

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Editorial du Président

Les principes fondateurs

Dans un contexte inédit d'accroissement des situations de pauvreté et de précarité, de contraintes budgétaires, le département a souhaité construire une véritable politique d'action sociale de proximité au travers d'un plan départemental d'action sociale de proximité.

La demande sociale des bas-rhinois ne cesse d'augmenter et de se complexifier. En deux ans, les demandes adressées aux services des UTAMS ont augmenté de 7%. Nos concitoyens ont de plus en plus de difficultés à faire face au quotidien :

- Plus de 70% des ménages rencontrés ont des difficultés liées à la gestion budgétaire et quotidienne. Les salariés et les retraités ne sont plus épargnés, et de plus en plus de personnes font face à une insuffisance chronique de ressources, sans avoir des comportements budgétaires déplacés.
- Les difficultés liées à l'accès, au maintien dans le logement touchent une grande partie du public accompagné (39%).
- La question de la santé est centrale dans la vie de nos concitoyens. Elle représente 20% des sollicitations ; celles-ci portent sur l'accès aux soins, les addictions.
- Les situations enfance augmentent légèrement en nombre mais leur complexité croissante implique un engagement de plus en plus fort des travailleurs sociaux sur le volet préventif ; ainsi, le nombre d'entretiens avec les familles dans ce domaine a augmenté de 60% en 5 ans.

Ce changement de contexte sociétal implique une adaptation du travail social afin de donner un nouvel élan aux professionnels et développer de nouvelles formes d'accompagnement qui permettront d'agir sur les causes.

Agir sur les causes par une prévention primaire en accompagnant les personnes vers leur autonomie et réduire le coût de la dépense sociale

- Prévenir la mise en place de mesures ASE grâce à l'accompagnement social des familles
- Prévenir les situations d'exclusions par logement au travers de l'accompagnement dans l'accès et le maintien dans le logement
- Prévenir les situations de surendettement par un accompagnement éducatif budgétaire des familles

→ **Une volonté politique : inscrire l'action sociale de proximité dans une volonté et une ambition politique fortes**

L'action sociale de proximité constitue, le socle de l'action sociale de la collectivité car elle s'adresse à tous, s'engage dans tous les domaines de la vie et a vocation à agir en prévention des risques. Pour ce faire, elle a recours à un large panel de compétences et s'appuie sur une approche globale de la personne dans son environnement.

Service de proximité par essence, intégré au tissu local dans sa dimension opérationnelle mais aussi partenariale et stratégique elle dispose d'une forte capacité d'adaptation aux évolutions économiques et sociales.

Elle assure un pilotage local au travers d'une dynamique de développement social en permettant la construction de réponses locales adaptées aux besoins repérés quand les dispositifs existants atteignent leurs limites.

Le département du Bas-Rhin reconnaît par l'adoption de ce plan, l'action sociale de proximité comme politique à part entière et la dote d'un outil stratégique de planification équivalant aux autres politiques départementales, et cohérent avec celles-ci.

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Le plan départemental de proximité s'inscrit dans un projet départemental qui porte des valeurs de solidarité et qui s'articule autour des principes fondateurs suivants :

- La proximité comme condition essentielle de l'action
- L'approche globale et transversale
- L'adaptation et l'innovation comme conditions de la réussite
- La mobilisation de tous les acteurs
- La connaissance et l'évolution des publics

Le travail engagé a permis de dégager les orientations stratégiques suivantes :

- Un accueil de proximité comme première condition d'accès aux droits
- Un accompagnement humain et responsable
- Un partenariat renforcé pour une action sociale plus efficace et plus humaine
- Une écoute, une implication et une responsabilisation des usagers
- Une observation partagée et territorialisée des publics, pour comprendre les évolutions sociétales et adapter nos politiques
- Un accompagnement et une valorisation des professionnels dans l'évolution de leurs pratiques

→ **Un cadre légal : le département, chef de file de l'action sociale dans le respect des compétences de chacun**

Le code de l'action sociale et de la famille (art.L113-2) fait du département le chef de file de l'action sociale : « Le Département définit et met en œuvre la politique d'action sociale, en tenant compte des compétences confiées par la loi à l'Etat, aux autres collectivités territoriales ainsi qu'aux organismes de sécurité sociale. Il coordonne les actions menées sur son territoire qui y concourent ».

Le code prévoit également des schémas d'organisation sociale et médico-sociale, établis pour une période maximale de cinq années.

Le département a fait le choix d'élaborer un plan spécifique à l'action sociale de proximité, dépassant ainsi, ses obligations réglementaires. Ce plan fonde la politique du conseil départemental dans ce domaine dans une approche partenariale

→ **Une démarche concertée fondée sur la complémentarité et la responsabilité de chacun**

Le Président BIERRY a lancé le 29 mars 2016, les travaux devant aboutir à une proposition de plan départemental de l'action sociale de proximité soumis à l'approbation des élus départementaux en mars 2017.

Cette démarche a voulu être participative et partenariale, ainsi, plus de 149 personnes ont participé à ces travaux au travers de 5 ateliers thématiques :

- L'accueil comme première condition de l'accès aux droits
- La refondation des partenariats et le développement de nouvelles coopérations
- La place de la personne accompagnée et du citoyen dans notre action
- La connaissance de nos publics : les enjeux de l'observation sociale
- Le développement social

Les participants étaient des personnes accompagnées par les services, des agents de l'ensemble des missions du département, de la ville de Strasbourg et de nos partenaires : des maires et des représentants de CCAS, des associations et des institutions. Ces ateliers ont été co-animés par des élues départementales et des agents.

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

La gouvernance de la démarche :

- Un comité de pilotage partenarial présidé par la vice-présidente en charge de l'action sociale de proximité, des élus départementaux désignés, deux élus de la ville de Strasbourg, des représentants de nos principaux partenaires institutionnels et associatifs, la direction générale du Département, la direction de la Mission Action Sociale de Proximité et la Direction des Solidarités et de la Santé de la Ville de Strasbourg.
- Un comité de pilotage technique composé des professionnels désignés au sein du Département, de la direction de la Mission Action Sociale de Proximité et de la direction des Solidarités et de la Santé de la Ville

Cette composition a permis la représentation de l'ensemble des acteurs de l'action sociale de proximité, leur adhésion aux axes du schéma et un portage partagé favorisant une coordination des réponses apportées aux citoyens bas-rhinois.

