protection de l'enfance et des enquêtes pour le compte de l'Etat, notamment dans le cadre de la prévention des expulsions locatives.
L'adhésion de la personne est recherchée pour effectuer l'évaluation.

- *sur sollicitation de tiers (institutions, personnes physiques).*

Le tiers demandeur doit informer la personne de sa démarche et obtenir son accord pour saisir le service social. Il contribue, en lien avec le travailleur social, à la recherche de réponses adaptées.

Par exception, dans le cadre de la protection de l'enfance, l'intervention du service social est obligatoire si des éléments de danger ou de risque de danger sont recueillis, y compris si le tiers reste anonyme.

L'intervention du service d'action sociale s'effectue dans le respect de la dignité, de la liberté et de la responsabilité individuelle des personnes.

- Le service social intervient en soutien des personnes dans un objectif d'autonomie. Il n'agit pas à leurs places.
- Les personnes sont libres de leurs choix et les travailleurs sociaux ne sont pas garants des actions que celles-ci entreprennent ou non.
- Le service social aide les usagers dans leurs démarches mais n'a pas vocation à remplir des documents administratifs délivrés par d'autres organismes. Il n'assure pas de suivi administratif pour ces demandes.

Les modalités d'intervention

Le service social intervient principalement en accompagnement individuel (intervention sociale d'aide à la personne – ISAP).

Les personnes peuvent être rencontrées lors de permanences sociales, de rendez-vous ou de visites à domicile.

Les rendez-vous avec les usagers s'effectuent principalement au sein des Maisons départementales de la solidarité ou sur les lieux de permanences. Les visites à domicile restent à l'appréciation du service social en fonction des nécessités de l'évaluation et des difficultés de mobilité.

Le service social intervient également dans le cadre d'actions collectives (intervention sociale d'intérêt collectif – ISIC).

Ces actions sont généralement menées en partenariat et concernent le plus souvent les domaines de l'insertion et de l'aide à la parentalité.

Annexe 2

| | |
|-------------------------|--|
| Fiche action n°1 | Développer la mission d'accueil des secrétariats : le décryptage de la demande, l'orientation et l'aide aux démarches administratives |
| Orientation du schéma | Une mission d'accueil confortée et s'appuyant sur les compétences de tous les professionnels |

CONSTATS :

En MDS, le secrétariat est chargé de l'accueil physique et téléphonique des usagers qui sollicitent entre autre le service d'Action Sociale.

Plusieurs secrétariats développent un accueil approfondi afin d'être plus réactif devant certaines demandes des usagers. Cette démarche permet également de « décharger » les permanences des assistants sociaux (pour les demandes ne nécessitant pas obligatoirement un entretien avec un travailleur social).

Les secrétaires affirment une identité spécifique avec une mission auprès du public, complémentaire à celle des autres professionnels.

OBJECTIFS :

- Formaliser la mission d'accueil des secrétariats
- Trouver un socle commun en matière de définition et de cadre d'intervention, tout en considérant la taille et la configuration de chaque MDS.
- Développer une démarche d'écoute et d'analyse de la demande (recueillir, comprendre la demande, questionner et articulation avec les professionnels concernés).
- Mettre en place des outils de travail facilitant cette démarche

METHODE DE TRAVAIL :

Mettre en place des réunions de travail du groupe « Amélioration de l'organisation de l'accueil » et l'élargir à d'autres professionnels de l'Action Sociale.

- Faire un état des lieux de l'existant en terme de pratiques et d'outils déjà mis en place.
- Envisager le développement de la mission d'accueil des secrétariats en fonction des réalités de chaque MDS (configuration des locaux, du personnel, des besoins en terme de fonctionnement et de formation complémentaires).
- Mettre en commun les outils élaborés dans les MDS, les optimiser pour ensuite les expérimenter dans certaines MDS : fiche de liaison, procédure d'accès aux droits...
- Evaluer la pertinence de ces outils, les réajuster éventuellement et au final les faire valider.

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale.

CALENDRIER :

- 2011 - 2012

MOYENS :

- Humains : Présence des professionnels du groupe sur 5/6 rencontres.
- Locaux : à adapter en fonction des orientations.

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Elaboration d'un questionnaire autour des outils proposés (pertinence, limites, fréquence d'utilisation) et des domaines de compétences à approfondir.
- Mise en place d'un tableau de suivi pour mesurer l'évolution de la mission accueil, d'orientation et d'aide aux démarches administratives (nombres de personnes orientées, nombre d'entretien proposé par le secrétariat, durée de l'entretien...)

| | |
|-------------------------|--|
| Fiche action n°2 | Préciser la mission d'accueil des secrétariats pour les autres services présents en MDS |
| Orientation du schéma | Une mission d'accueil confortée et s'appuyant sur les compétences de tous les professionnels |

CONSTATS :

En MDS, le secrétariat est chargé de l'accueil physique et téléphonique pour l'ensemble des professionnels.

Les attentes de chaque service (PMI/ASE/Service Social/VEI) sont à des degrés divers et parfois peu définies.

Le manque de coordination entre ces services et le secrétariat, l'absence parfois d'outils de liaison, peuvent entraîner des imprécisions voire des réponses erronées aux usagers et partenaires de ces différents services.

OBJECTIFS :

- Préciser la mission accueil pour chaque service (attentes réciproques)
- Formaliser des outils de coordination (fiche de liaison, utilisation du réseau informatique pour la planification des rendez-vous, planning...)
- Définir des procédures pour les situations d'urgence (essentiellement lors de l'absence des professionnels concernés au sein de la MDS)

METHODE DE TRAVAIL :

- Mise en place de réunions de travail avec des professionnels ayant participé au groupe « Amélioration de l'organisation de l'accueil » en élargissant sa composition
- Mettre en commun les outils élaborés dans les MDS, les optimiser pour ensuite les expérimenter dans certaines MDS
- Evaluer leur pertinence, les réajuster éventuellement et au final les faire valider par chaque service.

