



Schéma départemental de l'action sociale 2023-2028

Sommaire

Édito	5
Introduction	6
Un contexte propice à la constitution d'un schéma départemental de l'action sociale	7
Un dispositif de protection sociale riche et une multiplicité d'acteurs	8
Éléments de diagnostic	9
Dans l'Hérault, des enjeux démographiques et de pauvreté	9
La prise en compte de facteurs nécessitant une transformation de la conduite des politiques publiques	14
Des transitions majeures sont en cours	14
Le constat d'une complexité croissante	14
En réponse à ces enjeux, la nécessité de recentrer l'action vers des travailleurs sociaux sur l'accompagnement	15
Méthodologie d'élaboration du schéma	15
PARTIE 1 : Définir et clarifier le périmètre de l'action sociale départementale	16
I. Protection sociale et aide sociale	16
II. Définir l'action sociale	18
a) le travail social au service de l'action sociale	19
b) le cadre éthique et déontologique	21
c) le cadre d'action et les publics ciblés	22
III. Organiser et formaliser la collaboration entre le Département et les acteurs de l'action sociale	25
a) l'accueil social assuré dans l'Hérault	25
b) la notion de chef de file de l'action sociale	26
c) les instances et outils de la coordination des acteurs héraultais de l'action sociale	27
d) définition de l'action sociale départementale	28
Le département de l'Hérault définit le périmètre de son action sociale autour de deux logiques	28
L'application de la priorisation choisie par le Département de l'Hérault aux processus de prise en charge des publics en situation de précarité	33

PARTIE 2 : Des orientations pour faire face aux enjeux sociaux	37
1. Améliorer l'accueil et l'orientation des publics	39
1.1 Favoriser l'accès aux droits et aux services d'action sociale	39
2. Préciser la mission des services départementaux des solidarités (SDS) dans l'accompagnement des publics les plus précaires	41
2.1 Clarifier le rôle des SDS dans l'accompagnement des publics sans domicile fixe et hébergés	41
2.2 Définir les périmètres d'intervention des services départementaux, en lien et en partenariat avec les autres acteurs	43
3. Recentrer les travailleurs sociaux sur la mission d'accompagnement social	44
3.1 Positionner les travailleurs sociaux comme « fil rouge » de l'accompagnement social global	44
3.2 Réinvestir l'accompagnement socio-professionnel en faveur des publics accompagnés	46
4. Décloisonner et mieux articuler les différents niveaux de l'intervention sociale	47
4.1 Promouvoir un accompagnement global et coordonné du parcours de la personne	47
5. Apporter une réponse aux besoins de première nécessité	49
5.1 Actualiser et adapter le cadre des aides financières	49
5.2 Développer les dispositifs d'alimentation solidaire sur l'ensemble du département	51
5.3 Penser l'action sociale à la lumière des enjeux de la transition écologique	52
6. Accompagner les publics et les professionnels face aux transformations numériques	54
6.1 Faciliter l'inclusion numérique dans toutes ses dimensions	55
6.2 Adapter l'offre de services numériques afin de faciliter l'accès aux droits	56
6.3 Positionner le numérique au service de l'accompagnement social des publics	57
7. Promouvoir le développement social durable des territoires	58
7.1 Favoriser l'émergence d'actions et de projets de développement social	58
7.2 Favoriser et prendre en compte la participation des personnes accompagnées à l'échelle de chaque territoire	60
7.3 Evaluer les politiques de développement social mises en œuvre dans les territoires	62
PARTIE 3 : Des orientations aux actions	64
Plan d'actions 2023-2028	67
<u>Axe 1 : Améliorer l'accueil et l'orientation des publics</u>	67
Objectif 1.1 : Favoriser l'accès aux droits et aux services d'action sociale	67
Action 1.1.1 : Structurer les réseaux de Premier accueil social inconditionnel de proximité (PASIP) à l'échelle des bassins de vie	67

<u>Axe 2 : Préciser la mission des services départementaux des solidarités (SDS) dans l'accompagnement des publics les plus précaires</u>	69
Objectif 2.1. : Définir les périmètres d'intervention des services départementaux, en lien et en partenariat avec les autres acteurs	69
Action 2.1.1 : Co-construire les modalités de prise en charge des publics dits « non-prioritaires » avec l'ensemble des partenaires	70
Action 2.1.2 : Articuler les dispositifs santé et l'accompagnement global	71
Objectif 2.2 : Clarifier le rôle des SDS dans l'accompagnement des publics sans domicile fixe et hébergés (bidonvilles, squats, hôtels, etc.)	73
Action 2.2.1 : Articuler les dispositifs d'accueil, hébergement insertion (AHI) et l'accompagnement global	73
Action 2.2.2 : Renforcer l'accompagnement social des familles hébergées	75
<u>Axe 3 : Recentrer les travailleurs sociaux sur la mission d'accompagnement</u>	76
Objectif 3.1 : Positionner les travailleurs sociaux comme « fil rouge » de l'accompagnement social global	76
Action 3.1.1 : Distinguer accès aux droits et évaluation sociale globale dans une logique de recentrage sur l'accompagnement des personnes	76
Objectif 3.2 : Réinvestir l'accompagnement socio-professionnel en faveur des publics accompagnés	78
Action 3.2.1 : Renforcer les partenariats en faveur de l'insertion socio-professionnelle	78
<u>Axe 4 : Décloisonner et mieux articuler les différents niveaux de l'intervention sociale</u>	80
Objectif 4.1 : Promouvoir un accompagnement global et coordonné du parcours de la personne	80
Action 4.1.1 : Favoriser la transversalité et le partage d'information interne pour une meilleure efficacité	80
Action 4.1.2 : Renforcer la coopération et la complémentarité avec les partenaires du Département	82
Action 4.1.3 : Favoriser la participation des personnes accompagnées à l'élaboration de leur parcours	84
Action 4.1.4 : Eviter la dégradation sociale et médico-sociale des situations	86
<u>Axe 5 : Apporter une réponse adaptée aux besoins de première nécessité</u>	88
Objectif 5.1 : Actualiser et adapter le cadre des aides financières	88
Action 5.1.1 : Redéfinir et adapter le cadre des aides exceptionnelles d'action sociale	88
Objectif 5.2 : Développer les dispositifs d'alimentation solidaire sur l'ensemble du département	90
Action 5.2.1 : Améliorer la couverture et diversifier les dispositifs d'alimentation solidaire sur l'ensemble du département	90

Objectif 5.3 : Penser l'action sociale à la lumière des enjeux de la transition écologique	92
Projet 5.3.1 : Concevoir des dispositifs permettant de mieux accompagner les publics face aux impacts de la transition écologique	92
<u>Axe 6 : Accompagner les publics et les professionnels face aux transformations numériques</u>	94
Objectif 6.1 : Faciliter l'inclusion numérique dans toutes ses dimensions	94
Action 6.1.1 : Faciliter l'accès à l'outil numérique des publics en situation de précarité	94
Objectif 6.2 : Adapter l'offre de services numériques afin de faciliter l'accès aux droits	96
Action 6.2.1 : Structurer l'accompagnement aux démarches via le numérique sur les territoires	97
Objectif 6.3 : Positionner le numérique au service de l'accompagnement social des publics	98
Action 6.3.1 : Identifier la place et l'utilité du numérique dans l'accès aux droits et l'accompagnement	99
<u>Axe 7 : Promouvoir le développement social des territoires</u>	100
Objectif 7.1 : Favoriser l'émergence d'actions et de projets de développement social	100
Action 7.1.1 Impulser une dynamique de développement social et d'innovation sociale sur les territoires par la dotation d'un cadre et d'outils opérationnel	100
Objectif 7.2 : Favoriser et prendre en compte la participation des personnes accompagnées à l'échelle de chaque territoire	103
Action 7.2.1 : Structurer la participation des personnes accompagnées dans l'élaboration des politiques de solidarité	103
Objectif 7.3 : Evaluer les politiques de développement social mises en œuvre dans les territoires	106
Action 7.3.1 : Coconstruire une culture, une méthode et des outils d'évaluation des politiques	106
Modalités de suivi et d'évaluation du Schéma	108
Gouvernance départementale et locale du schéma départemental de l'action sociale	108
Le pilotage technique et l'évaluation des actions et projets	109
Trame de suivi des actions et bilan de réalisation	110
Glossaire	112
Références	116
Annexe 1 : Action sociale départementale	119
Annexe 2 : Action sociale communale et intercommunale	120
1. Questionnaire adressé à l'ensemble des Maires des communes de l'Hérault	120
2. Synthèse croisée-enquête en ligne et rencontres CCAS	124
Annexe 3 : Quelles perspectives pour le territoire* ?	126

Édito

L'exécutif départemental a choisi de faire de la solidarité et de l'environnement la pierre angulaire de l'ensemble des politiques de cette mandature. Ainsi, l'acte de solidarité, déjà au cœur de la première compétence départementale, s'insère dans chacun de nos programmes, qu'il s'agisse de solidarité avec les personnes ou avec les territoires.

Si le Département a un rôle central dans le domaine de l'action sociale, sa démarche s'organise dans un environnement multi-partenarial, notamment au travers de l'action des CCAS, des administrations territorialisées de l'Etat, des organismes de Sécurité sociale et des associations. Face à la multiplicité des acteurs et au découpage des compétences sociales exercées par chacun, il est ainsi nécessaire d'afficher plus de cohérence dans nos missions.

Au regard de ce constat, le Département a impulsé une démarche d'élaboration d'un schéma départemental de l'action sociale destiné, entre autres, à clarifier son action.

Ce document vise donc à permettre à la collectivité de s'organiser et de favoriser les passerelles, afin de proposer des réponses à tous les Héraultais, quels que soient leurs besoins.

Dans un contexte social et environnemental en mutation, il est également capital de prendre en compte les transitions en cours, dont les principales portent sur l'environnement et le climat, le développement du numérique et l'approfondissement démocratique par la participation à l'élaboration et au suivi des orientations. Ces trois formes de **transitions à l'œuvre, environnementale, numérique et citoyenne**, ont également été au cœur de la réflexion et de l'élaboration des orientations de ce schéma.

Ainsi, nous avons voulu cette démarche pour qu'elle soit :

- **Participative**, en veillant à ce que les travailleurs médico-sociaux participent à l'élaboration des propositions et que les représentants des publics soient entendus ;
- **Partenariale**, afin que nos mécanismes d'articulations avec les autres acteurs de la Solidarité soient clairement identifiés par chacun.

Je tiens vivement à remercier l'ensemble des acteurs ayant contribué à l'élaboration de ce schéma. Je suis certain de la volonté et de l'engagement de tous pour sa mise en œuvre, dont l'enjeu touche chacun d'entre nous, aujourd'hui et demain.

Kleber MESQUIDA,

*Président du Conseil
Départemental*

Patricia WEBER,

*Vice-présidente
déléguée aux
solidarités*

Introduction

Un schéma est un instrument de politique publique. Il permet d'affirmer les grandes orientations de la collectivité et de planifier la mise en œuvre de cette politique, en l'inscrivant au sein d'un cadre défini, partagé et cohérent. C'est ainsi un document de référence.

A la différence des politiques d'aide sociale à l'enfance et de l'autonomie, qui font l'objet de schémas programmatiques prévus réglementairement, le schéma départemental de l'action sociale ne résulte d'aucune obligation. La démarche volontariste dans laquelle le Département de l'Hérault s'est engagé, en rédigeant ce schéma est donc le reflet de l'intérêt majeur qu'il porte à ce champ des politiques de solidarité ainsi que d'une volonté de lisibilité et de structuration.

En matière d'action sociale, la loi affirme le rôle des départements en tant que **chefs de file de l'action sociale**, sans pour autant en définir la portée, les attendus et les modalités.

La politique de l'action sociale est mise en œuvre conjointement par différents acteurs : les départements, les services déconcentrés de l'Etat, les centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS et CIAS), les organismes de Sécurité sociale et le monde associatif.

Dans ce contexte et conformément à la *loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales*, le Département de l'Hérault interprète ce rôle de chef de file à deux niveaux :

- Comme **acteur majeur mais pas unique de l'action sociale**, dirigée en faveur des publics fragiles,
- Comme **responsable de l'animation et de l'organisation sur le territoire** départemental de l'action sociale en faveur de ces publics.

Dans ce cadre, l'objet du présent schéma est d'apporter une définition à ce champ spécifique des politiques de solidarités, qualifié d'« *action sociale* », de fixer le cadre d'action du Département de l'Hérault en faveur de ces publics fragiles, dans une logique de cohérence et de complémentarité avec celle des autres acteurs.

Conçu pour une période de cinq ans, le schéma départemental de l'action sociale poursuit ainsi une triple ambition :

- **Définir et clarifier le périmètre d'intervention de l'action sociale départementale**, afin de favoriser la recherche d'articulations avec les autres acteurs institutionnels et associatifs intervenant dans ce champ,
- **Fixer la feuille de route de l'action sociale départementale**, ses orientations, ambitions et priorités,
- **Décliner ces orientations en actions**, en précisant les méthodes, les outils, les modalités qu'il privilégie, dans une visée opérationnelle.

La démarche **est pragmatique** : le schéma définit, en effet, des orientations stratégiques et met à la disposition des professionnels des outils opérationnels. C'est également une **démarche évolutive**, ayant vocation à s'adapter aux besoins et à la réglementation en vigueur. Un **dispositif d'évaluation et de suivi** permettra de s'assurer de son adaptation au contexte.