Les orientations stratégiques

Orientation 1 : Un accueil de proximité comme première condition d'accès aux droits

« Quand on est face à une question, une difficulté à régler, c'est souvent très compliqué de s'y retrouver. Trouver la personne à qui parler, qui peut informer, celle qui peut orienter de manière adéquate en connaissance des métiers du social, de la réglementation, des dispositifs et du tissu local, est l'acte fondateur de la mise en œuvre de l'action sociale de proximité. »

Qu'il débouche sur une information, une orientation vers un partenaire ou un travailleur médico-social d'une UTAMS ou d'une UT, la mobilisation d'un dispositif ou d'une prestation, l'accueil de proximité est essentiel et constitue le premier niveau de la réponse qui peut être apportée aux Bas-Rhinois dans le domaine social. »

L'accueil est le premier niveau de service rendu à la population Bas-Rhinoise : il se qualifie par l'écoute de la demande et des réponses relevant de l'information et de l'orientation. Il constitue la passerelle vers des offres de service dans le domaine social assurées par des acteurs du Département, de la ville de Strasbourg, et de l'ensemble des partenaires institutionnels ou associatifs.

En 2016, ce sont plus de 40 000 bas-rhinois qui ont été accueillis.

La mission de service départemental d'action sociale qui incombe aux Départements pose le principe d'un accueil inconditionnel. Ce principe est appliqué aujourd'hui au plus proche de la population, dans la mesure où les Bas-Rhinois ont accès à ce service dans plus de 100 sites sur le département dont 17 sur le périmètre de la ville de Strasbourg.

C'est un service peu valorisé bien qu'il soit une porte d'entrée indispensable pour le citoyen, service porteur de réponses et facilitateur pour l'accès aux droits. Cet accueil permet l'accès aux droits du plus grand nombre de Bas-Rhinois de manière équitable et responsable. Il constitue la passerelle vers des offres de service dans le domaine social assurées par des acteurs du département, des communes, et l'ensemble des partenaires institutionnels ou associatifs.

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

L'enjeu de la politique d'accueil du Département est de valoriser ce premier service rendu par la collectivité, de le faire prendre pied dans l'air du numérique et de soutenir les agents dans l'exercice difficile d'assurer un service de qualité dans des délais raisonnables sur l'ensemble du Département.

- **Axe 1** : Assurer une proximité humaine: une offre de service qui s'adresse à tous et qui assure une orientation adaptée
- **Axe 2** : Adapter nos conditions et nos modalités d'accueil
- **Axe 3** : Soutenir la compétence au service d'un accueil de qualité
- **Axe 4** : Simplifier l'accès aux services publics

Le programme d'actions

Axe 1

Assurer une proximité humaine: une offre de service qui s'adresse à tous et qui assure une orientation adaptée

Objectifs

- Assurer une proximité humaine qui permet une information, une orientation et un accompagnement adapté
- Définir des modalités d'accueil pour des publics spécifiques par l'innovation, le développement de partenariats afin de soutenir les agents et apporter des réponses adaptées aux personnes

Contenu et modalités de l'action

- Création d'annuaires territoriaux recensant les acteurs et leurs cadres d'intervention
- Disposer de référent téléphonique auprès des partenaires institutionnels
- Mise en place d'une charte sur les rapports entre les usagers et la collectivité
- Mise en place d'une plate-forme pluridisciplinaire et multi partenariale pour accueillir les déboutés du droit d'asile, les personnes ayant des difficultés avec la langue française

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental : MASP et UTAMS/UT
- Partenaires : CAF, CPAM, CARSAT, Pôle emploi, CCAS, associations caritatives

Calendrier

- 2017-2018

Axe 2

Adapter nos conditions et nos modalités d'accueil

Objectifs

- Développer la proximité grâce au numérique
- Mettre en place une organisation de l'accueil qui permette une qualité d'écoute adaptée à chaque situation

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Contenu et modalités de l'action

- Créer des boîtes de messagerie générique dans chaque UTAMS
- Mettre en place au sein de chaque lieu d'accueil une borne informatique à disposition des personnes
- Réfléchir avec nos partenaires à des services civiques mutualisés pour accompagner les personnes à accéder au numérique
- Développer des formations mutualisées avec nos partenaires sur le numérique
- Séparer l'accueil physique de l'accueil téléphonique dans les UTAMS
- Adapter nos horaires d'accueil

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental : MASP et UTAMS/UT
- Partenaires : CAF/Pôle emploi/Communes et intercommunalités

Calendrier

- 2017-2021

Axe 3

Soutenir la compétence au service d'un accueil de qualité

Objectifs

- Valoriser la mission accueil comme action fondatrice de l'action sociale de proximité
- Soutenir les professionnels par des outils et de la formation

Contenu et modalités de l'action

- Définir la contribution de chaque métier en UTAMS à l'accueil des personnes
- Proposer des formations régulières aux professionnels sur le savoir social
- Organiser des partages d'expériences et de soutien à la pratique
- Communiquer auprès du public sur l'action sociale de proximité

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental : MASP, UTAMS/UT
- Partenaire : DRH et DIRCOM

Calendrier

- 2017-2021

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Axe 4

Simplifier l'accès au service public

Objectifs

- Permettre une meilleure connaissance des services de proximité
- Simplifier nos modalités d'information et de communication

Contenu et modalités de l'action

- Multiplier les informations auprès du public sur nos métiers et nos propositions de service (*refaire plaquette UTAMS*)
- Simplifier l'accès à l'information en associant les personnes à rendre plus accessible le site internet du Conseil Départemental

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental : MASP et UTAMS
- Partenariat : MHADD, MIE, MEF, MDA

Calendrier

- 2017-2019

Définir la contribution de chaque métier en UTAMS à l'accueil des personnes

- Pour qu'en cas de besoin, le premier accueil puisse déjà mobiliser les compétences d'un travailleur social afin d'offrir aux Bas-Rhinois une réponse adaptée à leur situation

Proposer des formations régulières aux professionnels sur le savoir social

- Pour accompagner les professionnels dans la délivrance de réponses de qualité

Organiser des partages d'expériences et de soutien à la pratique

- Pour soutenir les professionnels dans leur positionnement notamment dans les situations qui sont susceptibles de les mettre en difficulté et les accompagner dans leur montée en compétence

Communiquer auprès du public sur l'action sociale de proximité

- Pour permettre aux Bas-Rhinois de repérer ce service de proximité et d'identifier ce qu'ils peuvent y trouver.