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale

Partenaires : Direction enfance et famille (ASE/PMI) et Direction de l'insertion (VEI)

CALENDRIER :

- 2012

MOYENS :

- Présence des professionnels du groupe sur 5/6 rencontres.

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Elaboration d'un questionnaire autour des outils proposés (pertinence, limites, fréquence d'utilisation)

| | |
|-------------------------|--|
| Fiche action n°3 | Expérimenter une mission « d'appui technique d'accueil » et l'évaluer |
| Orientation du schéma | Une mission d'accueil confortée et s'appuyant sur les compétences de tous les professionnels |

CONSTATS :

Plusieurs secrétariats en MDS ont mis en place un accueil renforcé afin d'être plus réactif devant certaines demandes des usagers et au final d'alléger les permanences des Assistants de service social.

Certaines demandes ne relèvent pas d'une évaluation sociale. Pour autant les secrétaires peuvent parfois être en difficulté pour donner réponse à la personne (orientation vers les organismes compétents, accès aux droits, réponse administrative, urgence...)

Certains usagers peuvent se montrer très insistants voire agressifs dans leur demande de réponse immédiate. Pour accomplir cette mission, un appui technique d'un travailleur social peut donc s'avérer nécessaire.

OBJECTIFS :

- Eviter l'isolement des secrétaires et prévenir l'agressivité du public en apportant plus rapidement un premier niveau de réponse
- Elaborer une ou plusieurs organisations, en fonction des réalités de chaque MDS, pour la mise en place d'un appui technique afin de permettre aux secrétariats de remplir leur mission d'accueil, en complémentarité avec les travailleurs sociaux

METHODE DE TRAVAIL :

- Mettre en place un groupe de travail avec les secrétaires et les assistants de service social
- Faire un état des lieux de l'existant en terme d'appui technique, tenir compte du fonctionnement, de la configuration de chaque MDS et envisager un ou plusieurs scénarii d'organisation
- La ou les organisations retenues seront expérimentées dans les MDS, et évaluées

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale

CALENDRIER :

- 2011-2012 : réflexion sur l'organisation et expérimentation
- 2013 : évaluation

MOYENS :

Présence des professionnels du groupe sur 8/10 rencontres.

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Nombre de situations traitées sans rendez-vous avec un travailleur social,
- Nombre de situations accueillies en appui technique d'accueil : délai moyen, typologie des situations...

| | |
|-------------------------|--|
| Fiche action n°4 | Expérimenter une mission de « travailleur social de premier accueil » et l'évaluer |
| Orientation du schéma | Une mission d'accueil confortée et s'appuyant sur les compétences de tous les professionnels |

CONSTATS :

Dans certaines MDS, le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous est trop long, ce qui peut entraîner un mécontentement des usagers. Le secrétariat peut alors se trouver en difficulté pour répondre à certaines situations qui nécessitent des réponses techniques spécifiques ou pour qualifier l'urgence et la traiter.

En parallèle, les travailleurs sociaux peuvent être mobilisés sur un travail administratif ou un accueil ponctuel, au détriment d'un suivi ou d'un accompagnement pour des situations plus complexes.

OBJECTIFS :

- Améliorer la mission de service public auprès des usagers en terme de délai et de qualité dans la réponse apportée.
- Apporter un soutien au secrétariat en cas de situations complexes ou pour qualifier l'urgence.
- Permettre aux travailleurs sociaux de se centrer sur leur travail d'accompagnement et de suivi

METHODE DE TRAVAIL :

- Elargir l'expérimentation effectuée sur la MDS de Chauvigny à d'autres MDS
- Réfléchir aux modalités concrètes de mise en œuvre en fonction des réalités locales (lieu, nombre des rendez-vous, articulation avec le secrétariat et les travailleurs sociaux, public déjà connu ou nouveaux entrants...)

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale

CALENDRIER :

- 2011 : mise en œuvre de l'expérimentation
- 2012 : évaluation

MOYENS :

- Conception : mise en place d'un groupe de travail inter-MDS avec pour objectif de proposer différents scénarios d'organisation
- Mise en œuvre : dégagement d'un temps spécifique de travailleur social

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Nombre de personnes reçues, types de problématiques, délai de rendez-vous
- Evaluation de la satisfaction des usagers et de l'impact sur le travail des secrétariats et des travailleurs sociaux

| | |
|-------------------------|---|
| Fiche action n°5 | Définir les modalités de mise en œuvre des territoires d'intervention sociale en « désectorisation » |
| Orientation du schéma | Une organisation par territoires d'intervention sociale pour favoriser les pratiques professionnelles partagées et les projets collectifs |

CONSTATS :

L'organisation actuelle la plus répandue (1 assistante sociale = 1 secteur) montre certaines limites : isolement des professionnels, déséquilibre des charges de travail..., qui peuvent affecter la qualité de la réponse apportée à l'utilisateur.

Des expériences de désectorisation existent actuellement mais avec des outils hétérogènes.

OBJECTIFS :

- Rendre un meilleur service au public en apportant un regard croisé pour plus d'objectivité sur certaines situations et en permettant un meilleur délai de traitement
- Réduire l'isolement des professionnels par des échanges sur les situations et équilibrer les charges de travail

METHODE DE TRAVAIL :

- Réunion du groupe de travail « Faire évoluer la notion de secteur » pour élaborer des outils de gestion et de régulation
- Réunion d'un groupe de travail au sein des MDS concernées pour définir le périmètre des territoires
- Réunions de concertation avec la Direction enfance et famille sur l'évolution des organisations, au siège et en MDS
- Mise en commun de l'avancée des réflexions de chaque groupe par une rencontre mensuelle lors des réunions DAS au cours du 1^{er} trimestre 2011.