Pour accompagner cette démarche, le Département a mis en place en 2023 une nouvelle instance partenariale, le **Comité départemental de l'action sociale** (CDAS). Cette instance permet à la collectivité d'incarner son rôle d'ensemblier, d'animateur, de coordonnateur, de facilitateur, entre les différents acteurs de l'action sociale. Il se réunit une à deux fois par an.

Le Comité départemental de l'action sociale est relayé à l'échelle infra-départementale par des **comités locaux**, qui sont à ce stade centrés sur le premier accueil social inconditionnel de proximité mais qui ont vocation à traiter des sujets relatifs à l'action sociale et à l'accompagnement au sens large. L'implication de ces comités locaux est indispensable à l'adaptation des organisations et des politiques de solidarité aux ressources des territoires et aux besoins des populations.

Un contexte propice à la constitution d'un schéma départemental de l'action sociale

L'élaboration de ce schéma s'inscrit dans un contexte local et national favorable. Ce projet a été initié par le Président du Conseil départemental dans le cadre de sa nouvelle mandature, en 2021.

Après 4 années consacrées à la conception et au déploiement d'une nouvelle organisation des services départementaux des solidarités, entre 2016 et 2019 et à la suite de la crise sanitaire de la Covid-19 en 2020, une réflexion de fond a été lancée sur le contenu des politiques d'action sociale.

La mise en œuvre dans l'Hérault de la **Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté**, à partir de 2019, a également permis de renforcer le dialogue partenarial et de consolider des initiatives départementales déjà à l'œuvre. Le lancement en 2023 du diagnostic et des travaux préalables à la conclusion, en 2024, du futur Pacte des solidarités marque une nouvelle page à convenir de cette politique de contractualisation avec l'Etat sur le champ de l'accompagnement des publics fragiles.

Les questionnements soulevés par le Haut conseil en travail social (HCTS) dans le cadre du **Livre vert du travail social** et du **Livre blanc**, imposent une réflexion de fond sur les missions, les organisations, les métiers et les pratiques. Il est tout particulièrement question des conditions d'exercice des métiers du social dans un contexte marqué, dans le Département de l'Hérault comme ailleurs, par une crise du travail social et par une perte d'attractivité des métiers du lien.

Face à la montée de l'abstentionnisme électoral et à la crise de confiance des citoyens envers les institutions, il est indispensable de restaurer les liens de confiance entre les publics et les institutions, notamment au travers de l'association des personnes accompagnées dans la conception et la déclinaison des politiques publiques.

Après l'adoption de son nouveau Pacte territorial d'insertion en 2022, l'année 2023 est également l'année de renouvellement des **schémas départementaux de**

l'Autonomie et de l'Enfance. Ce contexte constitue une opportunité de convergences entre ces différentes politiques, dont le socle commun consiste en la réponse coordonnée aux besoins de publics fragiles.

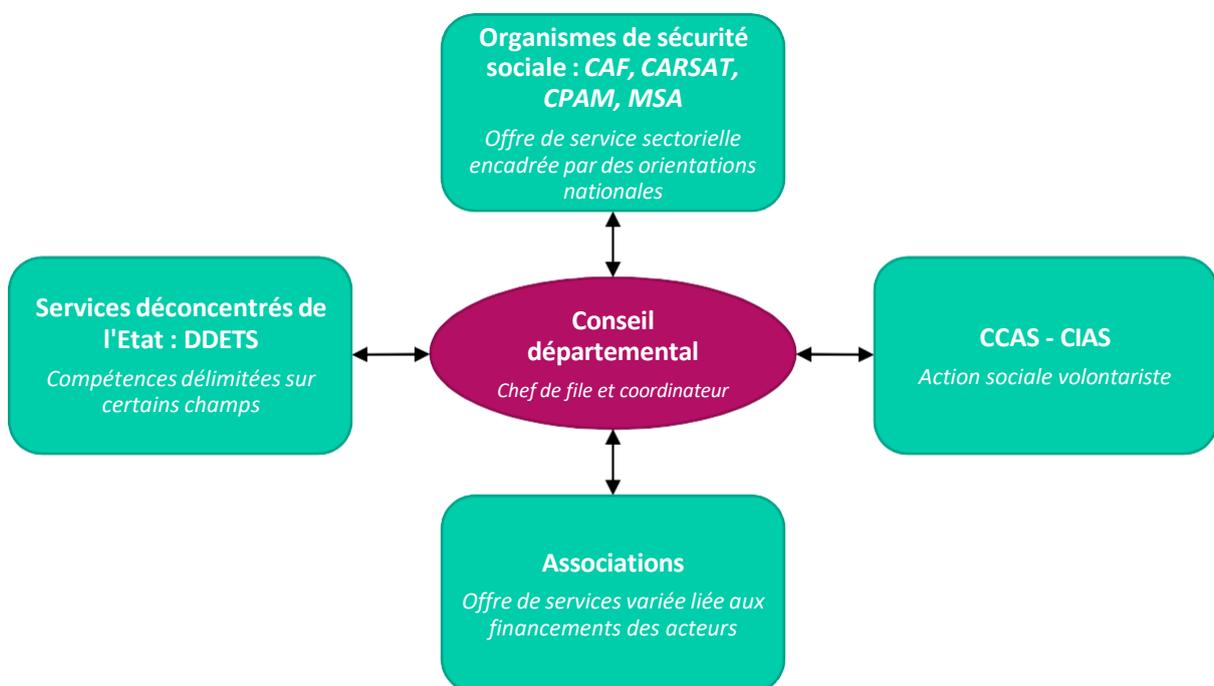
Un dispositif de protection sociale riche et une multiplicité d'acteurs

La **Protection sociale** repose en France sur un triptyque, articulé autour des interventions et dispositifs relevant des organismes de protection sociale, de l'aide sociale et de l'action sociale. Ces trois dimensions se complètent, afin de répondre à la diversité des besoins sociaux, sans pour autant parvenir à éradiquer la pauvreté.

De plus, les différentes vagues de décentralisation et de déconcentration n'ont pas totalement fait disparaître la **juxtaposition et parfois même la superposition des dispositifs d'aide** et la **multiplicité des acteurs et intervenants**. Cette situation complexifie l'exercice du travail social et met en difficulté tant les personnes accompagnées, que les services en charge de leur accompagnement.

Plusieurs études, notamment les travaux de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE), font état d'un taux de non-recours aux prestations sociales supérieur à 30%.

Désigné **chef de file de l'action sociale**, le Département se trouve ainsi positionné comme animateur et facilitateur, dans un environnement pluri-partenarial.



En tant que **garant de la cohérence de cette politique publique**, le rôle du Département est de rechercher, avec ses partenaires, le bon niveau de coordination et de complémentarité pour une action sociale plus efficace, plus réactive, plus inclusive. Dans un contexte d'accroissement des besoins sociaux, l'objectif commun est l'optimisation des ressources et des moyens.

Éléments de diagnostic

Dans l'Hérault, des enjeux démographiques et de pauvreté

A cette multiplicité d'acteurs, s'ajoute une **multiplicité d'enjeux**, auxquels répondre. La société française a connu au cours de ces dernières décennies de profondes transformations, qui fragilisent **le tissu social** :

- Une précarisation et une marginalisation d'une partie de la société en zone urbaine comme rurale, qui se traduit par la reproduction transgénérationnelle de certaines exclusions sociales, par l'isolement des individus et par l'émergence de phénomènes tels que le travail précaire, des formes d'économie de subsistance, voire illégale dans certaines portions des territoires ;
- Le repli sur soi, la communautarisation et la radicalisation d'une partie de la population ;
- La rupture des liens familiaux et notamment l'amplification de la monoparentalité, qui fragilise les personnes ne disposant pas de réseaux familial ou social, etc.

On constate également des **évolutions en termes de valeurs** qui fragilisent la cohésion sociale, notamment l'effritement des liens collectifs et le renforcement des valeurs individualistes et consuméristes ; les phénomènes d'incommunicabilité, d'intolérance à l'autre et à certaines formes d'autorité, de rejet des institutions ; et corrélativement, une montée de certaines formes d'autoritarisme et de violence dans les rapports individuels et collectifs...

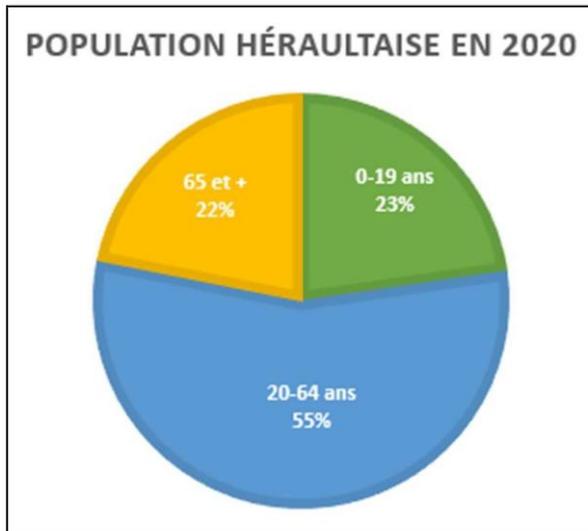
Profil social du territoire héraultais :

Ce département aux paysages variés, situé sur l'arc méditerranéen, connaît depuis plusieurs décennies une très forte attractivité.

Avec **1 188 973 habitants** (INSEE, 17/01/2023), l'Hérault voit sa population augmenter chaque année de plus de 13 000 habitants, soit une augmentation de 1,2% sur la période 2014-2020. Cette croissance démographique, qui le fait figurer parmi les **quatre départements les plus dynamiques** de France, est principalement due à l'excédent migratoire (+1% - le solde naturel étant moindre : +0,2%) et à l'attrait particulier d'agglomérations telles que Montpellier (+ 1,4% par an) ou Agde (+ 1,9% par an). La progression est cependant plus limitée pour Béziers et Lunel et moindre pour Sète.

Corollaire de ce dynamisme démographique et de cette forte attractivité territoriale, l'offre de **logements** représente un enjeu de taille (en 2019, l'Hérault comptait 42 683 demandeurs de logements sociaux, pour seulement 5 999 logements attribués).

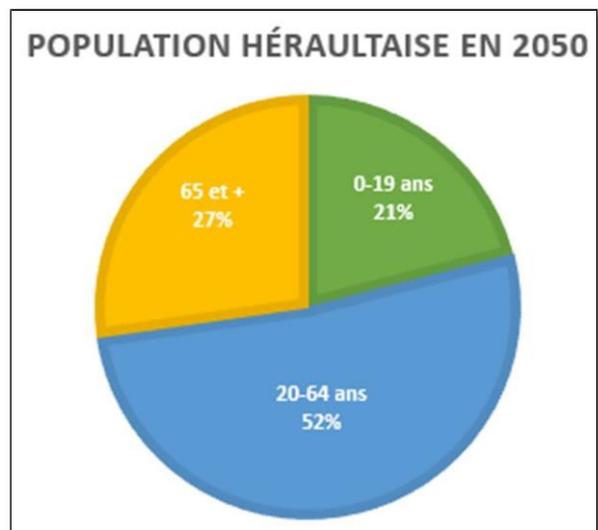
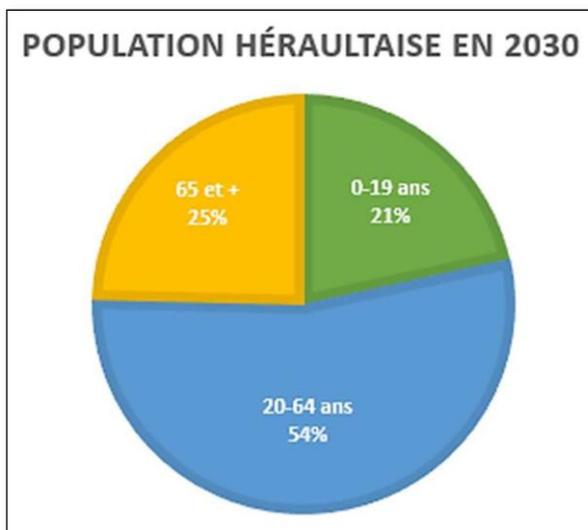
Structuration de la population héraultaise (INSEE, 2023)



En 2020, les **65 ans et plus** représentent un peu moins d'un quart de la population héraultaise.

D'après les projections de 2030 et 2050, la tendance au **vieillissement** de la population devrait faire progresser cette classe d'âge jusqu'à 27%, posant des défis de prise en charge des personnes âgées et d'optimisation des parcours de soins.

Au-delà de l'attractivité et du vieillissement de la population, le département constitue une terre de contrastes où les **inégalités** subsistent.