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Orientation 2 : Un accompagnement humain et responsable

« Placer la personne au cœur de nos interventions oblige à une approche globale de sa situation, à envisager le projet de la personne comme un tout autour duquel tous les acteurs coopèrent, en transparence et dans un esprit de co-construction. C'est aussi veiller à ce que la parole de la personne est importante et soit prise en compte à tous les stades de son parcours. Placer la personne au cœur de nos interventions, est sans doute la 1^{ère} condition de la réussite des accompagnements proposés à la famille.

Cette approche coordonnée n'est possible que si chaque acteur est au clair, pour lui et les autres intervenants, sur le périmètre des missions, des compétences et des moyens dont chacun dispose. Le champ de l'Action Sociale de Proximité est particulièrement étendu et cette grande polyvalence ne facilite pas l'accompagnement sur la durée des personnes. Il est nécessaire de mieux définir les champs sur lesquels l'ASP doit investir prioritairement ses ressources. »

L'humain et la responsabilité sont les fondements de l'action sociale de proximité. La qualité de la réponse apportée à la personne est essentielle.

Accompagner, c'est informer, orienter et soutenir chaque personne qui le sollicite dans son parcours. Par le soutien, la valorisation des potentiels, mais aussi l'information, l'orientation et le suivi, le professionnel recherche une adhésion de la personne aux possibilités offertes pour une amélioration de la situation. La capacité à établir un rythme et un mode de contact personnalisés permettent aussi une coopération plus forte, une autonomisation plus durable.

Pour une action cohérente et de qualité, Le professionnel recherche systématiquement avec la personne reçue, tous les appuis complémentaires nécessaires, coordonnant ainsi diverses actions en interne et en externe.

Pour cela, chaque accompagnement doit être individualisé, adapté, cohérent et coordonné pour être compréhensible pour la personne accompagnée.

Cette exigence revêt plusieurs enjeux :

- La connaissance :
 - De l'action sociale, des textes et des dispositifs, des modalités de l'accès au droit
 - Des missions, des compétences tant en interne au département que de nos partenaires
 - Des ressources du territoire
- La définition de nos périmètres d'intervention, en particulier au sein des UTAMS pour mieux identifier le service qui est rendu à la population et le faire valoir auprès de nos partenaires et donc mieux orienter. Il s'agit de rendre lisible le maillage médico-social du territoire mais aussi affirmer les domaines dans lesquels la collectivité vise l'efficacité.
- La coordination et la lisibilité de l'action afin que les réponses soient proportionnées aux besoins de chacun. Il s'agit de développer une offre de service unique adaptée aux besoins et aux potentiels de la personne. C'est également le développement de la notion de référent de parcours pour garantir cohérence et coordination des parcours en lien avec l'utilisateur.

- **Axe 1** : Expérimenter la notion de référent de parcours
- **Axe 2** : Co-construire avec la personne
- **Axe 3** : Clarifier les périmètres d'intervention au sein du département et avec les partenaires

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Le programme d'actions

Axe 1

Expérimenter la notion de référent de parcours

Objectifs

- Mettre la personne au cœur des choix de son parcours, et construire des réponses individuelles en fonction de son projet de vie
- Accroître la capacité de réponses aux situations individuelles complexes, et se dotant de dispositifs spécifiques et en renforçant les partenariats notamment afin de dépasser la barrière de la langue
- Développer les réponses territoriales, pour être au plus près des besoins et construire des réponses pragmatiques et pérennes

Contenu et modalités de l'action

- Organisation et mise en œuvre du dispositif expérimental validé sur le plan national
- Participer aux instances nationales de suivi de l'expérimentation
- Communiquer sur chaque étape de l'expérimentation auprès des professionnels et des partenaires

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental : MASP
- Partenariat : Services sociaux institutionnels (CCAS, CIAS, Education nationale, CAF, CPAM, Etablissement de soins (Hôpitaux, unités de soins psychiatriques, maisons de retraite, SNCF, MSA,...), partenaires associatifs et MEF, MDA

Calendrier

- 2017

Axe 2

Co-construire avec la personne

Objectifs

- Individualiser les modes d'accompagnement aux besoins de la personne : accompagnement allégé ou renforcé, individuel et/ou collectif.
- Organiser
- Responsabiliser la personne en lui permettant de participer aux réponses à sa situation

Contenu et modalités d'action

- Définir les indicateurs et les outils qui permettent d'individualiser les modes d'accompagnement
- Identifier et valoriser dans le parcours de la personne, ses potentiels et les mobiliser

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental : MASP-UTAMS

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

- Partenariat : les usagers, les partenaires de l'expérimentation référent de parcours

Calendrier

- 2017-2021

Axe 3

Clarifier les périmètres d'intervention du département et des partenaires

Objectifs

- Améliorer la coordination interne afin de mieux définir la place de chacun notamment dans les domaines du logement, de la lutte contre les exclusions.
- Dans le cadre de la prise en charge globale, établir les priorités d'intervention de l'action sociale de proximité
- Communiquer sur ces priorités envers le public et les partenaires

Contenu et modalités d'action

- Définir les missions, en respectant la prise en charge globale, le qui fait quoi dans le domaine du logement, de la prévention et de la lutte contre les exclusions : création d'un référentiel interne
- Identifier les missions fondamentales et intangibles de l'action sociale de proximité en matière d'accueil, d'accompagnement des personnes, de développement local

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental : MASP
- Partenariat : l'ensemble des missions

Calendrier

- 2017-2021

Organisation et mise en œuvre du dispositif (référent de Parcours) expérimental validé sur le plan national

- Pour engager les coopérations des acteurs autour du projet de la personne et l'impliquer tant dans la mise en œuvre du plan d'action qui aura été défini ensemble afin d'améliorer l'impact de l'accompagnement des publics les plus en difficulté

Accroître la capacité de réponses aux situations individuelles complexes, et se dotant de dispositifs spécifiques et en renforçant les partenariats notamment afin de dépasser la barrière de la langue

- Pour apporter une réponse plus adaptée à des situations particulières pour lesquelles une approche spécifique et des compétences particulières sont nécessaires : par exemple le public sans-droit.