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale

Partenaire : Direction enfance et famille

CALENDRIER :

- 1^{er} trimestre 2011 : mise en œuvre de la désectorisation sur les MDS concernées
- 2012 : évaluation de la désectorisation au sein des MDS concernées.

MOYENS :

- Humains : implication de tous les professionnels de la Direction de l'Action Sociale
- Financiers : adaptation des locaux de permanences à prévoir (cf fiche 22)

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Organiser une enquête de satisfaction des usagers
- Vérifier l'équilibre de la charge de travail à partir des indicateurs : IP, RSA, prévention des expulsions, nombre de 1^{ères} demandes et nombre de situations accompagnées...
- Evaluer la qualité du travail partenarial avec les autres services

| | |
|-------------------------|---|
| Fiche action n°6 | Définir les modalités de mise en œuvre des territoires d'intervention sociale en « cosectorisation » |
| Orientation du schéma | Une organisation par territoires d'intervention sociale pour favoriser les pratiques professionnelles partagées et les projets collectifs |

CONSTATS :

L'organisation actuelle la plus répandue (1 assistante sociale = 1 secteur) montre certaines limites : isolement des professionnels, déséquilibre des charges de travail..., qui peuvent affecter la qualité de la réponse apportée à l'utilisateur.

La déssectorisation n'est pas adaptée aux zones rurales car elle aboutirait à augmenter le nombre de kilomètres et à réduire le lien avec les partenaires locaux.

Des expériences de cosectorisation existent et donnent satisfaction mais avec des outils de régulation et de gestion insuffisamment aboutis.

OBJECTIFS :

- Rendre un meilleur service au public en apportant un regard croisé pour plus d'objectivité sur certaines situations et en permettant un meilleur délai de traitement
- Réduire l'isolement des professionnels par des échanges sur les situations et équilibrer les charges de travail

METHODE DE TRAVAIL :

- Réunion du groupe de travail « Faire évoluer la notion de secteur » pour élaborer des outils de gestion et de régulation,
- Réunion d'un groupe de travail au sein des MDS concernées pour définir le périmètre des territoires,
- Réunions de concertation avec la Direction enfance et famille sur l'évolution des organisations, au siège et en MDS
- Mise en commun de l'avancée des réflexions de chaque groupe par une rencontre mensuelle lors des réunions DAS au cours du 1^{er} trimestre 2011.

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale

Partenaire : Direction enfance et famille

CALENDRIER :

- 1^{er} trimestre 2011 : mise en œuvre de la cosectorisation sur les MDS concernées
- 2012 : évaluation de la cosectorisation au sein des MDS concernées.

MOYENS :

- Humains : implication de tous les professionnels de la Direction de l'Action Sociale.
- Financiers : adaptation des locaux de permanences à prévoir (cf. fiche 22).

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Organiser une enquête de satisfaction des usagers
- Vérifier l'équilibre de la charge de travail à partir des indicateurs : IP, RSA, prévention des expulsions, nombre de 1^{ères} demandes et nombre de situations accompagnées...
- Evaluer la qualité du travail partenarial avec les autres services

| | |
|-----------------------------|---|
| Fiche action n°7 | Définir le contenu du dossier famille |
| Orientation du schéma | Une organisation par territoires d'intervention sociale pour favoriser les pratiques professionnelles partagées et les projets collectifs |

CONSTATS :

Toutes les MDS n'appréhendent pas le « dossier famille » de la même manière, même si ce dernier est régi par des règles d'archivage et de classement.

Il convient d'harmoniser les pratiques, de les simplifier et ainsi d'améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Il s'agit également d'apporter une cohérence de travail entre travailleurs sociaux et secrétaires, afin de faciliter le suivi des usagers en cas de remplacement ou d'absence.

OBJECTIFS :

- Définir le contenu du « dossier famille » et les modalités d'archivage
- Améliorer le mode de classement
- Définir le mode de consultation et de transmission des éléments du dossier à l'utilisateur et aux partenaires.
- Etudier les éléments du dossier susceptibles d'être informatisés

METHODE DE TRAVAIL :

- Une phase de collecte d'information : recherches juridiques, étude comparative des pratiques d'autres départements, contacts avec les Archives départementales...
- Une phase de réflexion : mise en place d'un groupe de travail associant des professionnels de l'action sociale chargé de faire un état des lieux des pratiques et d'élaborer des propositions

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale

Partenaires : conseillère juridique, archives départementales

CALENDRIER :

- 2011 : recherches documentaires
- 2012 : réunion du groupe de travail

MOYENS :

- Humains : présence des professionnels sur 3 à 5 rencontres.
- Matériels : en fonction des orientations retenues, aménagement des espaces à prévoir.

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Appropriation du nouveau dossier par les travailleurs sociaux et les secrétaires

| | |
|--------------------------|---|
| Fiche action n° 8 | Définir un cadre pour l'action collective et favoriser les initiatives des travailleurs sociaux |
| Orientation du schéma | Une organisation par territoires d'intervention sociale pour favoriser les pratiques professionnelles partagées et les projets collectifs |

CONSTATS :

Les actions collectives actuellement conduites en MDS ne sont pas lisibles au plan départemental et il existe peu de mutualisation (à l'exception journées inter-groupes organisées par les CESF). On peut noter également un manque de structuration et d'outils.