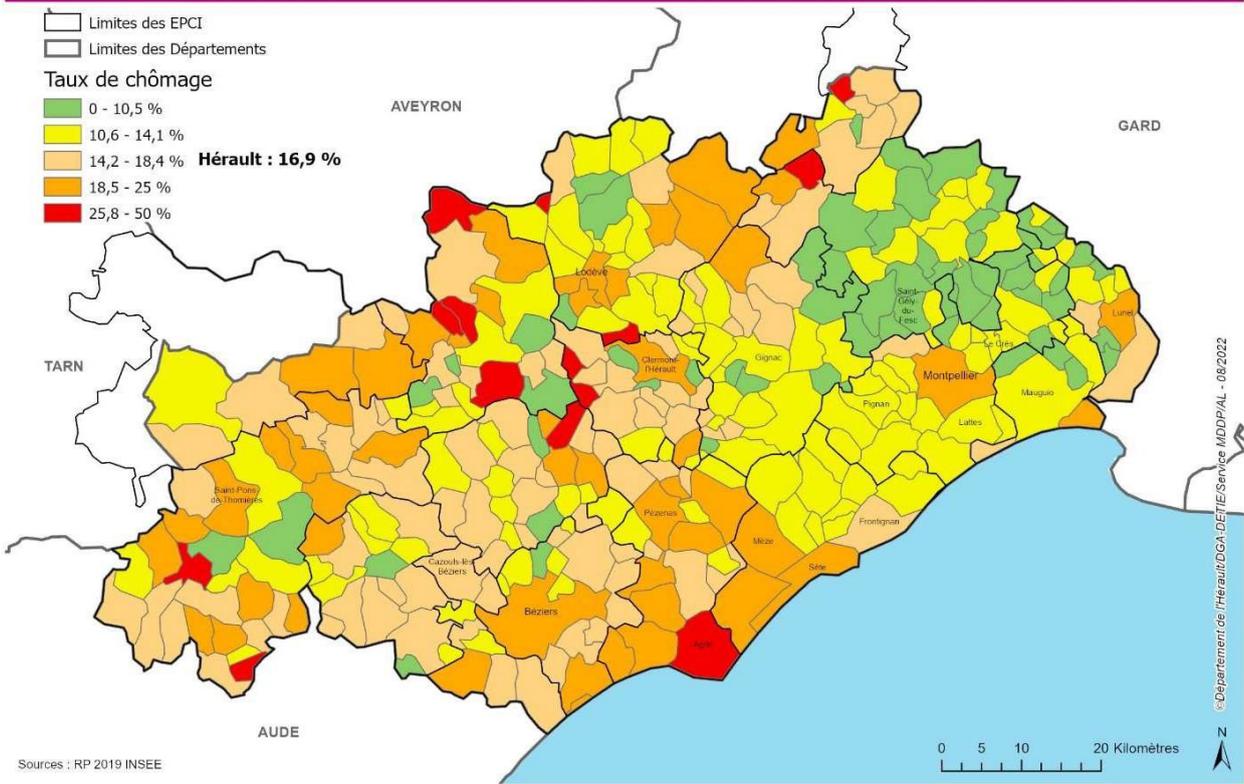


Le territoire est particulièrement concerné par la **précarité** avec un taux de chômage à 10,2% au 3^{ème} trimestre 2022 (moyenne nationale : 7,2%) et un taux de pauvreté à 18,7% en 2020 (14,6% en France métropolitaine ; 16,8% en Occitanie).

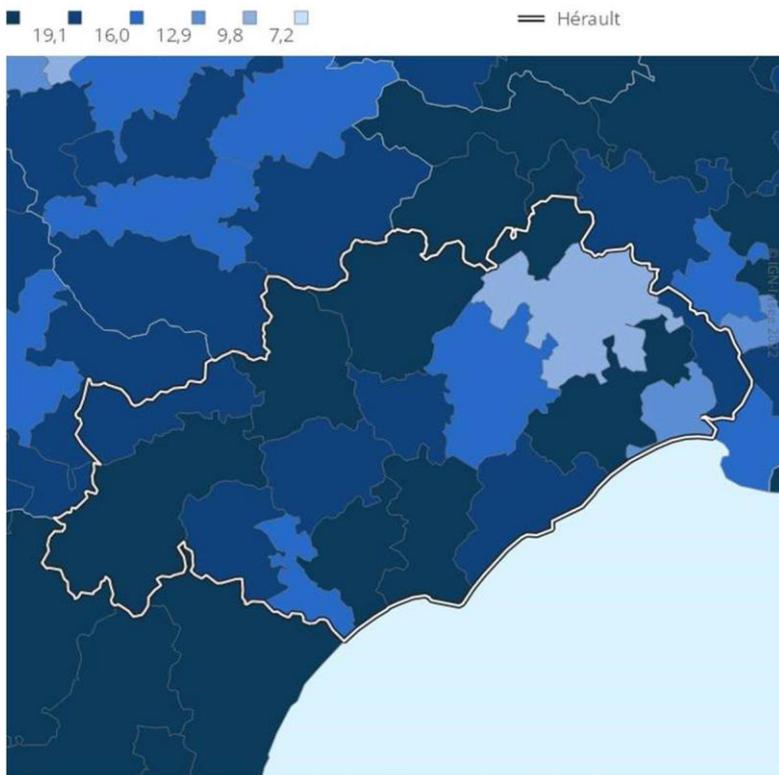
Alors qu'au dernier trimestre 2022, le **taux de chômage** a diminué à l'échelle nationale (-0,8%), celui-ci a eu la tendance inverse sur le territoire héraultais (+0,3%), avec 123 600 demandeurs d'emploi.

Toutefois, cette précarité ne concerne pas tout le territoire de manière égale et les difficultés se concentrent davantage dans les grandes agglomérations, les territoires ruraux du nord et l'ouest héraultais (*cf. carte ci-dessous*).


Taux de chômage recensé des personnes âgées de 15 à 64 ans - 2022
RP 2019



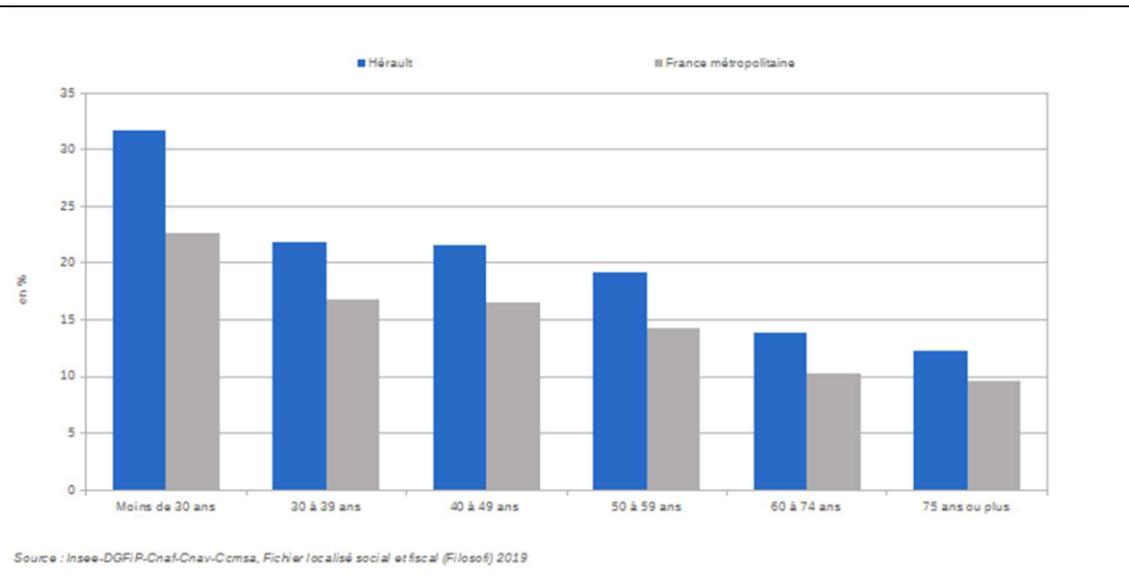
Taux de pauvreté en 2019 par EPCI (en %)



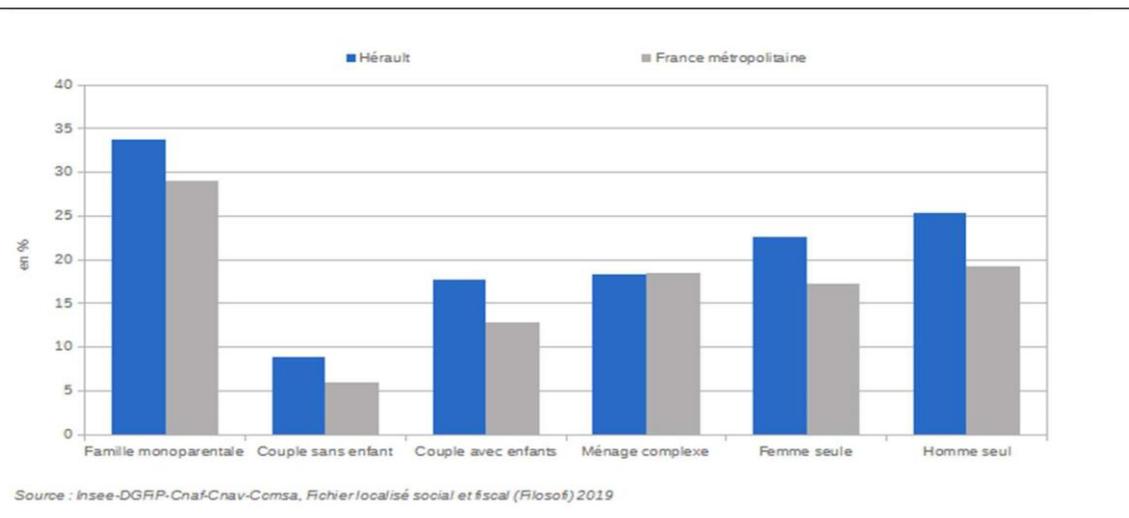
Cette précarité, bien qu'étant supérieure à la moyenne nationale, pour toutes les classes d'âge et toutes les typologies de ménage, **les moins de 20 ans, les personnes isolées et les familles monoparentales** sont les plus touchées par ce phénomène.

Enfin, la part des **personnes isolées** étant en augmentation sur le territoire (+ 4 points) sur la dernière décennie (2008-2019), cette population est particulièrement à risque.

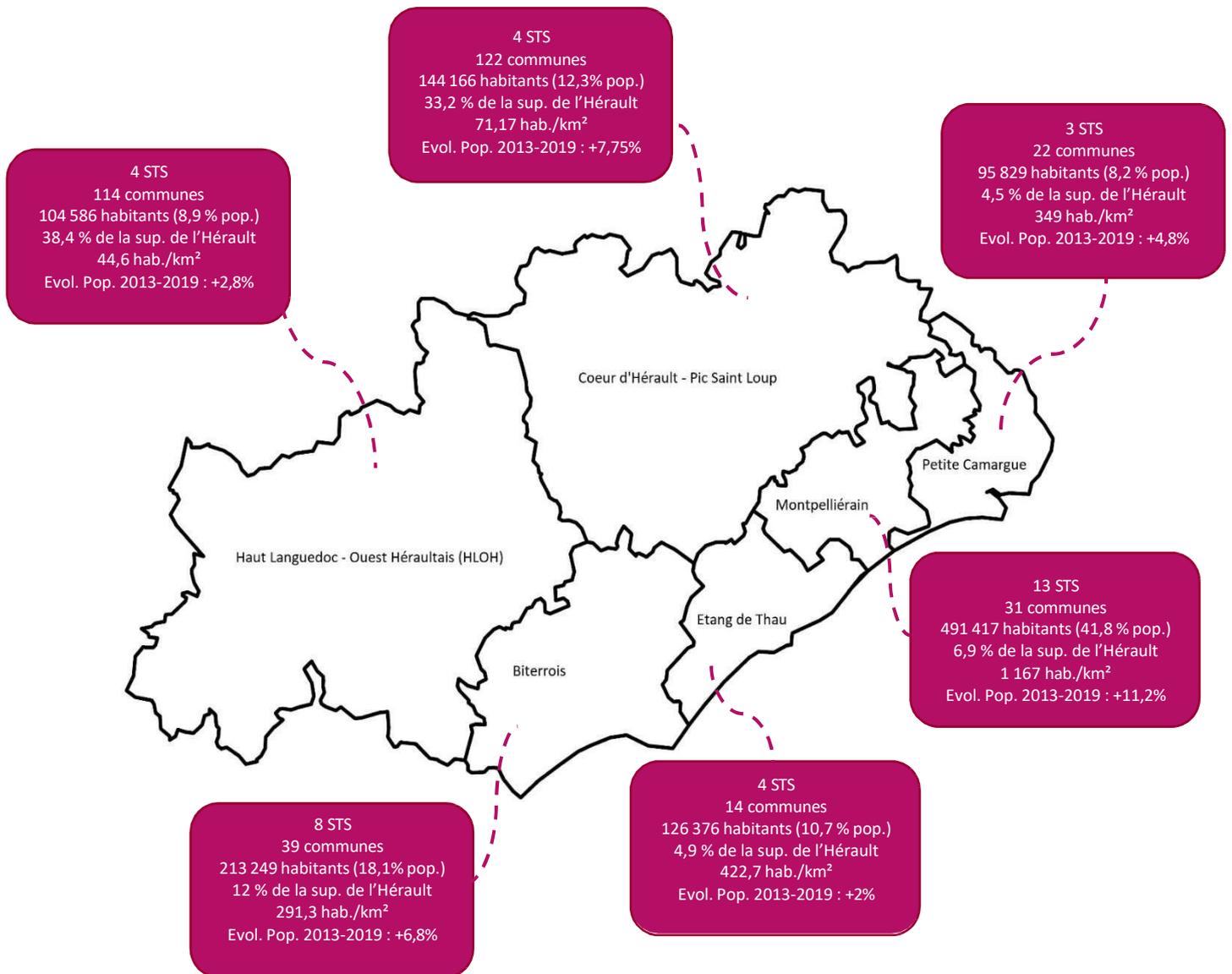
Taux de pauvreté par tranche d'âge en 2019 (comparaison Hérault – France)



Taux de pauvreté par type de ménage en 2019 (comparaison Hérault – France)



Zoom sur les Maisons départementales des solidarités (MDS) du Département



La prise en compte de facteurs nécessitant une transformation de la conduite des politiques publiques

Des transitions majeures sont en cours

La **succession de crises et de transformations** affectant les sociétés s'accélère et s'amplifie : réchauffement climatique, transformation du contexte international, de la vie démocratique, de l'action publique, des modes de vie et de travail, des activités économiques, des besoins sociaux, etc.