Dans le cadre de la prise en charge globale, établir les priorités d'intervention de l'action sociale de proximité

- Pour permettre aux professionnels de mieux cerner le périmètre de leurs interventions, de mieux se situer dans les actions de coopération avec les partenaires, de renforcer leurs engagements dans les actions d'accompagnement et de prévention, et de rendre lisible le périmètre de leurs interventions pour le public

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Orientation 3 : Un partenariat renforcé pour une action sociale plus efficace et plus humaine

« Le partenariat et la coordination des acteurs de proximité : des ressources incontournables pour accompagner et réduire la fracture sociale et numérique. Une coopération toute en dentelle »

Les communes, les associations caritatives et le Département restent un interlocuteur de proximité agissant dans la continuité pour les habitants et accueillent de manière inconditionnelle. Néanmoins, il est constaté que acteurs de proximité pallient au retrait des autres institutions. Ces dernières mettent en place leurs propres modalités d'organisation. Pour la plupart, ils se matérialisent par des outils numériques ce qui accentue la fracture pour les publics les plus fragiles.

En effet, les principaux partenaires institutionnels (CAF, CARSAT, CPAM, Pôle Emploi) ont redéfini leur offre de service et privilégient la dématérialisation des modes de contacts avec l'utilisateur, ce qui est potentiellement de nature à accroître la fracture sociale en direction des personnes les plus fragiles.

En outre, alors que la collaboration avec les Villes qui s'avère décisive pour concrétiser un repositionnement stratégique sur le développement social, apparaît pour autant perfectible.

Enfin, la capacité à répondre au public connaît une pression importante du fait de l'augmentation du nombre de personnes vulnérables et de la complexification des problématiques sociales.

Il est donc nécessaire d'envisager une nouvelle distribution des rôles et prérogatives des différentes parties prenantes dans l'accueil et l'accompagnement des usagers, entre les institutions d'une part, et l'ensemble des acteurs médico-sociaux d'autre part et en particulier les associations. En effet, le Conseil Départemental, seul, ne pourra répondre à l'ensemble des sollicitations et demandes diverses des publics, a fortiori lorsque ces demandes relèvent des compétences des partenaires.

Si, globalement il est constaté une bonne collaboration partenariale, il convient de souligner la méconnaissance des compétences et interventions de chacun auprès des habitants. Les institutions telles que la CAF, la CARSAT, la CPAM et Pôle Emploi ont un public spécifique lié à leurs missions et répondent à des réglementations nationales.

Enfin, Il est constaté un manque profond de coordination entre les partenaires.

- **Axe 1** : Améliorer la coordination entre les partenaires
- **Axe 2** : Développer des formations communes et interinstitutionnelles et partager une culture commune
- **Axe 3** : proposer des solutions innovantes pour réduire la fracture numérique

Le programme d'actions

Axe 1

Améliorer la coordination entre les partenaires

Objectifs

- Simplifier les parcours des personnes en situation de fragilité sociale
- Mettre en cohérence les réponses interinstitutionnelles
- Développer des réponses nouvelles et adaptées au plus près des personnes

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Contenu et modalités de l'action

- Mettre en place sur chaque UTAMS des conseils de solidarité
- Accompagner les CCAS et CIAS dans les réponses apportées aux habitants
- Mettre en place des outils partagés type cartographies des missions et périmètres d'intervention de chacun
- Etablir une charte du secret partagé

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental : MASP et UTAMS
- Partenariat : associations caritatives, CCAS, CIAS, CAF, CARSAT, CPAM, Pôle emploi

Calendrier

- 2017-2018

Axe 2

Développer des formations communes et interinstitutionnelles et partager une culture commune

Objectifs

- Partager une culture commune entre les acteurs intervenant sur les mêmes champs et auprès du même public afin de renforcer la cohérence des parcours
- Assurer une connaissance réciproque des professionnels, de leurs missions afin d'assurer une information et une orientation pertinente des personnes
- Faciliter le travail interinstitutionnel

Contenu et modalités d'action

Favoriser les immersions des professionnels au sein d'autres institutions

- Mettre en place des formations communes sur des sujets partagés : l'accueil du public notamment.
- Développer les temps d'échanges entre les partenaires sur leurs missions et cœur de métier

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental : MASP et UTAMS
- Partenariat : CCAS, CIAS, CAF, Pôle emploi, CPAM, CARSAT

Calendrier

- 2017-2021

Axe 3

Proposer des solutions innovantes pour réduire la fracture numérique

Objectifs

- Permettre l'accès aux droits à toutes et tous
- Mutualiser des ressources pour des actions plus transversales
- Faciliter l'information et la formation des personnes au numérique

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Contenu et modalités d'action

- Développer des partenariats de proximité pour favoriser l'accès au numérique en sollicitant notamment les réseaux de bénévoles
- Expérimenter des réponses de proximité nouvelles : des écrivains publics du numérique, des bus itinérants du numériques et des épiceries sociales du numérique
- Proposer des séances de formation à l'utilisation des outils numériques et des sites d'accès à certaines prestations

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental : MASP et UTAMS
- Partenariat : associations, communes et intercommunalités, CAF, Pôle emploi

Calendrier

- 2017-2018

Développer la mise en place d'instance de coordination territoriale de type conseil de solidarité