Ce flou n'incite pas les travailleurs sociaux à s'investir dans des actions collectives, qui pourraient pourtant permettre d'apporter d'autres réponses aux difficultés rencontrées, en s'appuyant sur les ressources collectives des groupes.

OBJECTIFS :

- Construire un cadre d'intervention pour l'action collective
- Mieux faire connaître les actions collectives réalisées
- Mettre en place une démarche favorisant les initiatives des travailleurs sociaux, notamment sur les territoires d'intervention sociale (TIS)

LIEN EVENTUEL AVEC LES AUTRES SCHEMAS :

- Schémas départementaux de protection de l'enfance et de la petite enfance
- Programme Départemental d'Insertion

METHODE DE TRAVAIL :

Réunion du groupe de travail « valoriser l'action collective » afin de :

- Construire un guide de l'action collective qui préciserait toutes les étapes de la mise en œuvre d'une action collective : étude de besoins, diagnostic, définition des objectifs, moyens et partenariats mobilisés, évaluation de l'action à partir d'outils et d'indicateurs sur les aspects quantitatifs et qualitatifs,
- Créer un outil de recensement des actions collectives sur une base Lotus à partir de fiches synthétiques de présentation des actions.
- Mettre en place un groupe d'appui pour soutenir les initiatives des travailleurs sociaux ou un autre modalité, si besoin

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale

Partenaires : Direction de l'Insertion, Direction Enfance et Famille (PMI/ASE)

CALENDRIER :

- 2011 : finalisation du guide de l'action collective
- 2012 : suite de l'action

MOYENS :

- Humains : Présence des professionnels sur 5 – 6 rencontres
- Financiers : à déterminer en fonction des orientations retenues

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Nombre d'actions collectives conduites et nombre de personnes ayant intégré un groupe
- Domaine d'intervention, service porteur de projet...

| | |
|-------------------------|---|
| Fiche action n°9 | Mettre en place des actions de prévention du surendettement |
| Orientation du schéma | Une organisation par territoires d'intervention sociale pour favoriser les pratiques professionnelles partagées et les projets collectifs |

CONSTATS :

Le public reçu en MDS est confronté à une précarisation économique de plus en plus importante avec une augmentation des situations de surendettement.

La complexité des modes de consommation (formes variées de crédits, dématérialisation via Internet...) et des fonctionnements bancaires fragilise les personnes d'autant plus qu'elles ont parfois une méconnaissance de la gestion du budget.

36% des difficultés énoncées par les usagers rencontrés par les assistants sociaux portent sur des problèmes financiers.

Les actions de sensibilisation à la gestion du budget sont peu nombreuses sur le département.

OBJECTIFS :

- Définir les modalités d'une action de prévention du surendettement couvrant l'ensemble du territoire départemental
- Identifier le public potentiel et préciser les modalités de sensibilisation de ce public

LIEN EVENTUEL AVEC LES AUTRES SCHEMAS :

Plan Départemental d'Insertion pour le public RSA

METHODE DE TRAVAIL :

- Constitution d'un groupe de travail associant des CESF, des AS, la chargée de mission majeur vulnérable
- Rédaction d'un projet s'appuyant sur les actions déjà conduites en MDS
- Repérage des partenaires pouvant conduire l'action ou appel d'offre

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale

Partenaires : Direction de l'Insertion, mission Fonds européens

CALENDRIER :

- 2011 : construction du projet et identification du partenaire pouvant conduire l'action
- 2012 : lancement de l'action sur une partie du territoire
- 2013 : action sur le territoire départemental

MOYENS :

- Humains : 1 référent à la Direction de l'Action Sociale pour le suivi de l'action
- Financiers : à préciser dans le cadre du FSE (35000 euros pour le financement d'un poste à temps plein)

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Nombre de personnes ayant bénéficié de l'action
- Couverture départementale

| | |
|--------------------------|--|
| Fiche action n°10 | Préciser le contenu de l'intervention dans le cadre de l'information préoccupante |
| Orientation du schéma | Des dispositifs mieux structurés et identifiés pour une meilleure réponse aux problématiques des usagers |

CONSTATS :

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance positionnant le Président du Conseil Général comme chef de file de la prévention et de la protection de l'enfance modifie les pratiques professionnelles des travailleurs médico-sociaux chargés des évaluations et des cadres chargés des décisions dans le cadre des informations préoccupantes et informations potentiellement préoccupantes.

OBJECTIFS :

- Définir l'évaluation d'une information préoccupante, notamment concernant les modalités d'intervention, les actions à conduire, le contenu d'un rapport...
- Définir le contenu de l'évaluation en polyvalence : investigation ? démarrage de l'accompagnement ?
- Favoriser une culture commune de l'évaluation et des suites à donner, entre les différents services.

LIEN EVENTUEL AVEC LES AUTRES SCHEMAS ET OU GROUPE DE TRAVAIL :

Schéma départemental de protection de l'enfance, schéma petite enfance

METHODE DE TRAVAIL :

- Formaliser les orientations retenues par le groupe de travail « définir l'intervention dans le cadre d'une information préoccupante » associant les trois services afin d'élaborer un guide pratique, en complément du cahier technique de l'information préoccupante
- Identifier les thématiques à approfondir en s'appuyant sur la dynamique créée par la formation « Evaluation en protection de l'enfance »
- Rendre compte de ce travail en réunion plénière des trois services

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote: Direction de l'Action Sociale

Partenaires : en interne : Direction de l'Enfance et la Famille (ASE, PMI), en externe : PJJ, secteur associatif habilité ou conventionné, Education Nationale

CALENDRIER :

- 2011 - 2012

MOYENS :

- Humains : présence des professionnels des différents services sur le groupe de travail

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Appropriation des divers outils par l'ensemble des professionnels internes et externes
- Nombre de retours du parquet pour compétence

| | |
|--------------------------|--|
| Fiche action n°11 | Préciser les fondamentaux de l'accompagnement social en prévention et protection de l'enfance |
| Orientation du schéma | Des dispositifs mieux structurés et identifiés pour une meilleure réponse aux problématiques des usagers |

CONSTATS :

La loi du 5 mars 2007 portant réforme de la prévention et protection de l'enfance confère un rôle central au Président du Conseil Général et à ses services.