Face à ces transitions, l'action publique doit anticiper et répondre aux défis sociaux, économiques, environnementaux, politiques et institutionnels.

Dans ce cadre, l'élaboration du présent schéma a été conduite en prenant en compte la logique d'adaptation des modes d'action publique, face aux **transformations et transitions en cours : environnementale, numérique, ainsi que citoyenne et sociale**, notamment au travers des attentes des concitoyens d'être associés aux décisions qui les concernent.

La transition désigne cette **étape très courte**, durant laquelle nous pouvons faire le choix d'assister à ces transformations ou **d'agir, afin de les anticiper, d'en atténuer l'impact et de nous y adapter**.

L'approche de la transition ici privilégiée est globale et systémique, s'intégrant aux dispositifs d'action sociale.

Le constat d'une complexité croissante

Au plan **institutionnel**, le constat est établi au niveau national de la complexité de l'organisation des mécanismes de protection sociale.

Le rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) de 2018 sur l'accompagnement social relève « les conséquences du partage de la question sociale entre l'Etat, les collectivités locales et les organismes de sécurité sociale, avec des entrées par dispositif (« à chaque dispositif son accompagnement »), des effets silos et de cloisonnement et, pour les personnes accompagnées, une grande complexité, ainsi qu'une césure prononcée entre accompagnement social et accompagnement professionnel ».

De même, la Cour des comptes, dans son rapport annuel publié le 10 mars 2023, pointe « une répartition des compétences intriquée sans responsabilités clairement établies », fruit d'une « décentralisation inaboutie ». Elle pointe également « la faiblesse de la notion de chef de file et les limites des documents de programmation ». Les différents schémas prévus par la loi « ne permettent pas aux départements d'asseoir leur autorité à l'égard des autres acteurs de l'action sociale ».

Dans ce contexte de **difficultés socio-économiques** rencontrées par les publics, les travailleurs sociaux se retrouvent souvent démunis : les dispositifs d'aide sociale se juxtaposent et conduisent à des logiques de guichet.

Cette situation contribue à morceler l'accompagnement des personnes, tout en multipliant les interlocuteurs. De plus, la variété des critères et procédures applicables accroît les tâches administratives, au détriment du temps destiné à l'accompagnement des publics, pourtant au cœur de leur métier.

En réponse à ces enjeux, la nécessité de recentrer l'action des travailleurs sociaux sur l'accompagnement

Depuis une dizaine d'années, des réflexions visent à **redéfinir le cadre de l'intervention sociale**, afin de donner un sens renouvelé aux missions d'accompagnement. C'est le cas notamment des Etats généraux du travail social (EGTS) en 2013 ; du rapport sur la reconnaissance et la valorisation du travail social en 2016 ; de la réforme des formations initiales des travailleurs sociaux ; plus récemment, en 2021 et 2022, de la Conférence des métiers de l'accompagnement social et médico-social et de la publication du *Livre vert du travail social* par le HCTS.

Les axes les plus largement évoqués concernent la pluridisciplinarité de formation ; le renforcement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées ; leur participation dans la construction de leur parcours et plus largement dans l'élaboration des politiques publiques ; l'accompagnement de la transformation numérique qui traverse la société.

Méthodologie d'élaboration du schéma

La démarche lancée le 31 mars 2022 par le Président du Conseil départemental, lors d'une Conférence départementale de l'action sociale, a pris en compte ces paramètres majeurs, pour construire la logique de son schéma départemental de l'action sociale.

L'élaboration de ce schéma s'est inscrite dans un **processus participatif**, en recherchant la plus grande convergence avec les dispositifs déjà déployés, notamment dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté.

La méthodologie utilisée a reposé, dans un premier temps, sur une **analyse des travaux réalisés au niveau local et national**, sur la thématique de l'action sociale. Les travaux préparatoires ont pris en compte différents documents qui font autorité au plan national, telles que : les orientations définies dans le Plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social, issu des Etats généraux du travail social ; les préconisations du HCTS sur le travail social individuel, collectif, et sur le développement social ; les propositions du rapport de l'IGAS de 2018 sur l'accompagnement social et les réflexions internes à la collectivité...

Après cette phase, le processus d'élaboration s'est appuyé sur la **consultation de nombreux acteurs** : élus des collectivités territoriales, professionnels de l'action sociale et médico-sociale au travers d'ateliers associant travailleurs sociaux/médico-sociaux et cadres, responsables de CCAS, directeurs des services de l'Etat et d'organismes de Sécurité sociale.

Des synthèses, analyses et réflexions ont été réalisées à partir des ressources recueillies, permettant la définition de l'action sociale choisie par le Département de l'Hérault, le choix de ses orientations et de ses ambitions, ainsi que sa déclinaison opérationnelle en termes d'outils et de méthodes.

Partie 1 :

Définir et clarifier
le périmètre
d'intervention de
l'action sociale
départementale

Partie 1 : Définir et clarifier le périmètre de l'action sociale départementale

I. Protection sociale et aide sociale

La **protection sociale** désigne tous les mécanismes de prévoyance collective permettant aux individus et aux ménages de faire face aux conséquences financières des "**risques sociaux**". Elle se déploie dans le respect de principes, de valeurs, qui renvoient aux logiques de solidarité, de redistribution et de réduction des inégalités.

Elle repose sur deux logiques :

- La logique d'**assurance** offre une protection contre les risques de perte de revenus (chômage, maladie, vieillesse, accident du travail, etc.). Financées par des cotisations salariales et patronales, les prestations sociales qui en découlent sont contributives. Elles reposent sur le travail et permettent donc aux travailleurs de se constituer un revenu de remplacement. Elles peuvent également couvrir leurs proches (ayant-droit). Les organismes de Sécurité sociale sont principalement garants du versement de ces prestations et droits.
- La logique d'**assistance** vise à instaurer une solidarité entre les individus pour lutter contre les formes de pauvreté. Elle se traduit par des aides légales et extra-légales financées par la solidarité nationale. Ces aides assurent un revenu minimum, sans pour autant couvrir un risque spécifique. Ce sont notamment les minimas sociaux dont le RSA, l'AAH, etc.

Les **collectivités territoriales** ont la charge d'assurer une **aide sociale légale et extra-légale**, qui consiste en un ensemble de prestations, en nature ou monétaires. Elles correspondent à des droits « subjectifs », c'est à dire accordés en fonction de la situation individuelle du demandeur et des droits « spécialisés », qui correspondent à un type de fragilité. Ils sont attribués sans contribution préalable des bénéficiaires.

L'**aide sociale légale** est mise en œuvre par l'Etat, les départements et les communes. Le code de l'action sociale et des familles (CASF) distingue plusieurs formes :

- L'aide sociale à l'enfance ;



- L'aide sociale aux personnes âgées ;
- L'aide sociale aux personnes en situation de handicap ;
- L'aide sociale à l'hébergement (des personnes âgées dépendantes et des personnes en situation de handicap) ;
- L'aide médicale d'Etat ;
- L'aide à l'hébergement et à la réinsertion sociale ;
- L'aide au logement.

L'aide sociale peut également être extra-légale, au libre choix des collectivités, en accordant des aides, financières ou en nature, sous forme de services ou de prestations, allant au-delà de ce que prévoit la loi.

Depuis le premier acte de la décentralisation en 1982-83, les **départements** sont en charge de la mise en œuvre de **l'aide sociale légale et facultative**. Ils interviennent, au titre de l'aide sociale, auprès des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, pour l'insertion professionnelle et sociale et pour la protection de l'enfance. Ils sont notamment responsables des trois allocations individuelles de solidarité (AIS) : l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), la prestation de compensation du handicap (PCH) et le revenu de solidarité active (RSA). Ils sont également en charge de l'aide sociale à l'hébergement (ASH), qui a pour objectif d'aider les personnes à faibles ressources à payer les frais de leur hébergement dans des établissements sociaux ou médicosociaux ou dans le cadre d'un accueil familial.

Les **communes** peuvent mettre en place une **aide sociale facultative** notamment par l'intermédiaire de leur CCAS. Cette aide facultative peut relever de l'assistance individuelle, de l'action à destination d'une population ciblée, ou d'une politique territoriale plus globale.

Les **organismes de protection sociale** disposent également de crédits qui leur permettent de verser des **aides extra-légales**.

II. Définir l'action sociale

« L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1. » - **Article L116-1 du Code de l'action sociale et des familles**

L'action sociale s'appuie sur l'intervention des **collectivités** (conseils départementaux, communes/intercommunalités, métropoles) et des **organismes de Sécurité sociale** (CAF, CARSAT, CPAM, MSA).

Les bailleurs sociaux, les associations sociales et médico-sociales, les mutuelles, les fondations interviennent également à leurs côtés.

Alors que l'aide sociale relève de dispositions obligatoires, l'action sociale, elle, repose sur une décision volontariste.

De ce fait, l'action sociale est organisée et mise en œuvre de façon différenciée selon les territoires, en fonction des compétences, du projet politique, des orientations institutionnelles ou associatives et des moyens de chacun.

Les **départements** ne sont pas tenus à des obligations précises en matière d'action sociale mais développent des actions d'accompagnement, qu'ils assurent directement et via des opérateurs et déploient des dispositifs extra-légaux, en termes d'aides financières aux personnes démunies. Ils ne sont pas tenus de formaliser un document précisant le contenu de l'action sociale qu'ils déploient, hormis la production d'un règlement départemental d'aide social (RDAS), qui recense chacun des dispositifs qu'ils délivrent au titre de l'aide sociale légale et extra-légale.

Les grandes orientations des **organismes de Sécurité sociale** sont définies nationalement, pour 5 ans, dans le cadre des conventions d'objectifs et de gestion (COG) conclues avec l'Etat. De façon complémentaire, en dehors des orientations nationales, les conseils d'administration locaux disposent d'une certaine latitude pour mettre en place des actions sociales extra-légales (actions de prévention auprès des affiliés, attribution d'aides financières aux familles, financement d'actions collectives, etc.).

Les communes sont tenues à peu d'obligations dans le domaine social, pour la plupart assurées par le centre communal d'action sociale (CCAS) ou le centre intercommunal d'action sociale (CIAS), lorsque celui-ci existe :

- Participer à l'instruction des dossiers de demande d'aide sociale (hors aide sociale à l'enfance) et les transmettre à l'organisme adéquat ;
- Domicilier les demandeurs d'aide sociale ;
- Réaliser une analyse des besoins sociaux (ABS) de la population de la commune ;
- Constituer et tenir à jour un fichier des personnes bénéficiaires d'une prestation d'aide sociale légale ou facultative, résidant sur le territoire de la commune ;

- Recueillir des éléments relatifs à l'identité, à l'âge et au domicile des personnes âgées et des personnes handicapées qui en font la demande.

Au titre de leur clause générale de compétences, les communes ont la possibilité de mener une politique d'action sociale à destination de leurs administrés. Celle-ci peut compléter les missions obligatoires précédemment citées et généralement mise en œuvre par leur CCAS/CIAS.

En fonction de la taille des communes et de l'existence ou non d'un CCAS/CIAS, les services proposés ne seront pas de même niveau. D'autre part, les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) peuvent, au titre de la compétence « d'action sociale d'intérêt communautaire », éventuellement transférée par les communes membres, mener une action sociale facultative.

Les **associations** interviennent en grande partie grâce au financement des pouvoirs publics.

Face à cette diversité d'interlocuteurs, les départements, en tant que chef de file de l'action sociale, se doivent d'organiser la concertation et la coordination de tous les acteurs.

a. Le travail social au service de l'action sociale

« Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement.

A cette fin, le travail social regroupe un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire. Il s'appuie sur des principes éthiques et déontologiques, sur des savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, sur les savoirs pratiques et théoriques des professionnels du travail social et les savoirs issus de l'expérience des personnes bénéficiant d'un accompagnement social, celles-ci étant associées à la construction des réponses à leurs besoins. Il se fonde sur la relation entre le professionnel du travail social et la personne accompagnée, dans le respect de la dignité de cette dernière.

Le travail social s'exerce dans le cadre des principes de solidarité, de justice sociale et prend en considération la diversité des personnes bénéficiant d'un accompagnement social. » -

Article D. 142-1-1 du Code de l'action sociale et des familles

Les assemblées générales de l'International Federation of Social Workers (IFSW) et de l'International Association of Schools of Social Work (IASSW) proposent également une définition globale du travail social (approuvée à Melbourne, le 10 juillet 2014) : *« Le travail social est une pratique professionnelle et une discipline. Il promeut le changement et le développement social, la cohésion sociale, le pouvoir d'agir et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droit de la personne, de responsabilité sociale collective et de respect des diversités sont au cœur du travail social. Étayé par les théories du travail social, des sciences sociales, des sciences humaines et des connaissances autochtones, le travail social encourage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et agit pour améliorer le bien-être de tous. »*

Les deux piliers du travail social : l'accompagnement social et le développement social

L'accompagnement social, terme apparu dans les années 1980, est un axe central des politiques sociales et l'une des grandes fonctions du travail social. Il ne fait pas l'objet d'une définition juridique mais s'entend comme une **relation d'aide** s'adressant à des individus ou groupes en difficulté. L'accompagnement social s'inscrit dans un rapport de partage et de construction commune d'un projet et dans une philosophie **d'intervention émancipatrice**.