- Pour améliorer le partenariat avec un taux de couverture maximal et équitable dans la réponse à l'utilisateur
- Pour co-construire et mutualiser des réponses en faveur des usagers
- Pour développer des projets communs

Proposer des formations transversales à l'utilisation des outils numériques et des sites d'accès à certaines prestations

- Pour former le public afin qu'il accède à son autonomie
- Pour expérimenter des réponses de proximité innovantes : écrivains publics, des bus itinérants du numérique, des épiceries sociales du numérique

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Orientation 4 : Une écoute, une implication et une responsabilisation des usagers

« Les usagers n'ont pas l'habitude de la participation. Progressivement il faut aller vers un partage de connaissances, offrir des lieux d'expression et de réflexion collective aux usagers. Le temps d'accompagnement individuel permet de préparer cette mobilisation »

Selon une étude menée par le Conseil National des Politiques de Lutte Contre la Pauvreté et l'Exclusion Sociale, la participation a comme objectif principal l'accès à une citoyenneté pleine et entière. Les personnes, en s'associant à des démarches de participation font l'apprentissage de la citoyenneté car elles passent progressivement d'une revendication à une proposition élaborée.

La place de l'utilisateur dans l'intervention sociale est questionnée depuis plusieurs années, elle fait l'objet de nombreuses communications, recommandations, obligations législatives et réglementaires au niveau national.

Cet objet d'étude interroge à la fois les formes de gouvernances à l'œuvre dans les unités territoriales d'action médico-sociale et les projets de service qui organisent l'intervention sociale. Il interroge également l'organisation du travail, les postures et positionnements professionnels. La prise en compte de la parole des usagers implique donc de questionner les rapports entre les différents acteurs de l'intervention sociale et les représentations que se font les uns des autres.

Plus globalement la participation citoyenne constitue un enjeu de plus en plus fort pour les politiques publiques. En effet, un mouvement en faveur de la « démocratie participative » prend de l'ampleur depuis le début des années 2000. Les dispositifs de participation des citoyens à l'action publique se multiplient. Ces dispositifs variés, initiés par les autorités publiques hors des campagnes électorales, visent à associer les citoyens, habitants, usagers à la décision publique.

Dans le département du Bas-Rhin, des expériences de participation de l'utilisateur aux constructions de politiques ou à leur mise en œuvre sont apparues, pour certaines de longue date (développement social local avec la participation de l'habitant notamment dans les zones urbaines politiques de la ville) ou plus récemment via la législation sur le RSA qui introduit la notion d'un comité consultatif des usagers.

Comment donner cette place à l'utilisateur/citoyen au sein du schéma de l'action sociale de proximité ?

- **Axe 1** : Expérimenter des actions participatives permettant une implication des personnes accompagnées.
- **Axe 2** : Assurer une bonne diffusion et connaissance des dispositifs locaux en rendant l'administration plus accessible.

Le programme d'actions

Axe 1

Expérimenter des actions participatives permettant une implication des personnes

Objectifs

- Favoriser la solidarité, l'autonomisation et la responsabilisation des personnes
- Mieux appréhender les besoins des publics bas-rhinois fragiles

Contenu et modalités d'action

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

- Mettre en place au sein de chaque Centre Médico-Social des consultations régulières et simples auprès des personnes
- Se rapprocher des groupes de personnes déjà constitués pour recueillir leurs avis
- Expérimenter des actions dans lesquelles les personnes ont une place impliquante

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental : MASP et UTAMS
- Partenariat : associations, FNARS

Calendrier

- 2017-2021

Axe 2

Assurer une bonne diffusion et connaissance des dispositifs sociaux en rendant l'administration plus accessible

Objectifs

- Rendre l'information accessible pour toutes et tous les bas-rhinois
- Réduire le non-recours aux droits

Contenu et modalités d'action

- Simplifier nos procédures et courriers en associant les personnes au travail
- Informer le public sur l'action du département et plus précisément sur les droits existants et sur la façon de les mobiliser

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental : MASP et UTAMS
- Partenariat : CAF, Pôle emploi, associations

Calendrier

- 2017-2021

Simplifier nos procédures et nos courriers en associant les personnes au travail

- Pour favoriser la communication entre les usagers et les services en vue d'une efficacité de l'action

Mettre en place au sein de chaque centre-médico-social des consultations régulières et simples auprès des personnes (ex : enquêtes en salle d'attentes)

- Pour ajuster nos pratiques, améliorer la compréhension du fonctionnement de l'administration par le public

Orientation 5 : Une observation partagée et territorialisée des publics, pour comprendre les évolutions sociétales et adapter nos politiques

« L'observation, si elle est utile pour le décideur comme outil d'élaboration des politiques locales, m'est aussi indispensable comme travailleur social pour évaluer l'impact de mon action et me guider dans mes choix d'intervention ».

Les lois de décentralisation ont transféré une partie de l'action sociale au niveau local, sans transmettre les outils de connaissance de la société.

En dépit de la multiplication des données transmises par le niveau national, les acteurs locaux ont souvent de grandes difficultés à fournir une information organisée et suivie. Les systèmes d'information et de diffusion des statistiques demeurent difficiles à exploiter par les acteurs locaux.

Au-delà de la compilation, c'est bien la question du sens de l'observation sociale locale qui est posée. Il demeure donc un vrai travail à mener en direction des élus et des professionnels dans les territoires, afin qu'ils puissent appréhender les données dont ils pourraient disposer et surtout transformer ces informations en outils d'aide à la décision et à la définition des orientations stratégiques.