- L'accompagnement social en prévention-protection de l'enfance est une dimension importante dans l'exercice du métier de travailleur social en polyvalence de secteur. Toutefois, il est actuellement assez mal identifiable car il ne se définit pas au travers de données quantifiables.
- Certains travailleurs sociaux dans le cadre de leur formation et/ou de leur expérience professionnelle n'ont pas « abordé » ou peu l'accompagnement spécifique lié à la prévention-protection de l'enfance.

OBJECTIFS :

- Elaborer un support technique proposant des pistes de réflexion et des repères qui apporterait un soutien dans la pratique professionnelle des travailleurs sociaux
- Réfléchir à des moyens de rendre l'accompagnement plus visible et ainsi de le valoriser
- Mieux articuler les accompagnements des 3 services (ASE, PMI, Service Social) dans l'intérêt des familles

LIEN EVENTUEL AVEC LES AUTRES SCHEMAS :

- Schéma départemental de protection de l'enfance, schéma petite enfance

METHODE DE TRAVAIL :

Poursuivre le travail engagé avec le groupe « Définir l'accompagnement social en prévention-protection de l'enfance » pour :

- Préciser les fondamentaux (cadre de la loi, les choix institutionnels, les valeurs professionnelles...);
- Travailler sur des outils et/ou des instances favorisant la visibilité de l'accompagnement ;
- Recueillir les outils et pratiques d'autres départements sur l'accompagnement en prévention ;
- Travailler sur un outil proposant un soutien aux professionnels dans leur pratique ;
- Réfléchir autour du secret professionnel et secret partagé dans le cadre de l'accompagnement.

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale

Partenaires : Direction de l'Enfance et la Famille (PMI, ASE)

CALENDRIER :

- 2011-2012

MOYENS :

- Humains : présence des professionnels des différents services sur le groupe de travail

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Quantifier le nombre d'accompagnements en prévention et protection, à partir d'une définition homogène et d'outils communs

| | |
|--------------------------|--|
| Fiche action n°12 | Préciser les fondamentaux de l'accompagnement social en insertion |
| Orientation du schéma | Des dispositifs mieux structurés et identifiés pour une meilleure réponse aux problématiques des usagers |

CONSTATS :

Dans le cadre de la mise en place du RSA, la loi prévoit que chaque bénéficiaire du RSA soumis aux droits et devoirs bénéficie d'un accompagnement personnalisé. Actuellement, seuls 25% des bénéficiaires ont été orientés et sont accompagnés.

L'accompagnement social contractualisé doit être davantage défini.

OBJECTIFS :

- Elaborer un « guide pratique » de l'accompagnement social
- Créer un temps de formation inter-structures (MDS, CCAS, ADAPGV, CAF) autour de l'accompagnement social dans le cadre du RSA.
- Optimiser la communication entre les travailleurs sociaux et le service RSA sur l'aspect prestation (calcul du droit, neutralisation...), avec le concours de la Caf et de la Msa.

LIEN EVENTUEL AVEC LES AUTRES SCHEMAS :

Plan Départemental d'Insertion

METHODE DE TRAVAIL :

- Créer un groupe de travailleurs sociaux pour élaborer le « guide pratique » de l'accompagnement social qui pourrait contenir :
 - . les thèmes à aborder lors du premier entretien
 - . l'élaboration du contrat d'engagements réciproques (CER)
 - . les fréquences et les contenus des rendez-vous de suivi
 - . les ressources à disposition des référents uniques
- Elaborer un cahier des charges pour la formation

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale et Direction de l'Insertion

Partenaires : Caisse d'allocations familiales, Mutualité sociale agricole, organismes référent unique

CALENDRIER :

- 2011 : guide pratique, relations travailleurs sociaux / service RSA
- 2012 : formation

MOYENS :

- Humains : mobilisation des professionnels sur un groupe de travail
- Informatiques : un site Internet ou base de données partagée et réactualisable
- Financiers : budget formation à définir

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Réalisation concrète des outils
- Nombre de CER signés et typologie des contenus

| | |
|--------------------------|--|
| Fiche action n°13 | Mettre en place une meilleure information des bénéficiaires du RSA |
| Orientation du schéma | Des dispositifs mieux structurés et identifiés pour une meilleure réponse aux problématiques des usagers |

CONSTATS :

Avec la généralisation du RSA, l’instruction et l’ouverture des droits ont été confiées aux organismes instructeurs.

L’information transmise aux bénéficiaires lors du dépôt de leur demande sur l’orientation et l’accompagnement est insuffisante, d’autant que les délais, parfois importants, entre ouverture de droit et convocation en plateforme d’orientation, peuvent différer l’accès à une information complète.