Cette base de définition s'appuie sur celle produite dans le rapport de l'IGAS de 2018 *L'accompagnement social. Rapport de capitalisation* (Bénédicte Jacquey-Vasquez) : « *L'accompagnement social - étymologiquement « aller avec » - est une composante du travail social, une modalité d'intervention se caractérisant par une relation, individuelle ou collective, entre un accompagnant et un ou plusieurs accompagnés, avec pour finalité l'amélioration de la situation de la ou des personnes accompagnées.* »

La « polyvalence de secteur » constitue les services pivot de l'accompagnement social généraliste, tel que mis en place avant les lois de décentralisation de 1982-83. Elle assure un **accompagnement social généraliste**.

Cette fonction est complétée pour la plupart des politiques publiques sectorielles par des accompagnements spécifiques, par thématique (insertion, logement, santé, handicap, surendettement, etc.) et par public (familles, personnes âgées, jeunes, chômeurs, etc.). L'accompagnement social est adapté en fonction des situations et varie dans la durée et l'intensité.

Le **développement social** part du postulat que l'habitant occupe d'une place centrale. Cette approche répond aux enjeux de participation et de lien social, dans une logique de transversalité et de coopération.

C'est une démarche-projet qui s'appuie sur les territoires et sur les personnes dans le but de construire ensemble (co-construction), de façon créative et solidaire, pour assumer une responsabilité collective (co-responsabilité). Le développement social vise à produire un mieux-être des personnes et va dans le sens du vivre ensemble. Deux éléments principaux le définissent :

- La proximité sur les territoires : utiliser les ressources d'un territoire et des partenaires qui le composent, avec un souci de croisement des pratiques et de coopération territoriale ;
- La valorisation des personnes : favoriser l'émergence des compétences collectives et individuelles, susciter la participation des personnes afin qu'elles deviennent actrices du projet.

Les Etats généraux du travail social ont contribué à reconnaître et revaloriser le rôle des travailleurs sociaux au sein des politiques sociales et à présenter le développement social comme une **réponse publique adaptée aux défis sociaux actuels**.

b. Le cadre éthique et déontologique

La **déontologie** représente l'ensemble des **obligations** et des **règles de comportement** que doit observer une personne dans l'exercice de sa profession, tant à l'égard de ses collègues ou confrères qu'à l'égard des personnes étrangères à la profession. Elle guide la conduite et l'activité professionnelle.

Le statut général de la fonction publique reconnaît des droits et impose des obligations aux fonctionnaires, dont la **loi Déontologie du 20 avril 2016** actualise, modernise et complète les principes fondamentaux.

« *Le fonctionnaire exerce ses fonctions avec dignité, impartialité, intégrité et probité. Dans l'exercice de ses fonctions, il est tenu à l'obligation de neutralité. Le fonctionnaire exerce ses fonctions dans le respect du principe de laïcité. A ce titre, il s'abstient notamment de manifester, dans l'exercice de ses fonctions, ses opinions religieuses. Le fonctionnaire traite de façon égale toutes les personnes et respecte leur liberté de conscience et leur dignité. Il appartient à tout chef de service de veiller au respect de ces principes dans les services placés sous son autorité. Tout chef de service peut préciser, après avis des représentants du personnel, les principes déontologiques applicables aux agents placés sous son autorité, en les adaptant aux missions du service.* » - **Article 25 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983, modifié par la loi du 20 avril 2016 relative à la déontologie et aux droits et obligations des fonctionnaires**

Certains agents publics sont soumis à des obligations déontologiques à double titre, à la fois au titre de leur profession (en particulier dans le domaine médical ou social) et aussi en vertu de leur qualité d'agent public. Par exemple, les médecins et infirmiers départementaux sont soumis aux obligations du statut de la fonction publique et à celle de leur propre code de déontologie.

L'éthique désigne un ensemble de principes moraux et de valeurs permettant aux professionnels de porter un regard critique sur leur pratique. L'éthique peut être considérée comme un questionnement et une quête de sens. Elle est forcément plurielle dans une société et se décline en fonction des sujets.

La **déontologie pose le cadre d'intervention** et **l'éthique se joue dans l'action menée**. Ainsi, l'éthique et la déontologie permettent aux travailleurs sociaux de se représenter leur rôle et le poids de leur intervention auprès des personnes accompagnées.

De plus, le respect de la confidentialité s'inscrit au cœur du travail social. Il correspond au droit au respect de la vie privée et garantit la confiance indispensable entre la personne et l'intervenant.

Dans la pratique :

- Tous les intervenants (qu'ils soient professionnels, stagiaires ou bénévoles) qui participent à une politique, un dispositif, ou une instance d'action sociale ou médico-sociale ont une **obligation de discrétion**.
- Un certain nombre de professionnels, selon leurs missions, fonctions ou professions, sont soumis par la loi au **secret professionnel** (assistants de service social, médecins, infirmiers, etc. au titre de missions de protection de l'enfance, RSA, CHRS, etc.)

c. Le cadre d'action et les publics ciblés

En dehors de la délivrance de prestations sociales telles que le revenu de solidarité active (personnes en difficulté d'insertion), l'allocation personnalisée à l'autonomie (personnes âgées en perte d'autonomie) ou la prestation de compensation du handicap (personnes en situation de handicap) et comme mentionné plus haut, le Département assure une mission d'accompagnement social. Il est un **acteur local de premier plan pour l'accompagnement des personnes** tout au long de la vie au travers des politiques publiques qu'il conduit, et un partenaire phare des communes et des associations.



Rappel des dispositifs relevant de l'action sociale et de l'insertion sociale et professionnelle

En matière **d'insertion sociale et professionnelle**, le Département exerce de nombreuses compétences :

- *Loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales. Le **fonds d'aide aux jeunes** (FAJ) est créé. Conformément à l'**article 263-3 du CASF**, « le Département est compétent pour attribuer aux jeunes en difficulté, âgés de 18 à 25 ans, des aides destinées à favoriser leur insertion sociale et professionnelle et, le cas échéant, leur apporter des secours temporaires de nature à faire face à des besoins urgents ».*
- *Loi n° 2008-1249 du 1er décembre 2008 généralisant le **revenu de solidarité active** et réformant les politiques d'insertion. Cette loi « institue un revenu de solidarité active (RSA) qui a pour objet d'assurer à ses bénéficiaires des moyens convenables d'existence, afin de lutter contre la pauvreté, d'encourager l'exercice ou le retour à une activité professionnelle et d'aider à l'insertion sociale des bénéficiaires. »*
- *Article L121-2 du CASF concernant les quartiers prioritaires de la ville. « Dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et dans les lieux où se manifestent des risques d'inadaptation sociale le département participe aux actions visant à prévenir la marginalisation et à faciliter l'insertion ou la promotion sociale des jeunes et des familles (...) ».*

En matière de **logement**, il mobilise des aides à la personne permettant l'accès ou le maintien dans le logement.

- *Loi du 31 mai 1990 n°90-449 visant à la mise en œuvre du droit au logement (modifiée par la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové - ALUR), crée un Fonds de solidarité pour le logement (FSL) dans chaque département. Les aides financières directes se présentent sous forme de prêts et/ou de subventions pour l'aide à l'accès ou au maintien dans un logement, ainsi que pour le règlement d'impayés relatifs aux fluides. Un accompagnement social lié au logement (ASLL) permet l'accès et le maintien durable des ménages en difficulté dans un logement adapté à leur situation spécifique.*

Transfert de compétences du Département de l'Hérault à Montpellier Méditerranée Métropole

La Loi NOTRe prévoit le transfert d'au moins 3 compétences du Département à la Métropole en plus de la voirie. Depuis décembre 2016, le fonds de solidarité pour le logement et le fonds d'aide aux jeunes font partie des compétences départementales transférées à la Métropole de Montpellier.



Dans le cas de **personnes majeures** percevant des prestations sociales et dont les difficultés éprouvées à gérer leurs ressources menacent leur santé ou leur sécurité, le département peut attribuer des aides financières ou proposer des mesures d'aide à la gestion budgétaire. Il recueille et traite les signalements de **majeurs vulnérables**. Il met en œuvre la mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP).

- *Loi n° 2007-308 du 5 mars 2007* portant réforme de la protection juridique des majeurs. Cette loi limite le prononcé d'une tutelle ou d'une curatelle aux seules personnes atteintes d'une altération de leurs facultés personnelles. Les personnes en difficulté socio-économique n'ayant aucune altération de leurs facultés mentales ne peuvent plus être mises sous tutelle ou sous curatelle.
- *Décret n°2008-1498 du 22 décembre 2008* fixant les listes de prestations sociales mentionnées aux articles L271-8 et L361-1 du code de l'action sociale et des familles et à l'article 495-4 du code civil et le plafond de la contribution des bénéficiaires de la mesure d'accompagnement social personnalisé
- *Décret n°2008-1506 du 30 décembre 2008* relatif à la mesure d'accompagnement social personnalisé et à la mesure d'accompagnement judiciaire

Concernant les **publics en détresse**, l'article L121-1-1 du CASF prévoit : « *Une convention entre l'Etat, le département et, le cas échéant, la commune peut prévoir les conditions dans lesquelles un ou plusieurs travailleurs sociaux participent, au sein des commissariats de la police nationale et des groupements de la gendarmerie nationale, à une mission de prévention à l'attention des publics en détresse.* »

D'autre part, l'article 98 de la loi NOTRe confie au département, conjointement avec l'État, l'élaboration d'un **schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services aux publics** (SDAASaP), visant à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité.

*

Sur la base de ces éléments, le **Département de l'Hérault** dénomme « **action sociale départementale** », l'ensemble des actions et dispositifs permettant l'aide et l'accompagnement des personnes face aux situations d'isolement social, de fragilité, de précarité et de vulnérabilité.

Ces actions peuvent s'inscrire dans le cadre de l'aide sociale légale ou facultative. Elles supposent un accès aux services, un accueil et une évaluation des besoins de la personne. Elles peuvent passer par des dispositifs d'aide, notamment financière et principalement par un ou des accompagnements, conduits en partenariat ou pas.

Le Département de l'Hérault a fait le choix de qualifier de politique publique « l'action sociale départementale », au même titre que les autres politiques de solidarités confiées aux départements, faisant l'objet d'une définition et d'un cadre réglementaire précis.

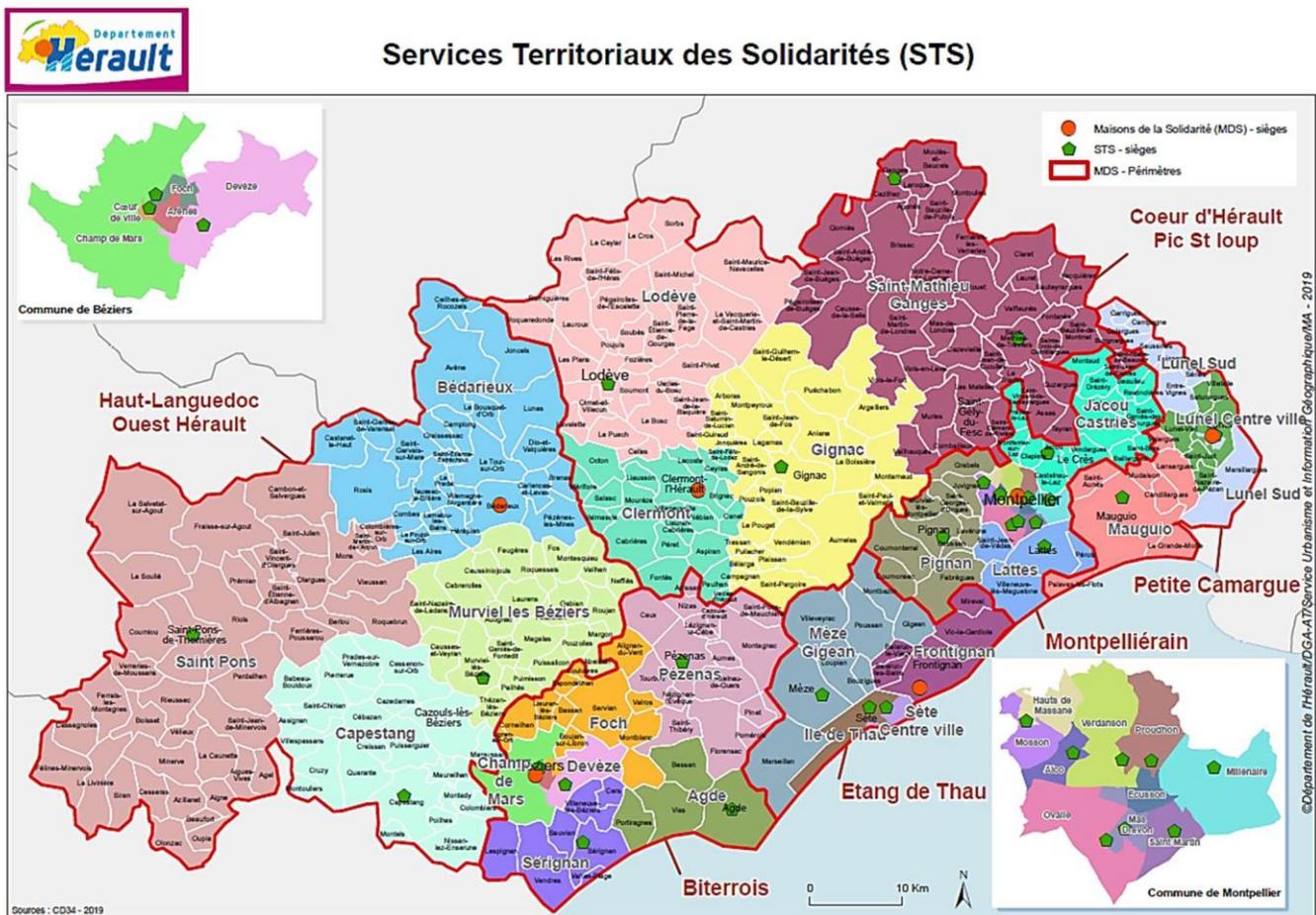
Les autres grandes politiques de solidarités confiées aux départements

- **L'aide sociale à l'enfance** : Le Département met en place des actions de prévention et de protection auprès des enfants et des familles ;
- **La protection maternelle et infantile** : il accompagne les femmes enceintes et les parents favorisant ainsi la santé et l'épanouissement des enfants de 0 à 6 ans. De plus, il soutient des actions et gère des dispositifs de prévention santé
- **L'autonomie en faveur des personnes âgées et en situation de handicap** : le Département informe les personnes handicapées et les personnes âgées sur leurs droits et les aide à faire face à la dépendance à leur domicile (PCH, APA ...) ou dans les établissements et services médico-sociaux.
- **L'insertion socio-professionnelle**, au travers du dispositif de revenu de solidarité active et des actions d'insertion socio-professionnelle.