- **Axe 1** : Partager l'analyse et l'évaluation des besoins et des bonnes pratiques
- **Axe 2** : Adapter l'approche départementale aux besoins des territoires dans un objectif qualitatif et pas seulement statistique
- **Axe 3** : Etudier les législations sociales des pays d'origine des publics accueillis

Le programme d'actions

Axe 1

Partager l'analyse et l'évaluation des besoins et des bonnes pratiques

Objectifs

- Avoir une meilleure connaissance du public et de ses besoins
- Identifier les besoins non couverts à des fins d'innovation et d'expérimentation
- Développer une meilleure connaissance des spécificités des territoires

Contenu et modalités d'action

- Analyser les données d'activité de l'action sociale de proximité
- Effectuer des enquêtes qualitatives
- Collecter des enquêtes statistiques des autres institutions
- Création d'une instance partenariale d'analyse des données

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental : groupe projet transversal sur l'observatoire départemental
- Partenariat : universités, associations, CAF, Pôle emploi, CARSAT, CPAM

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Calendrier

- 2017-2021

Axe 2

Adapter l'approche départementale aux besoins des territoires dans un objectif qualitatif et pas uniquement statistique

Objectif

- Améliorer l'efficacité de l'action sociale au plus près des bas-rhinois

Contenu et modalités d'action

- Dégager des indicateurs pertinents
- Construire un processus continu de partage de l'information
- Créer un observatoire partenarial en y associant des usagers

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental : MASP et UTAMS
- Partenariat : CAF, Pôle emploi, associations, communes et intercommunalités, usagers

Calendrier

- 2017-2021

Axe 3

Etudier les législations sociales des pays d'origine des publics accueillis

Objectifs

- Connaître la législation sociale des pays d'origine des publics qui nous sollicitent
- Adapter l'approche pédagogique des publics par les professionnels pour un accompagnement plus efficace

Contenu et modalités d'action

- Contacter les ambassades des pays concernés
- Etablir un document recensant l'ensemble des éléments
- Porter à connaissance des professionnels les réglementations en matière sociale des pays d'origine des publics

Pilotage et partenariat

- Pilotage : Conseil Départemental
- Partenariat : ambassades, consulats

Calendrier

- 2017-2018

- Créer un observatoire partenarial en y associant les usagers
 - Pour avoir des indicateurs pertinents disponibles et accessibles
- Créer une instance partenariale d'analyse des données, de définition des besoins et d'adaptation des politiques sociales
 - Pour une meilleure appréhension du contexte et des besoins des usagers par les acteurs de l'action sociale de proximité à travers le partage et l'analyse d'indicateurs pertinents
 - Pour faire évoluer les pratiques
 - Pour faire évoluer les politiques publiques pour répondre au plus près aux besoins des usagers.
- Porter à la connaissance des professionnels les réglementations en matière d'action sociale des pays d'origine des publics.

Orientation 6 : Un accompagnement et une valorisation des professionnels dans l'évolution de leurs pratiques

« Il faut valoriser les professionnels en leur permettant d'être connus des associations et autres services publics c'est donner une visibilité des tous les savoirs faire qui font l'identité très riche de l'action sociale de proximité

Accompagner ces professionnels par le développement social local c'est leur permettre de développer des compétences dans d'autres domaines valorisant et moteurs pour le public : la culture, les activités sportives, les loisirs »

Plus personne n'en doute aujourd'hui, les réponses actuelles ne semblent plus contenir le flux croissant de la demande sociale dans ses expressions les plus perceptibles – la pauvreté et la précarité – mais aussi dans ses formes moins médiatisées : l'isolement et le mal de vivre.

Il va falloir non seulement repenser le rapport à des publics plus nombreux et aux attentes nouvelles, mais aussi s'attacher au développement de politiques de prévention des exclusions sociales sous toutes leurs formes. Un enjeu de plus en plus décisif généralement qualifié sous le vocable de développement social.

Le développement social s'affirme non pas comme un mode de traitement spécifiquement social, mais comme un mode de traitement global visant au maintien actif dans notre société des populations fragilisées non seulement par la précarité matérielle ou la différence culturelle, mais aussi par l'âge, le handicap, l'isolement, etc.

C'est donc une avancée considérable pour le Département que d'avoir fait le choix de privilégier une conception du développement social qui s'analyse avant tout comme un processus de mobilisation des potentialités locales. Car il ne s'agit donc pas seulement d'accompagner les familles en situation de précarité par la voie d'actions collectives, mais aussi de s'appuyer sur l'ensemble des forces vives d'un territoire pour en renforcer la cohésion.

Dans ce contexte, la polyvalence constitue un maillon essentiel de cette démarche. Elle suppose de disposer d'une vision globale des problématiques rencontrées par les personnes et permet, ainsi, d'identifier au mieux les priorités d'intervention.

Il s'agit là notamment de développer une attention particulière à la place de la culture dans la mise en œuvre opérationnelle de la politique d'action sociale de proximité.

- **Axe 1** : Partager et soutenir le développement social local
- **Axe 2** : La culture : un outil pour les professionnels
- **Axe 3** : Valoriser l'expertise des métiers de l'action sociale de proximité

Axe 1

Partager et soutenir le développement social local

Objectifs

- Promouvoir une démarche complémentaire aux politiques et dispositifs d'action sociale conduits par les acteurs publics
- Développer les liens sociaux et la participation des usagers et des habitants

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Contenu et modalités d'action

- Proposer une définition et des repères partagés du développement social local
- Organiser un cycle de formation à destination des professionnels et des partenaires
- Identifier une équipe ressource au sein du département
- Mettre en place des instances locales de concertation et de coordination en mobilisant les acteurs locaux publics, associatifs et citoyens pour élaborer des réponses renforçant la cohésion sociale et la solidarité

Pilotage et partenariat

- Pilote : Conseil départemental : MASP et UTAMS
- Partenariat : Déléguée départementale au développement social, CCAS/CIAS, FNARS, CAF, associations, usagers

Calendrier

- 2017-2018

Axe 2

La culture : un outil pour les professionnels

Objectifs

- Expérimenter de nouvelles méthodes de travail collaboratif
- Renouveler les pratiques professionnelles
- Etudier les politiques sociales des pays d'origine des publics accueillis

Contenu et modalités d'action

- Proposer des rencontres entre les professionnels de l'action sociale de proximité et ceux de la mission culture
- Accompagner le développement de projets co-construits entre acteurs culturels et travailleurs sociaux sur chaque UTAMS
- Susciter la participation des usagers aux propositions culturelles locales

Pilotage et partenariat

- Pilote : Conseil Départemental : MASP et UTAMS et MCT
- Partenariat : établissements, associations