OBJECTIFS :

- Permettre à tous les bénéficiaires RSA du département de s’approprier le dispositif en vue de favoriser leur insertion sociale et/ou professionnelle
- Mobiliser les bénéficiaires RSA ayant une ancienneté RMI de plusieurs années

LIEN EVENTUEL AVEC LES AUTRES SCHEMAS :

Plan Départemental d’Insertion

METHODE DE TRAVAIL :

- Procéder à l’état des lieux de l’existant concernant les informations données par les organismes instructeurs et recueillir des informations sur les pratiques d’autres départements
- Mettre en place une stratégie d’information des allocataires avec le concours d’un groupe de bénéficiaires
- Réfléchir en interne sur les moyens à mettre en œuvre pour réduire les délais de convocation en plateforme et favoriser la mobilisation des bénéficiaires

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilotes : Direction de l’Action Sociale et Direction de l’Insertion

Partenaires : Caisse d’allocations familiales, Mutualité sociale agricole, organismes référent unique

CALENDRIER :

- 2011 : Définir une stratégie d’information des bénéficiaires et commencer à la mettre en œuvre
- 2013 : Evaluer les résultats obtenus

MOYENS :

- Humains : mobilisation de professionnels sur quelques réunions
- Informatiques : amélioration nécessaire du repérage des bénéficiaires
- Financiers : financement des supports de communication

INDICATEURS DE SUIVI ET D’EVALUATION :

- Evaluation qualitative à construire (questionnaire, entretiens ?)

| | |
|--------------------------|--|
| Fiche action n°14 | Elaborer un guide technique sur la prise en charge des majeurs vulnérables |
| Orientation du schéma | Des dispositifs mieux structurés et identifiés pour une meilleure réponse aux problématiques des usagers |

CONSTATS :

La loi du 5 mars 2007 réformant les dispositifs de protection destinés aux majeurs vulnérables (tutelle, curatelle....) introduit la possibilité d'accompagnement social personnalisé relevant de la compétence du Président du Conseil Général.

Cette nouvelle compétence du Département nécessite de définir la place des acteurs de la prévention et protection tant au niveau administratif que judiciaire et de préciser les articulations entre chacun.

OBJECTIFS :

- Elaborer un outil facilitant l'appropriation de ces dispositifs par les professionnels et précisant les limites de l'action départementale
- Identifier les articulations entre les dispositifs administratifs et judiciaires
- Communiquer auprès des partenaires sur les nouvelles compétences du Conseil Général

METHODE DE TRAVAIL : Constituer un groupe de travail chargé des missions suivantes :

- Etat des lieux des outils existants
- Identification, élaboration et rédaction des éléments manquants
- Construction du guide
- Définition des modalités de communication (destinataires internes ou externes)

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale

Partenaires : Parquet, Juges d'instance, UDAF, autres services mandataires judiciaires...

CALENDRIER :

- 2011 : état des lieux et construction des éléments manquants
- 2012 : élaboration et diffusion du guide

MOYENS :

- Humains : présence des professionnels sur 5-6 rencontres

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Réalisation du guide et appropriation par les professionnels

| | |
|--------------------------|---|
| Fiche action n°15 | Préciser le contenu des interventions dans le domaine du logement et les articulations avec les différents dispositifs |
| Orientation du schéma | Des dispositifs mieux structurés et identifiés pour une meilleure réponse aux problématiques des usagers |

CONSTATS :

Le domaine du logement connaît des évolutions importantes. Ainsi, les CDAPL et les commissions de prévention des expulsions vont fusionner dans une nouvelle commission, la CCAPEX, à partir de décembre 2010.

La connaissance des situations pour alimenter ces commissions est en partie le résultat d'enquêtes conduites par le service social pour le compte de l'Etat. Le cadre conventionnel d'intervention date de 1995 et doit être renégocié en 2011.

La nouvelle compétence du Département dans le domaine des MASP met l'accent sur la priorité au règlement des dettes de loyer et l'accompagnement social au titre du RSA précise le travail à conduire avec les personnes, notamment dans le domaine du logement.

OBJECTIFS :

- Elaborer un outil facilitant la lisibilité et l'appropriation des dispositifs par les professionnels
- Définir les nouvelles modalités d'intervention en s'appuyant notamment sur le cahier technique réalisé par la Direction de l'Insertion
- Identifier les articulations entre les différents dispositifs (prévention des expulsions, ASLL, RSA, MASP, hébergement...) en distinguant les domaines de la responsabilité du Département

LIEN EVENTUEL AVEC LES AUTRES SCHEMAS :

Plan Départemental d'Aide au Logement pour les personnes défavorisées (PDALPD)

METHODE DE TRAVAIL :

- Constitution d'un groupe de travail composé de travailleurs sociaux pour élaborer des modalités d'intervention, animé par un responsable de MDS et la chargée de mission logement
- Etat des lieux des outils existants
- Construction des nouveaux outils et définition des modalités de communication

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilotes : Direction de l'Action Sociale et Direction de l'Insertion

Partenaire : Etat : Direction Départementale de la Cohésion Sociale

CALENDRIER :

- 2011 : état des lieux
- 2012 : réalisation de l'outil et diffusion

MOYENS :

- Mobilisation des professionnels sur le groupe de travail

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Réalisation des nouveaux outils et appropriation par les partenaires

| | |
|--------------------------|---|
| Fiche action n°16 | Renforcer la cohésion du service public départemental d'action sociale |
| Orientation du schéma | Une action du service social reconnue et un partenariat renforcé |

CONSTATS :

Le nombre d'agents (177 personnes) et l'organisation territorialisée (9 MDS) rendent difficile l'existence d'une cohésion départementale du service d'action sociale.

Les réunions de service portant uniquement sur de l'information restent insuffisantes pour permettre une dynamique collective.