III. Organiser et formaliser la collaboration entre le Département et les acteurs de l'action sociale

a. L'accueil social assuré dans l'Hérault

Il existe plusieurs portes d'entrées à l'accompagnement social généraliste. De par sa présence et son maillage territorial au plus près des populations (*107 sites distincts, répartis entre les 33 sites où sont implantés les 36 services territoriaux des solidarités et les 74 communes où sont assurées des permanences périodiques*), le Département assure un **accompagnement de proximité**, aux côtés des CCAS et CIAS.



La pluridisciplinarité des équipes présentes dans les services sociaux départementaux permet d'assurer un **accueil social** de proximité et une approche généraliste et polyvalente des problématiques à dominante sociale.

Les communes, via leur CCAS ou CIAS, **accueillent principalement les personnes isolées démunies**. Lorsque ces structures sont dotées de travailleurs sociaux, elles offrent, à l'instar des services du Département, un accompagnement global à certains publics (à l'exception de la mission de protection de l'enfance, qui reste une compétence exclusive du Département). Chaque commune ou EPCI, déploie, en fonction de son projet politique, de ses moyens et des besoins de sa population des services différents, ayant vocation à s'articuler avec l'offre du Département. Communes et Département constituent donc des partenaires de tout premier plan.

Les autres acteurs, notamment les organismes de Sécurité sociale, au-delà de leur mission principale de caisse, sont plus souvent engagés en termes d'action sociale dans un **accueil et une prise en charge spécifiques**, ciblés sur un public ou sur la résolution d'une catégorie de problèmes. Leur maillage territorial est nettement plus resserré ; la relation ayant été développée autour de plateformes numériques.

Le secteur associatif caritatif accueille également des publics, afin d'organiser **l'accès au droit commun** (par opposition à des droits spécifiques) ou de leur proposer un accompagnement spécifique.

La notion d'accueil est intrinsèquement liée à **l'écoute** et à **l'observation**. Comme le souligne le Plan d'action en faveur du travail social et du développement social (2015), cette fonction nécessite « *des intervenants disponibles, formés et informés, car la qualité de la première réponse apportée au public est déterminante.* »

b. La notion de chef de file de l'action sociale

La notion de chef de file peut se définir comme la possibilité de confier à une collectivité un rôle de **coordination de l'action commune des collectivités**, en dehors de tout rôle décisionnel. Ainsi, une collectivité *cheffe de file* gère de manière commune une compétence qui nécessite le concours de plusieurs collectivités territoriales ou EPCI.

La loi du 22 juillet 1983 a confié aux départements une compétence de droit commun en matière d'aide médicale, d'aide sociale à l'enfance et aux familles, d'aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées et d'aide au logement.

La notion de chef de file a été consacrée par la *loi constitutionnelle du 28 mars 2003* et figure désormais dans la Constitution. Cette disposition s'est ensuite traduite dans la *loi n°2004-809 du 13 août 2004 aux libertés et responsabilités locales*. Les *lois de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles du 27 janvier 2014 (MAPTAM)* et *NOTRe du 7 août 2015, portant nouvelle organisation territoriale de la République*, ont permis de confirmer le **rôle de chef de file et de coordonnateur** du département en matière d'action sociale et de développement social.

Code de l'action sociale et des familles

« Le département définit et met en œuvre la politique d'action sociale, en tenant compte des compétences confiées par la loi à l'État, aux autres collectivités territoriales ainsi qu'aux autres organismes de sécurité sociale. Il coordonne les actions menées sur son territoire qui y concourent. Il organise la participation des personnes morales de droit public et privé mentionnées à l'article L. 116-1 à la définition des orientations en matière d'action sociale et à leur mise en œuvre. » - **Article L121-1**

« Le département organise et finance, sur une base territoriale, un service départemental d'action sociale qui a pour mission générale d'aider les personnes en difficulté à retrouver ou à développer leur autonomie de vie. » - **Article L121-3**

Code général des collectivités territoriales

« (...) Le Conseil Départemental est compétent pour mettre en œuvre toute action relative à la prévention ou à la prise en charge des situations de fragilités, au développement social, à l'accueil des jeunes enfants et à l'autonomie des personnes. Il est également compétent pour faciliter l'accès aux droits et aux services des publics dont il a la charge. (...) » - **Article L3211-1**

c. Les instances et outils de la coordination des acteurs héraultais de l'action sociale

Dans ce contexte et au regard de ses compétences, le Département doit jouer un rôle d'ensemblier, de coordinateur et d'animateur pour incarner cette notion de chef de file. Pour matérialiser cette mission, le Département de l'Hérault mobilise plusieurs outils :

- **Un comité départemental de l'action sociale - CDAS**

Afin de traduire ce rôle d'ensemblier, d'animateur et de coordinateur que prévoit la notion de « chef de file » et pour favoriser la logique recherchée de lisibilité et de complémentarité d'intervention avec les autres acteurs, le Département a proposé la constitution d'une instance départementale partenariale dans le champ de l'action sociale, tel que défini précédemment.

Le Comité départemental de l'action sociale, institué en 2022 sur le seul champ de l'accueil social inconditionnel de proximité, a été élargi en 2023 : il vise à favoriser l'interconnaissance des acteurs, au plan institutionnel, à partager la vision diagnostique des caractères sociaux du territoire départemental, à renforcer le travail en réseau et, selon les volontés partagées, à convenir d'orientations générales ou à impulser des projets sur des thématiques ou pour des publics spécifiques.

- **Des réseaux locaux de Premier accueil social inconditionnel de proximité (PASIP)**

Le premier accueil social inconditionnel de proximité constitue l'une des actions sociales de la convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi (CALPAE). Signée le 1er juillet 2019 par le Préfet et le Président du Conseil départemental de l'Hérault, pour trois ans et prolongée jusqu'à fin 2023, elle définit des engagements conjoints, qui déclinent la mise en œuvre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté.

Le PASIP s'organise sur la base des bassins de vie. Il a vocation à garantir une écoute globale des besoins exprimés par toute personne rencontrant des difficultés et/ou souhaitant formuler une demande d'ordre social, afin de lui proposer une orientation adaptée. La généralisation de l'accueil social inconditionnel répond à une volonté d'améliorer l'accès aux droits, de lutter contre le non-recours et de répondre aux difficultés de coordination des intervenants sociaux.

- **Une formation-action multi-partenariale sur le développement social en partenariat avec le CNFPT**

Cette démarche mobilise les partenaires dans le cadre d'une formation-action qui conduira à la réalisation d'un diagnostic social partagé. En disposant de connaissances et d'outils communs, la finalité est d'identifier ensemble les besoins prioritaires à l'échelle infra-territoriale, pour agir ensemble afin de faire évoluer les services disponibles sur le territoire.

- Le déploiement d'un annuaire dématérialisé, en partenariat avec l'association Solinum - <https://www.solinum.org/>

Le déploiement des réseaux PASIP suppose, d'une part, le renforcement du maillage du réseau d'accueil territorial existant et d'autre part, l'établissement de principes et outils communs aux différents acteurs de cet accueil, notamment l'élaboration d'une **cartographie numérique**, recensant l'offre de services en termes d'accueil social.

Une cartographie la plus exhaustive possible de tous les partenaires de l'action sociale est mise à la disposition des publics et des professionnels. Elle permet de localiser les différents services publics, points d'accueil et autres services utiles aux personnes en difficulté.

d. Définition de l'action sociale départementale

Considérant le cadre légal et réglementaire définissant l'action sociale d'une manière générale et confiant aux départements le rôle de chef de file en matière d'action sociale, l'objectif principal du présent document est de **définir l'action sociale départementale pour l'Hérault, au travers de priorités d'action pour les services sociaux départementaux**.

La définition dégagée repose sur une priorisation de l'intervention, en prenant en compte deux volontés :

- Premièrement, de **conditionner la délimitation du périmètre d'intervention des services sociaux départementaux** qu'induit cette définition, **par la préoccupation de ne pas laisser les Héraultais en difficulté sociale sans solutions** ;
- Deuxièmement, **d'assurer a minima, une lisibilité des périmètres d'interventions respectifs et a maxima, de rechercher des complémentarités** et des relais d'intervention avec les autres acteurs.

Le Département de l'Hérault définit le périmètre de son action sociale autour de deux logiques :

1. Une logique de priorisation

Le choix du Département est d'identifier comme **publics prioritaires** de son action sociale et des accompagnements qu'il peut apporter, **les ménages avec enfants mineurs et les personnes bénéficiaires de l'APA¹** .

Cette priorisation se fonde sur 2 motifs principaux :

- Le lien avec le cœur de métier principal dans le champ des politiques départementales de solidarités : l'aide sociale à l'enfance ; auquel s'ajoute la gestion des prestations de compensation de la perte d'autonomie en faveur des

¹ Au-delà de ces deux catégories, les bénéficiaires du RSA relèvent également des publics prioritaires pour le Département, mais font l'objet d'un accompagnement socio-professionnel ou social spécifique, défini dans le cadre du programme départemental de l'insertion (PDI).

personnes âgées dépendantes, des adultes et des enfants en situation de handicap délivrées par la MDA et la MDPH.

- La répartition subséquente, remontant au déploiement du Revenu minimum d'insertion (RMI) en 1988 puis du RSA en 2008, qui a conduit à conventionner ou à convenir de modalités de répartition des publics avec les CCAS/CIAS, voire avec des associations, pour suivre les personnes isolées sans enfants, laissant aux services sociaux départementaux le suivi des personnes avec enfants. Cette répartition est devenue une « ligne de démarcation » informelle entre les services du Département et les services des CCAS/CIAS ou des communes, lorsqu'ils sont dotés de capacités d'action sociale facultative.

Le Département tient compte des **compétences propres des services sociaux spécialisés d'autres partenaires** (*organismes de Sécurité sociale – CAF, CARSAT, CPAM, MSA – Education nationale, CROUS, service social hospitalier, organismes conventionnés par l'Etat (DDETS)...*), telles que définies au plan légal ou réglementaire. Certains partenaires institutionnels, notamment les organismes de Sécurité sociale, développent, en outre, des axes complémentaires d'intervention.

Au regard de ces compétences, **les publics** qui, après évaluation de leur demande sociale, **relèvent des catégories prises en charge par ces partenaires ou sont éligibles aux dispositifs qu'ils administrent**, sont prioritairement orientés vers ces derniers et **ne sont pas pris en charge par le Département**.

De la même manière, les partenaires et/ou les opérateurs qui sont financés par le Département pour assurer un relais de son action, qu'il s'agisse d'accès aux droits ou d'accompagnement social, ont vocation à assurer ces prestations en faveur des publics que le Département leur oriente.

Dans ces cas, les services sociaux départementaux ne prennent pas en charge les publics répondant aux critères d'éligibilité des actions mises en œuvre par ces partenaires et/ou opérateurs (même si le service social départemental peut assurer un suivi global de l'accompagnement, en lien avec d'autres politiques ou dispositifs).

2. Une logique de partenariat

Conformément à l'objectif corollaire de cette priorisation, afin de ne pas laisser les Héraultais en difficulté sociale, sans solutions, le **Département propose de travailler avec les acteurs locaux et/ou départementaux, pour déployer une action coordonnée, répartie et lisible au niveau local**.

Il s'agit de convenir avec les acteurs du territoire de modalités d'intervention en faveur des publics ne relevant pas des priorités privilégiées par le Département mais présentant des difficultés sociales ou des vulnérabilités nécessitant une intervention publique d'aide et/ou d'accompagnement.

Cela concerne **les ménages sans enfants à charge ou avec enfants majeurs à charge, sans référent social identifié, avec vulnérabilités** (pauvreté monétaire, santé dégradée, isolement social, précarité professionnelle subie, mal logement, victimes de violences intrafamiliales).

Pour ces publics identifiés comme « non-prioritaires », **l'objectif est de déterminer le niveau d'intervention par territoire**, en fonction de diagnostics socio-démographiques partagés.

En termes de **diagnostic**, deux niveaux peuvent servir de base de travail :

- **Départemental**, au travers du diagnostic préalable à la définition du Pacte des solidarités, en cours de réalisation à la date de finalisation du présent schéma ;
- **Locaux**, dont la réalisation est engagée dans le cadre du Premier accueil social inconditionnel de proximité (PASIP), à l'échelle des périmètres de collaboration définis dans ce cadre.

L'objectif est de **formaliser cette répartition des rôles** et des interventions respectives, sur la base d'engagements à conclure au niveau local.

Le partenariat que proposera le Département sera « à la carte », en tenant compte des besoins et des ressources constatées dans les diagnostics et de la volonté des communes et des autres acteurs de développer leur implication dans l'action sociale de leur territoire, en fonction des moyens humains ou budgétaires qu'ils pourront ou souhaiteront y consacrer.