Calendrier

- 2017-2018

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Axe 3

Valoriser l'expertise des métiers de l'action sociale de proximité

Objectifs

- Faire connaître la spécificité et l'expertise des métiers de la polyvalence de secteur par rapport aux autres métiers du social
- Redonner de l'attractivité à ce métier auprès des élèves des instituts de formation notamment
- Asseoir le périmètre d'intervention de la polyvalence de secteur

Contenu et modalités d'action

- Développer la communication sur les métiers de la polyvalence de secteur en interne et à destination du public : proposer des immersions
- Définir avec l'ESTES et l'ISSM, un partenariat nouveau et renforcé
- Développer un partenariat avec l'université sur les nouveaux enjeux sociaux et sociologiques rencontrés par la polyvalence

Pilotage et partenariat

- Pilote : Conseil Départemental : MASP
- Partenariat : DRH, instituts de formation, universités

Calendrier

- 2017-2019

Améliorer la lisibilité sur le rôle des Centres médico-sociaux pour les habitants et les élus : pourquoi ?

- Pour permettre la fréquentation des centres médico-sociaux à des personnes qui ne connaissent pas ce service public mais qui peuvent avoir besoin d'aide ou de conseil
- Pour donner une visibilité sur les compétences métier du département pour tous les champs du quotidien.

Présenter les nouveaux professionnels du CMS aux acteurs principaux du territoire dont les maires

Pour travailler avec des partenaires sur des sujets qui concernent le Département en étant identifié par le plus grand nombre de professionnels

Etablir un programme annuel de découverte des acteurs du Département

- Pour augmenter l'ouverture multithématique dans les pratiques médicosociales

LES CHANTIERS A CONDUIRE

Afin de garantir une place pour chacun dans la société et dans l'emploi, la politique départementale d'action sociale doit appréhender les évolutions de société qui touchent nos concitoyens.

Ainsi, un certain nombre de chantiers vont être conduits avec nos partenaires afin de d'identifier les nouveaux enjeux liés à ces évolutions et de développer des réponses adaptées, cohérentes et efficaces.

La grande précarité qui touche de plus en plus de Bas-Rhinois et devient pérenne. L'ambition du Département est de faire de la lutte contre la grande précarité la priorité du Département en engageant un travail concerté avec les acteurs intervenant auprès des plus pauvres pour construire avec eux des réponses efficaces pour les Bas-Rhinois. Il s'agit de définir un Plan Départemental de lutte contre la grande précarité.

La prévention de la radicalisation qui constitue un enjeu majeur de la société. Le Département est engagé auprès de la Préfecture dans les instances de coordination des actions ; la formation des professionnels au phénomène complexe de la radicalisation afin qu'ils soient en mesure de le prévenir et d'être en alerte auprès des Bas-Rhinois s'avère fondamentale. L'accompagnement des professionnels dans la compréhension de ce phénomène et dans sa prévention est un enjeu majeur dans l'évolution des pratiques.

Le vieillissement de la population. La population âgée et notamment la population handicapée âgée du département s'accroît d'année en année. Cette évolution n'est pas nouvelle, et le processus va s'accélérer dans les années à venir et impacter tant les politiques liées à la dépendance dont celles portant sur les problématiques sociales : ressources financières, logement... . Ce défi de société doit conduire le Département à repenser ses modes d'intervention pour répondre à ce double phénomène : augmentation des situations de perte d'autonomie associée à des problématiques liées à la précarité croissante des publics. Dans ce contexte, l'évolution des pratiques et l'accompagnement des professionnels de l'action sociale sera essentielle.

L'intégration des enjeux du bien-être et de la santé. Plus de 20% des personnes rencontrées par les UTAMS sont confrontées à une problématique de santé, le Département doit donc développer les passerelles entre le champ sanitaire et le champ social. Il s'agit de construire avec les acteurs institutionnels des parcours médico-sociaux et sanitaires cohérents. Les contrats locaux de santé doivent devenir un outil de co-construction de réponses locales en la matière en s'appuyant sur les missions obligatoires des services départementaux et en élaborant des actions transversales avec les partenaires.

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

La mise en œuvre opérationnelle

Orientation 1 : Un accueil de proximité comme première condition d'accès aux droits

Axes	Actions départementales	Actions territoriales	Calendrier					
			2017	2018	2019	2020	2021	
Axe 1 : Assurer une proximité humaine : une offre de service qui s'adresse à tous et qui assure une orientation adaptée	Une charte sur les rapports entre les usagers et la collectivité							
		Une plateforme pluridisciplinaire et multi partenariale (état/CARSAT/ Département...) pour accueillir les déboutés du droit d'asile pour prendre en compte globalement les difficultés des personnes.	EMS					
	Disposer de référents téléphoniques experts et/ou de relais auprès des partenaires		UTAMS					
		Créations d'annuaires territoriaux recensant les acteurs et leur cadre d'intervention						
Axe 2 : Adapter nos conditions et nos modalités d'accueil		Boîte mail générique dans chaque UTAMS						
		Avoir dans chaque CMS un ordinateur disponible à l'accueil/scanner/ imprimante avec un accompagnement pour permettre une montée en compétence de l'usager						
	Séparer l'accueil physique et téléphonique en assurant un contenu d'accueil/d'information équivalent	Séparer l'accueil physique et téléphonique en assurant un contenu d'accueil/d'information équivalent						
		Adapter nos horaires d'accueil						
	Réfléchir avec nos partenaires à des services civiques mutualisés pour accompagner les personnes à accéder au numérique							
	développer des formations mutualisées avec nos partenaires sur le numérique							
Axe 3 : Soutenir la compétence au service de la qualité	Définir la contribution de chaque métier en UTAMS à l'accueil des personnes	Définir la contribution de chaque métier en UTAMS à l'accueil des personnes						
	Proposer des formations régulières aux professionnels sur le savoir social							
	Organiser des partages d'expériences et de soutien à la pratique							
	Communiquer auprès du public sur l'action sociale de proximité	Communiquer auprès du public sur l'action sociale de proximité						
Axe 4 : Simplifier l'accès au service public	Multiplier les informations auprès du public sur nos métiers et nos propositions de service	Retravailler la plaquette des UTAMS						
	Simplifier l'accès à l'information en associant les personnes à rendre plus accessible le site internet du conseil départemental							