OBJECTIFS :

- Faire des propositions d'organisation de temps d'échanges entre l'ensemble des professionnels du service
- Identifier d'autres modalités d'animation du service

METHODE DE TRAVAIL :

- Constituer un groupe de travail avec des professionnels du service
- Identifier les thématiques pouvant être retenues pour ces temps d'échanges
- Identifier les modalités pratiques et financières

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale

Partenaire : Direction des Ressources et des Relations Humaines

CALENDRIER :

- 2012

MOYENS :

- Humains : mobilisation des professionnels sur le groupe de travail

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- A définir

| | |
|--------------------------|---|
| Fiche action n°17 | Communiquer sur les missions du service auprès des partenaires |
| Orientation du schéma | Une action du service social reconnue et un partenariat renforcé |

CONSTATS :

Les missions du service social départemental sont souvent méconnues des partenaires, qui peuvent avoir une vue partielle du travail accompli.

Dans le cadre du schéma de l'action sociale, un document a été élaboré formalisant le cadre d'intervention de ce service, nommé « les fondamentaux de l'action sociale ».

OBJECTIFS :

- Communiquer sur « les fondamentaux de l'action sociale » et sur le schéma à l'interne et à l'externe

METHODE DE TRAVAIL :

- En interne : présentation lors des réunions de directions et de certains services de la DGAS, article dans Vienne@vous...
- En externe :
 - Réaliser un support de présentation des missions de la direction de l'action sociale et des fondamentaux de l'action sociale
 - Envoyer un courrier présentant les fondamentaux de l'action sociale à tous les partenaires
 - Publier le schéma sur le site internet
 - Organiser des réunions de présentation du schéma aux partenaires, dans les MDS
 - Réaliser une plaquette d'information à destination des usagers pour leur présenter les actions menées par le service social et/ou les MDS

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'action sociale

Partenaires : Service communication, Direction des Ressources et des Relations Humaines

CALENDRIER :

- 1^{er} semestre 2011 : communication auprès des partenaires
- 2012 : communication auprès des usagers

MOYENS :

- Humains : implication des professionnels
- Financiers : financement des supports de communication

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Nombre de partenaires ayant reçu une information
- Nombre de consultations du schéma sur le site internet

| | |
|------------------------------|--|
| Fiche action n°18 | Structurer et formaliser les principaux partenariats |
| Orientation du schéma | Une action du service social reconnue et un partenariat renforcé |

CONSTATS :

La direction de l'action sociale travaille avec de nombreux partenaires, au niveau départemental et au niveau local mais les relations sont parfois peu formalisées et peu homogènes.

OBJECTIFS :

Au niveau départemental :

- Identifier les champs du partenariat nécessitant une structuration et faire des propositions

Au niveau local :

- Développer l'animation du partenariat, au niveau de chaque MDS

METHODE DE TRAVAIL :

- Elaborer la convention avec l'Etat prévue à l'article L 123-2 du CASF prévoyant la réalisation d'intervention et d'enquêtes
- Constituer un groupe de réflexion des responsables de MDS sur l'animation du partenariat au niveau départemental et local

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale

Partenaires : en fonction du partenariat travaillé

CALENDRIER :

- 2011 : pour la convention avec l'Etat
- 2012-2013 : pour les autres partenariats

MOYENS :

- Humain : implication des professionnels sur des groupes de travail

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Nombre de conventions de partenariat signées

| | |
|--------------------------|--|
| Fiche action n°19 | Mettre en place une démarche d'accompagnement du changement |
| Orientation du schéma | Des professionnels soutenus dans l'exercice de leurs missions |

CONSTATS :

La mise en œuvre du schéma va entraîner des changements d'organisation et des évolutions des pratiques professionnelles, en particulier concernant l'accueil du public et l'organisation des territoires. L'appropriation et l'adhésion au projet par les professionnels concernés sont fondamentales.

OBJECTIFS :

- Communiquer auprès des professionnels sur le schéma afin qu'ils s'impliquent dans sa mise en œuvre
- Accompagner les nouvelles modalités d'organisation et de travail sur les dispositifs par une adaptation des fiches de poste et du plan de formation

METHODE DE TRAVAIL :

- Définir en lien avec les responsables de MDS les modalités de communication sur le schéma auprès des professionnels
- Organiser des groupes de travail par métier afin de définir de nouvelles fiches de postes
- Mettre en place une réunion de travail avec la DRRH pour adapter le plan de formation pour accompagner la mise en œuvre du schéma

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'action sociale

Partenaire : Direction des Ressources et des Relations Humaines

CALENDRIER :

- 2011

MOYENS :

- Humains : implication des professionnels dans des groupes de travail

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Nombre de formations, de mobilités, d'arrêts maladie...

| | |
|--------------------------|---|
| Fiche action n°20 | Etudier les conditions et le contenu possible de supervisions externes |
| Orientation du schéma | Des professionnels soutenus dans l'exercice de leurs missions |

CONSTATS :

Le principe de l'intervention en service social s'appuie sur la relation donc sur la dynamique de la rencontre avec les usagers, les collègues, l'institution, les partenaires et les politiques sociales. Cette dynamique s'inscrit de plus en plus dans des relations de tension (souffrance et ou violence des usagers, perte de sens du travail, missions peu claires, pressions multiples ...)

Cela nécessite une adaptation constante des professionnels et la supervision peut être un outil permettant la réflexion et la distanciation.