En pratique, deux cas de figures pourront se présenter :

- *Celui où par conventionnement existant ou par usage, une répartition de la prise en charge et de l'accompagnement de ces publics ainsi que des modalités d'articulation existent déjà avec des partenaires (CCAS/CIAS).*
Dans ce cas, il s'agira de formaliser cette répartition, si ce n'est pas déjà le cas, en se basant sur les modalités existantes ou en les rediscutant.
- *Celui où il n'existe pas de répartition de la prise en charge des publics entre acteurs ou opérateurs.*
Dans ce cas, il s'agira de déterminer avec les acteurs locaux, la part des publics répondant à ces cumuls de difficultés que ces partenaires (communes, CCAS/CIAS) seraient prêts à accompagner, en cohérence avec les priorités du Département et de définir les modalités d'intervention complémentaire.

Pour ces publics « non-prioritaires », plusieurs paramètres peuvent être pris en compte pour déterminer le niveau d'intervention. Ils dépendront des catégories de publics, du cumul de difficultés auxquelles ils sont confrontés ou de la durée pendant laquelle une réponse leur est proposée, face à l'urgence ou au caractère durable de leur situation. Cela pourra prendre la forme d'une prise en charge temporaire et limitée ou à l'inverse, sous la forme d'un accompagnement au long cours.

A titre d'exemples, le Département propose déjà, de manière volontariste, au-delà de ses compétences strictes des réponses à certaines catégories de publics ou types de difficultés des réponses :

- En matière d'hébergement, pour les femmes victimes de violences intra-familiales (sans enfants) pendant 2 mois ;
- Sous forme d'aides financières pour répondre aux situations urgentes de précarité monétaire, selon des conditions précises et limitées.

Au-delà de ces exemples, il s'agit de s'appuyer sur la richesse des initiatives et sur les volontés des acteurs des territoires, communes/CCAS-CIAS, organismes de protection sociale, pour répondre aux catégories identifiées de fragilités sociales dans le cadre des diagnostics sociaux départementaux et locaux².

Parmi les modalités d'intervention applicables en faveur de ces publics, des actions partagées d'accompagnement pourront être mises en œuvre, pouvant être cofinancées, sur la base d'objectifs définis en commun.

La mise en œuvre sera progressive, par territoire car conditionnée par la **conclusion de protocoles partenariaux avec les autres acteurs** (partenaires et opérateurs) **pour formaliser les répartitions d'intervention, les complémentarités recherchées et les financements communs éventuels, alloués autour des objectifs fixés.**

L'objectif est de structurer le partenariat autour d'objectifs fixés conjointement, en tenant compte des orientations et des ressources internes de chaque partenaire (présence de travailleurs sociaux, existence préalable d'une convention en tant que référent unique, etc.) et des besoins sociaux propres au territoire.

Le Département envisage la durée du schéma (5 ans) pour aboutir à une formalisation des modalités d'intervention convenues avec les acteurs héraultais et si possible, avant cette échéance.

Ces modalités seront révisables, en fonction de la relecture régulière des diagnostics partagés, de la typologie des publics et des difficultés auxquels ils sont confrontés.

Focus : L'action sociale départementale en faveur des publics âgés dépendants

Les publics dépendants, bénéficiant de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), constituent des publics prioritaires de l'action sociale du Département. Les services départementaux de l'autonomie (SDA) sont compétents pour assurer l'accompagnement social de ces personnes.

Toutefois, le Département souhaite également développer la logique de partenariat avec les acteurs locaux, pour structurer une réponse de proximité face aux besoins que peuvent rencontrer ces publics en matière d'accompagnement social.

Il ne s'agit pas de prioriser des catégories de publics mais d'identifier les actions en faveur des publics dépendants rencontrant des difficultés sociales, susceptibles d'être menées par les services départementaux de l'autonomie et celles, susceptibles de l'être en partenariat ou déléguées.

Cette démarche sera conduite de manière identique, c'est-à-dire d'abord, en identifiant les besoins prioritaires avec les acteurs (communes, organismes de Sécurité sociale, Dispositif d'appui à la coordination, services et réseaux...) ; ensuite en définissant et en structurant les interventions respectives permettant d'y répondre, en fonction des

² L'Etat a fixé des cadres prioritaires d'intervention au niveau national, déclinés localement sur la base de diagnostics départementaux, au travers du Pacte des solidarités, dont la conclusion est envisagée pour le 1^{er} trimestre 2024.

volontés, des potentialités offertes par les acteurs présents localement et des moyens que chacun souhaitera y consacrer. Et enfin, en formalisant les articulations convenues autour de protocoles partenariaux et d'outils communs à définir.

Formules de partenariat envisagées par le Département « à la carte »

Les formules d'articulation que propose le Département pour déterminer le contenu de la répartition entre ses services et ceux de ses partenaires communaux sont détaillées dans le tableau ci-après :

Niveaux d'engagement	Communes/ CCAS-CIAS sans agents dédiés	CCAS avec agents dédiés mais sans travailleur social	CCAS avec travailleur social
1^{er} niveau Elaborer un protocole partenarial précisant les publics et les modalités d'orientation vers les services départementaux	★	★	★
2^e niveau <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre un accompagnement social global des bénéficiaires du RSA par le recrutement d'un référent unique (co-financé par le Département). OU <ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge le public sénior non dépendant 		★	★
3^e niveau <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en œuvre un accompagnement social global des bénéficiaires du RSA par le recrutement d'un référent unique ET <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre en charge le public sénior non dépendant 		★	★
4^e niveau <ul style="list-style-type: none"> ▪ Etendre les missions des CCAS à tout le public « isolé » ▪ Agréer et former les professionnels des CCAS pour l'instruction des dispositifs de solidarité 			★

Le Département, partenaire de l'ensemble des communes de l'Hérault

Au-delà de ce partenariat à construire, il s'agit également pour le Département, chef de file et coordinateur de l'action sociale, de structurer une action envers l'ensemble des communes de l'Hérault, y compris celles ne disposant pas d'un CCAS (communes de moins de 1500 habitants) et de moyens d'action. Celles-ci pouvant se trouver démunies face à certaines situations sociales, parmi leurs administrés.

Pour ces dernières, le Département, qui assure l'intégralité de ses missions, se propose de développer une offre de services d'information et de les accompagner dans leurs missions d'intervention sociale.

L'application de la priorisation choisie par le Département de l'Hérault aux processus de prise en charge des publics en situation de précarité

Les logiques de priorisation et de partenariat se traduisent par le processus suivant, schématisé à la suite.

A l'issue de la **phase d'accueil et de pré-évaluation de la situation**, réalisée dans le cadre de la fonction de premier accueil, assurée par le service social départemental (*services territoriaux des solidarités - STS, dépendant des Maisons départementales des solidarités – MDS / services départementaux de l'autonomie – SDA, dépendant de la Maison départementale de l'autonomie - MDA*),

1. S'il ressort que la **demande de la personne relève d'un accès aux droits** (droit commun), la personne est directement orientée vers l'organisme en charge de cette ouverture de droits (1 du schéma ci-après) ;
2. S'il ressort que la **demande de la personne nécessite une évaluation sociale et la mise en place d'un accompagnement social et/ou l'activation de dispositifs spécifiques**, plusieurs cas de figure sont identifiés :
 - a. Si les personnes en demande d'aide et d'accompagnement relèvent des catégories de publics correspondant aux « cœurs de métier » des dispositifs sociaux du Département, **l'accompagnement est assuré par les STS ou le SDA** (2 du schéma ci-après) ;
 - b. A l'inverse, si les publics relèvent des compétences propres des services sociaux spécialisés d'autres partenaires (organismes de Sécurité sociale – CAF, CARSAT, CPAM, MSA –, Education nationale, CROUS, service social hospitalier, organismes conventionnés par l'Etat (DDETS)...), les publics, après évaluation de leur demande sociale, **sont orientés vers ces derniers et ne sont pas pris en charge par le Département** (3 du schéma ci-après).
 - c. Pour les publics ne relevant pas des priorités privilégiées par le Département mais présentant des difficultés sociales ou des vulnérabilités nécessitant une intervention publique d'aide et /ou d'accompagnement, c'est à dire les ménages sans enfants mineurs à charge, avec enfants majeurs à charge, sans référent

social identifié, avec vulnérabilités (pauvreté monétaire, santé dégradée, isolement social, précarité professionnelle subie, mal logement, victimes de violences intrafamiliales), **l'objectif de conventionnement est déterminer le niveau d'intervention par territoire.**

En pratique, dans cette dernière hypothèse, deux cas de figures se présentent :

- Il existe déjà des modalités d'articulation et une répartition de la prise en charge et de l'accompagnement de ces publics et existent déjà dans certains cas, avec des partenaires (CCAS/CIAS), que ce soit par conventionnement existant ou par usage.
- Pour les communes ou territoires où cela n'est pas le cas, l'objectif est de parvenir à une vision partagée de la réponse à apporter à ces catégories de publics (4 du schéma joint).

Le schéma ci-dessous permet de synthétiser cette présentation et d'identifier ces priorités d'action en matière d'accompagnement social.

ORIENTATIONS DEPARTEMENTALES DE L'ACTION SOCIALE

36 STS
3 SDA

ACCUEIL SOCIAL INCONDITIONNEL

Pré-évaluation et orientation

1. Accès aux droits

Démarches et demandes de prestations auprès des services publics

PRISE EN CHARGE

- Organismes de Sécurité Sociale
- SIAO
- MDA
- Associations conventionnées et services (écrivain public..) pour l'accès aux droits et la médiation numérique, à l'accompagnement face aux situations de surendettement
- Maisons France service

Situations nécessitant une évaluation, un accompagnement social et la mise en œuvre de dispositifs de solidarité

2. Publics relevant de missions prioritaires pour les services sociaux du Département :

- Ménages avec enfants mineurs
- Personnes âgées dépendantes au titre de l'APA

PRISE EN CHARGE

STS et SDA
pour accompagnement social

3. Publics relevant de la compétence d'autres partenaires et de leur accompagnement

Cadre réglementaire

PRISE EN CHARGE

Service sociaux spécifiques :
MSAH, Education Nationale, CROUS, CAF, CPAM, hospitalier, du personnel/d'entreprise, associations conventionnées pour l'accueil de public spécifique (ex: SDF, bidonvilles, publics sortant de centres d'accueil de demandeurs d'asile)...

4. Ménages sans enfant à charge, sans référent social, avec vulnérabilités (pauvreté monétaire, santé dégradée, isolement social, précarité professionnelle subie, mal logement, victimes de violences intrafamiliales)

PRISE EN CHARGE

Public pris en charge par des partenaires selon les usages territoriaux ou les conventions existants :

- CCAS / CIAS (prise en charge volontariste)
- Associations conventionnées (RU, etc.)

Quelle prise en charge ?

Travail de conventionnement suite à diagnostic territorial des besoins

Partie 2 :

Des orientations pour faire face aux enjeux sociaux

Partie 2 : Des orientations pour faire face aux enjeux sociaux

Dans ce deuxième chapitre, le Département de l'Hérault affirme sa **politique sociale** et en précise le contenu.

Issu d'un travail de réflexion collective, organisé en interne avec ses équipes et en externe avec ses partenaires, ce chapitre s'inscrit dans le cadre des valeurs que porte l'institution et dans l'ambition de placer l'humain au cœur des politiques publiques.

Au-delà de la définition de priorités et d'un périmètre, conçus dans une logique d'articulation avec les partenaires pour organiser une réponse aux publics héraultais fragiles, ce document vise donc également à fixer **des orientations et des ambitions** pour l'action sociale départementale.

D'une part, elles s'inscrivent dans le cadre défini précédemment, autour d'une priorisation de l'action sociale départementale, corrélée à la volonté de lisibilité, de cohérence et de couverture territoriale des complémentarités d'intervention ; d'autre part, elles déclinent la volonté de privilégier des axes et des thématiques que le Département souhaite faire primer sur la durée de ce schéma.

Ces thématiques s'inscrivent et prennent en compte les **transitions environnementale, numérique et citoyenne**, particulièrement avec le souhait d'ancrer l'action sociale départementale dans une **dynamique de développement social**, d'initiatives locales, prenant en compte la **dimension participative**. Cette dernière doit permettre un rapprochement avec les bénéficiaires du service public social et médico-social, tout particulièrement les personnes qui peinent à être entendues.

Ces ambitions sont regroupées autour d'engagements, portant sur :

- **Une gouvernance des politiques de solidarité coordonnée à l'échelle départementale et sur les territoires,**
- **Une action sociale inclusive et génératrice de lien social, nourrie des ressources des territoires,**
- **Un cadre d'exercice clarifié et soutenant pour les professionnels, permettant également d'entrer dans une logique évaluative de l'action.**

Elles sont structurées autour de grands axes déclinés en objectifs, puis en fiches actions, voire en fiches projets, qui feront l'objet d'un suivi régulier et d'un bilan à l'issue de la durée du schéma.