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Orientation 2 : Un accompagnement humain et responsable

Axes	Actions départementales	Actions territoriales	Calendrier				
			2017	2018	2019	2020	2021
Axe 1 : Expérimenter la notion de référent de parcours	Organisation et mise en œuvre du dispositif expérimental validé sur le plan national	Organisation et mise en œuvre du dispositif expérimental validé sur le plan national					
	Participer aux instances nationales de suivi de l'expérimentation						
	communiquer sur chaque étape de l'expérimentation auprès des professionnels et des partenaires	Communiquer sur chaque étape de l'expérimentation auprès des professionnels et des partenaires					
Axe 2 : Co-construire avec la personne	Définir les indicateurs et les outils qui permettent d'individualiser les modes d'accompagnement						
		Identifier et valoriser dans le parcours de la personne, ses potentiels et les mobiliser					
Axe 3 : Clarifier les périmètres d'intervention au sein du département et avec les partenaires	Définir les missions, le qui fait quoi dans le domaine du logement, de la prévention et la lutte contre les exclusions: création d'un référentiel interne						
	Identifier les missions fondamentales et intangibles de l'action sociale de proximité en matière d'accueil, d'accompagnement des personnes et de développement local						

Orientation 3 : Un partenariat renforcé pour une action sociale plus efficace et plus humaine

Axes	Actions départementales	Actions territoriales	Calendrier				
			2017	2018	2019	2020	2021
Axe 1 : Améliorer la coordination entre les partenaires		Développer la mise en place d'instances de coordination territoriale de type conseil de solidarité					
		Accompagner les CCAS et CIAS dans les réponses apportées aux habitants					
	Mettre en place des outils type cartographies des missions et de périmètres d'intervention de chacun	Mettre en place des outils type cartographies des missions et de périmètres d'intervention de chacun					
	Etablir une charte du secret partagé						
Axe 2 : Développer des formations communes et interinstitutionnelles		Développer des temps entre partenaires sur leurs missions et cœur de métier					
		Mettre en place des formations communes sur des sujets partagés					
	Favoriser des immersions entre les institutions	Favoriser des immersions entre les institutions					
Axe 3 : Proposer des solutions innovantes pour réduire la fracture numérique		Proposer des séances de formation à l'utilisation des outils numériques et des sites d'accès à certaines prestations					
		Expérimenter des réponses de proximité nouvelles: écrivains publics, des bus itinérants du numérique, des épiceries sociales du numérique					

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

		Développer des partenariats avec des acteurs de proximité pour donner l'accès aux numériques et favoriser le bénévolat					
--	--	--	--	--	--	--	--

Orientation 4 : Une écoute et une implication des personnes

Axes	Actions départementales	Actions territoriales	Calendrier				
			2017	2018	2019	2020	2021
Axe 1: Expérimenter des actions participatives permettant l'implication des personnes		Mettre en place au sein de chaque centre médico-social des consultations régulières et simples auprès des personnes					
		Expérimenter des actions dans lesquelles les personnes ont une place impliquante					
		Se rapprocher de groupes de personnes constituées					
Axe 2: Assurer une diffusion et connaissance des dispositifs sociaux rendant l'administration plus accessible	Simplifier nos procédures et nos courriers en associant les personnes au travail						
	Informier le public sur l'action du département et plus précisément sur les droits existants et sur la façon de les mobiliser						

Orientation 5 : Une observation partagée et territorialisée des publics pour comprendre les évolutions sociétales et adapter nos politiques

Axes	Actions départementales	Actions territoriales	Calendrier				
			2017	2018	2019	2020	2021
Axe1 : Partager l'analyse et l'évaluation des besoins et des bonnes pratiques	Analyser les données d'activité de l'action sociale de proximité						
	Effectuer des enquêtes qualitatives						
	Collecter des enquêtes statistiques des autres institutions						
	Création d'une instance partenariale d'analyse des données	Création d'une instance partenariale d'analyse des données					
Axe 2 : Adapter l'approche départementale aux besoins des territoires dans un objectif qualitatif et pas uniquement statistique	Dégager des indicateurs pertinents						
	Construire un processus continu de partage de l'information						
	Créer un observatoire partenarial en y associant les usagers						

Plan départemental d'action sociale de proximité

2017/2021

Orientation 6 : Un accompagnement et une valorisation des professionnels dans l'évolution de leurs pratiques

Axes	Actions départementales	Actions territoriales	Calendrier				
			2017	2018	2019	2020	2021
Axe 1 : Partager et soutenir le développement social	Proposer une définition et des repères partagés du développement social local						
	Organiser un cycle de formations à destination des professionnels et des partenaires						
	Identifier une équipe ressource au sein du département						
	Mettre en place des instances locales de concertation et de coordination en mobilisant les acteurs locaux publics, associatifs, citoyens pour élaborer des réponses renforçant la cohésion sociale et la solidarité	Mettre en place des instances locales de concertation et de coordination en mobilisant les acteurs locaux publics, associatifs, citoyens pour élaborer des réponses renforçant la cohésion sociale et la solidarité					
Axe 2 : La culture: un outil pour les professionnels	Proposer des rencontres entre les professionnels de l'action sociale de proximité et ceux de la mission culture						
	<input type="checkbox"/>	Accompagner le développement de projets co-construits entre les acteurs culturels et les travailleurs sociaux au sein de chaque UTAMS					
		Susciter la participation des usagers aux propositions culturelles locales					
	Mettre en place une recherche action sur les législations sociales au sein des pays d'origine des publics accueillis						
Axe 3 : Valoriser l'expertise des métiers de l'action sociale de proximité	Développer la communication sur les métiers de la polyvalence de secteur en interne et à destination du public: proposer des immersions						
	Définir avec l'ESTES et l'ISSM un partenariat nouveau et renforcé						
	Développer un partenariat avec l'université sur les enjeux sociaux et sociologiques rencontrés par la polyvalence						