OBJECTIFS :

- Définir la supervision afin de la distinguer notamment de l'analyse de la pratique mise en oeuvre au sein de l'institution
- Clarifier la nature et le besoin de supervision des différents professionnels et les résultats attendus
- Faire une étude financière des différentes hypothèses retenues

METHODE DE TRAVAIL :

- Groupe de travail pluridisciplinaire associant tous les métiers de la Direction de l'Action Sociale
- Elaboration d'un questionnaire pour identifier les besoins de l'ensemble des agents de la DAS et les résultats attendus
- Analyse des questionnaires
- Recueil des expériences de supervision mise en place par des partenaires ou d'autres départements
- Réalisation d'un cahier des charges

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'Action Sociale

Partenaire : Direction des Ressources et des Relations Humaines

CALENDRIER :

- 2011 : le questionnaire et son exploitation + le recueil des expériences
- 2012 : réalisation du cahier des charges et validation

MOYENS :

- Implication des professionnels concernés
- Budget formation à prévoir

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- A déterminer

| | |
|--------------------------|--|
| Fiche action n°21 | Planifier l'adaptation des locaux |
| Orientation du schéma | Des professionnels soutenus dans l'exercice de leurs mission |

CONSTATS :

Plusieurs Maisons départementales de la solidarité ont aujourd'hui des locaux inadaptés et trop exigus, notamment Civray, Poitiers et Montmorillon. L'effort pour l'adaptation des locaux doit être poursuivi, afin de garantir un accueil de qualité du public et des conditions de travail satisfaisantes.

OBJECTIFS :

- Impulser et suivre les projets de construction de nouveaux locaux, pilotés par la Direction des bâtiments
- Faire des propositions d'amélioration des locaux existants

METHODE DE TRAVAIL :

- Définir les besoins en locaux des MDS et antennes et déterminer des priorités,
- Pour chaque projet, arrêter le secteur d'implantation attendue, et le faire valider par le DGAS,
- Saisir la DIFAF pour rechercher le site d'implantation, établir les actes d'acquisitions foncières ou immobilières,
- Saisir la DBD pour engager les procédures de construction ou de réhabilitation et l'encadrement de l'opération en tant que maître d'ouvrage,
- Mettre en place une réunion semestrielle sur les problématiques de locaux, permettant d'évaluer les besoins, de trouver des solutions provisoires et de suivre les grands projets,

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'action sociale

Partenaires : Direction des bâtiments départementaux, Direction des investissements du Futuroscope et des affaires foncières, Direction des affaires générales

CALENDRIER :

- 2011-2013

MOYENS :

- Humains : implication des professionnels sur les temps de réunions

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Intégration des problématiques des MDS au programme pluriannuel d'investissement du Département
- Construction effective des nouveaux locaux

| | |
|--------------------------|--|
| Fiche action n°22 | Evaluer la pertinence de l'implantation et de l'organisation des permanences sociales |
| Orientation du schéma | Des professionnels soutenus dans l'exercice de leurs mission |

CONSTATS :

84 permanences sociales sont organisées sur le territoire départemental, à des rythmes différents, avec des fréquentations, des modalités d'organisation et des conditions matérielles de réception des usagers plus ou moins satisfaisantes.

En outre, la nouvelle structuration des secteurs va nécessiter l'organisation de plusieurs permanences simultanées sur un même lieu, afin de permettre un travail en commun des travailleurs sociaux.

OBJECTIFS :

- Evaluer l'implantation et l'organisation des permanences sociales
- Faire des propositions d'évolution permettant de garantir une présence des travailleurs sociaux à proximité des habitants de la Vienne

METHODE DE TRAVAIL :

- Faire un état des lieux des permanences sociales : type de locaux, périodicité, fréquentation par les usagers, conditions matérielles (qualité des locaux, confidentialité, connexion informatique...), modalités d'organisation (sur rendez-vous/ sans rendez-vous)
- Faire des propositions en cohérence avec la nouvelle organisation des territoires d'intervention sociale des travailleurs sociaux.

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'action sociale

Partenaires : Mission modernisation évaluation coordination, Direction des affaires générales

CALENDRIER :

- 2011 : état des lieux
- 2012 : propositions

MOYENS :

- Humains : implication des professionnels dans un groupe de travail
- Financiers : en fonction des orientations prises, des nouveaux locaux de permanence devant être loués et aménagés

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Nombre de visites à domicile
- Type de fréquentation des permanences

| | |
|--------------------------|--|
| Fiche action n°23 | Organiser un suivi du schéma et mettre en place des outils d'évaluation |
| Orientation du schéma | Un schéma suivi et évalué |

CONSTATS :

La mise en œuvre du schéma va remodeler sensiblement l'organisation du service social, et au delà des Maisons départementales de la solidarité. Un pilotage et une évaluation régulière de la mise en œuvre du projet sont donc indispensables.

OBJECTIFS :

- Piloter la mise en œuvre du schéma en veillant à la cohérence des actions entreprises dans les différents schémas
- Organiser une évaluation du schéma

LIEN EVENTUEL AVEC LES AUTRES SCHEMAS :

Schéma protection de l'enfance, Schéma Petite Enfance, Plan Départemental d'Insertion

METHODE DE TRAVAIL :

- Déterminer une démarche de conduite de projet
 - . *au niveau départemental* : un comité de pilotage annuel, un comité de suivi trimestriel
 - . *au niveau des MDS* : un comité de suivi local au moins une fois par an
- Mettre en place un groupe de travail afin de déterminer des données quantitatives et qualitatives à suivre, concernant l'accueil, les missions réglementaires, les ressources humaines...
- Etudier l'opportunité de mettre en place un dispositif d'expression des usagers : conseil consultatif, enquête de satisfaction...

PILOTES ET PARTENAIRES :

Pilote : Direction de l'action sociale

Partenaire : Mission modernisation évaluation et coordination

CALENDRIER :

- 2011-2013 : suivi du schéma
- 2013 : évaluation

MOYENS :

- Humains : animation des instances, participation aux groupes de travail et traitement des statistiques
- Financiers: à déterminer si recours à une aide extérieure pour une enquête de satisfaction

INDICATEURS DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Nombre d'actions mises en œuvre chaque année
- Nombre d'actions à mettre en œuvre
- Bilan d'évaluation annuel présenté au comité de pilotage