AXES	OBJECTIFS	ACTIONS
1. Améliorer l'accueil et l'orientation des publics	1.1. Favoriser l'accès aux droits et aux services d'action sociale	1.1.1 Structurer les réseaux de Premier accueil social inconditionnel de proximité (PASIP) à l'échelle des bassins de vie
2. Préciser la mission des Services départementaux des solidarités (SDS) dans l'accompagnement des publics les plus précaires	2.1. Définir les périmètres d'intervention des services départementaux, en lien et en partenariat avec les autres acteurs	2.1.1. Co-construire les modalités de prise en charge des publics dits « non-prioritaires » avec l'ensemble des partenaires 2.1.2. Articuler les dispositifs santé et l'accompagnement global
	2.2. Clarifier le rôle des SDS dans l'accompagnement des publics sans domicile fixe et hébergés (bidonvilles, squats, hôtels, etc.)	2.2.1. Articuler les dispositifs d'accueil, hébergement insertion (AHI) et l'accompagnement global 2.2.2. Renforcer l'accompagnement social des familles hébergées
3. Recentrer les travailleurs sociaux sur la mission d'accompagnement social	3.1. Positionner les travailleurs sociaux comme « fil rouge » de l'accompagnement social global	3.1.1. Distinguer accès aux droits et évaluation sociale globale dans une logique de recentrage sur l'accompagnement des personnes
	3.2. Réinvestir l'accompagnement socioprofessionnel en faveur des publics accompagnés	3.2.1. Renforcer les partenariats en faveur de l'insertion socio-professionnelle
4. Décloisonner et mieux articuler les différents niveaux de l'intervention sociale	4.1. Promouvoir un accompagnement global et coordonné du parcours de la personne	4.1.1. Favoriser la transversalité et le partage d'information interne pour une meilleure efficacité 4.1.2. Renforcer la coopération et la complémentarité avec les partenaires du Département 4.1.3. Favoriser la participation des personnes accompagnées à l'élaboration de leur parcours 4.1.4. Eviter la dégradation sociale et médico-sociale des situations
5. Apporter une réponse adaptée aux besoins de première nécessité	5.1. Actualiser et adapter le cadre des aides financières	5.1.1. Redéfinir et adapter le cadre des aides exceptionnelles d'action sociale
	5.2. Développer les dispositifs d'alimentation solidaire sur l'ensemble du département	5.2.1. Améliorer la couverture et diversifier les dispositifs d'alimentation solidaire sur l'ensemble du département
	5.3. Penser l'action sociale à la lumière des enjeux de la transition écologique	5.3.1. Concevoir des dispositifs permettant de mieux accompagner les publics face aux impacts de la transition écologique

6. Accompagner les publics et les professionnels face aux transformations numériques	6.1. Faciliter l'inclusion numérique dans toutes ses dimensions	6.1.1. Faciliter l'accès à l'outil numérique des publics en situation de précarité
	6.2. Adapter l'offre de services numériques afin de faciliter l'accès aux droits	6.2.1. Structurer l'accompagnement aux démarches via le numérique sur les territoires
	6.3. Positionner le numérique au service de l'accompagnement social des publics	6.3.1. Identifier la place et l'utilité du numérique dans l'accès aux droits et l'accompagnement
7. Promouvoir le développement social des territoires	7.1 Favoriser l'émergence d'actions et de projets de développement social	7.1.1. Impulser une dynamique de développement et d'innovation sociale sur les territoires par la dotation d'un cadre et d'outils opérationnels
	7.2 Favoriser et prendre en compte la participation des personnes accompagnées à l'échelle de chaque territoire	7.2.1. Structurer la participation des personnes accompagnées dans l'élaboration des politiques de solidarité
	7.3. Evaluer les politiques de développement social mises en œuvre dans les territoires	7.3.1. Coconstruire une culture, une méthode et des outils d'évaluation des politiques, à déployer pour analyser et orienter l'action

1. Améliorer l'accueil et l'orientation des publics

1.1. Favoriser l'accès aux droits et aux services d'action sociale

Constat

L'accueil social est la **première étape** préalable à la délivrance de toute information, de tout service ou accompagnement. Il constitue la base des politiques de lutte contre l'exclusion sociale. Mais la variété des compétences des acteurs et des dispositifs se traduit par un manque de lisibilité pour les publics et peut conduire à leur « ballotage », d'un point d'accueil à l'autre.



Etat des lieux / opportunités

L'objectif des réseaux locaux est de renforcer la collaboration et d'optimiser l'orientation des personnes vers le bon interlocuteur, en créant les conditions d'une coordination, par l'inter-connaissance, par des outils et des méthodes de travail communes, basées sur la complémentarité des approches et des compétences.

Le Département s'est engagé dans le cadre de la Stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté dans la constitution de réseaux de **Premier accueil social inconditionnel de proximité (PASIP)**, afin de renforcer la lisibilité dans l'intervention de chaque organisme ou association sur les territoires ; de **coordonner les**

interventions de l'ensemble des acteurs ; de **partager l'information** sur les dispositifs et les actions engagées.

Leviers

Les objectifs du Premier accueil social inconditionnel de proximité sont intégrés au schéma départemental de l'action sociale, afin de poursuivre le développement de ces réseaux et les objectifs généraux et locaux qui leur sont attachés en matière de coordination de l'accueil.

En objectivant les limites d'intervention de chacun et les besoins non pris en charge, en croisant les expertises et en mutualisant tant les moyens que les actions, les partenaires de l'action sociale seront en mesure d'apporter une réponse rapide aux personnes accompagnées.

Deux axes sont privilégiés :

Un plan de formation pour accompagner la structuration du partenariat

Les professionnels de l'action sociale, des services départementaux des solidarités ou des points d'accueil des partenaires locaux, seront formés pour orienter les publics vers l'interlocuteur adéquat en fonction des difficultés rencontrées. Un plan de formation doit garantir un socle commun de connaissances sur les aides mobilisables spécifiques à chaque bassin de vie, pour répondre de la façon la plus efficace aux héraultais et héraultaises.

Faciliter l'orientation du public : le Soliguide

Afin d'outiller les intervenants sociaux, le Département s'est engagé dans un partenariat avec l'association **Solinum**.

L'outil proposé, le **Soliguide** (<https://soliguide.fr>), est une plateforme en ligne qui recense et informe sur les structures, services et ressources utiles. Cette plate-forme est accessible aux professionnels comme aux personnes en difficulté.

Le Soliguide favorise ainsi l'interconnaissance et l'orientation des personnes vers des interlocuteurs pouvant répondre à leurs besoins. Son développement doit permettre d'en étendre le contenu et de ce fait, l'utilité pour les utilisateurs.

L'outil est gratuit, traduit en plusieurs langues et accessible autant aux publics et leurs accompagnants, qu'aux professionnels de l'action sociale.

Fiche action

Action 1.1.1. Structurer les réseaux de Premier Accueil Social Inconditionnel de Proximité (PASIP) à l'échelle des bassins de vie

2. Préciser la mission des services départementaux des solidarités (SDS) dans l'accompagnement des publics les plus précaires

2.1. Clarifier le rôle des SDS dans l'accompagnement des publics sans domicile fixe et hébergés

Constat

Le code de l'action sociale et des familles (CASF - *articles L.345-2, L.345-2-2, L.345-2-3 et L.121-7*) prévoit que la prise en charge des publics sans domicile et hébergés relève de l'Etat.

Cependant, les services départementaux des solidarités accueillent également ces publics, notamment pour l'obtention d'aides financières, en vue l'achat de produits de première nécessité, en complément des aides du secteur caritatif ou en l'absence d'aide alimentaire sur un territoire ou une période donnée.

De plus, *l'article L.222-5 (alinéa 4) du CASF* prévoit la prise en charge par l'ASE des femmes enceintes et des mères isolées avec enfants de moins de trois ans, en cas de besoin de soutien, notamment en l'absence de domicile. Ce qui induit une différence de traitement entre les ménages avec enfants et les personnes isolées sans enfant.

Etat des lieux / opportunités

Créé en 2010 par circulaire, le **Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO)** a été consacré juridiquement par la loi ALUR comme **plate-forme unique départementale de régulation du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile**. Sa finalité est d'améliorer l'orientation et la prise en charge des personnes, et construire des parcours d'insertion adaptés pour conduire celles-ci vers l'autonomie, tout en tenant compte de leurs besoins. Placé sous l'autorité de la Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS – rattachée au Préfet), le SIAO gère le 115 et oriente les personnes sans domicile vers les structures les mieux adaptées à leur situation. Il coordonne également les accueils de jour, les équipes mobiles (Samu sociaux, maraudes) et les services d'accueil et d'orientation (SAO).

Néanmoins, le Département a souhaité aller au-delà de ses compétences légales en assurant aux **femmes victimes de violences intra-familiales** (sans enfants) une

Références législatives et réglementaires

- Loi relative à la lutte contre l'exclusion de 1998, instauration du dispositif de veille sociale (article L345-2 du CASF) ;
- Loi n°2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale ;
- Circulaire du 19 mars 2007 relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans-abri ;
- Circulaires du 8 avril 2010 et du 7 juillet 2010 créant les SIAO ;
- Circulaire du 29 mars 2012 relative à l'amélioration du fonctionnement des SIAO ;
- Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) consacrant le SIAO comme opérateur unique « de coordination et de régulation du secteur de l'accueil, de l'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile » (Articles L. 345-2 à L. 345-10 du CASF)
- Décret n° 2015-1446 du 6 novembre 2015 relatif aux services intégrés d'accueil et d'orientation (articles R. 345-1, R. 345-4, R. 345-9 et R. 345-10)
- Décret n° 2015-1447 du 6 novembre 2015 relatif à la participation des personnes accueillies ou accompagnées au fonctionnement des établissements et services du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement et au dispositif de la veille sociale (article D. 345-8)
- Circulaire du 17 décembre 2015 relative à la mise en œuvre des dispositions de l'article 30 de la loi ALUR relatif au SIAO ;
- Loi du 16 octobre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (Élan) instaurant la possibilité de création de SIAO interdépartementaux.

mise à l'abri, **en complémentarité de la compétence générale de droit commun de l'Etat**, pour une durée maximale de 2 mois. Il appartient à l'Etat, dans ce délai, de rechercher une solution adaptée à la situation de ces personnes.

Aussi, certains publics ne peuvent prétendre à une ouverture de droits et ne bénéficient pas d'accompagnement social. Il reste donc à déterminer jusqu'où va le rôle des travailleurs sociaux dans l'accompagnement de ces publics spécifiques : squats, bidonvilles, SDF, CHRS...

Dispositif d'accueil et d'orientation de la MDS du Montpellierain (DAOM) :

Il s'agit d'un dispositif d'accueil du public concernant les couples avec enfant(s) mineur(s), les parents isolés avec enfant(s) mineur(s) à charge ou femmes enceintes, résidant depuis moins de 3 mois sur le département, sans domicile fixe ou hébergées de manière très temporaire,

- De nationalité française
- De nationalité étrangère avec titre de séjour et avec une ouverture de droits aux prestations sociales (CE ou hors CE).

Ce dispositif peut être mobilisé de manière exceptionnelle en cas d'arrivée de masse de populations, sur décision de l'autorité territoriale. Chaque service territorial des solidarités (STS) de la MDS du Montpellierain assure la permanence DAOM pendant une semaine avec les travailleurs sociaux dédiés aux missions de l'action sociale et de l'insertion (ASI).

Hébergement d'urgence des situations non connues – MDS du Biterrois

Les STS de la MDS du Biterrois assurent une permanence tournante pour la gestion des demandes d'hébergement d'urgence relevant des compétences départementales (mères isolées enceintes et /ou avec enfants de moins de trois ans, mères isolées avec enfants de plus de trois ans victimes de violences). Ils les orientent ensuite vers les structures disposant de places d'hébergement d'urgence sur le territoire de la MDS.

Leviers

Face à l'**augmentation de la demande d'hébergement d'urgence** et aux difficultés constatées dans la mise en œuvre de la mission, le Département a souhaité engager avec les services déconcentrés de l'Etat une réflexion qui portera sur la répartition des compétences respectives et leur complémentarité. Les axes de cette collaboration porteront sur l'amélioration :

- Des outils à disposition des professionnels
- De l'accompagnement des familles hébergées
- De l'offre d'hébergement
- Des parcours résidentiels afin de fluidifier les sorties de l'hébergement d'urgence

Fiches action

Action 2.1.1. Articuler les dispositifs d'accueil, hébergement insertion (AHI) et l'accompagnement global

Action 2.1.2. Renforcer l'accompagnement social des familles hébergées

2.2. Définir les périmètres d'intervention des services départementaux, en lien et en partenariat avec les autres acteurs

Constat

L'action sociale départementale se traduit par une intervention globale et généraliste, visant à restaurer les conditions d'autonomie de vie des personnes en situation de précarité.

Bien que chef de file, **le Département n'est pas le seul compétent en matière d'action sociale**. Son action s'appuie à la fois sur le maillage territorial de ses services et sur le partenariat local comme départemental (CCAS/CIAS, organismes de Sécurité sociales, administrations de l'Etat, acteurs associatifs...).

Le choix du Département, exposé en partie 1 du présent schéma, de définir le périmètre de son action sociale, par **la priorisation de catégories de publics** (ou d'interventions dans le cadre du suivi social des personnes âgées dépendantes) **visent à fixer un cadre, dont le Département souhaite convenir avec ses partenaires**.

Etat des lieux / opportunités

Les objectifs du Département sont, d'une part, de se doter d'un cadre d'action clair et lisible, pour ses propres services et vis-à-vis de ses partenaires ; d'autre part, en tant que coordinateur et animateur, de convenir *a maxima* avec ces derniers des priorités et d'une répartition de l'action ou *a minima* de son articulation et de sa coordination.

Mais le Département a également pour **objectif de ne pas laisser les publics sans solutions**. Ainsi, dans un souci de continuité des parcours et d'évitement des ruptures, le Département souhaite organiser le relais vers l'interlocuteur adapté ; sans exclure de prendre en charge, par exemple en l'absence de partenaires.

Dans l'attente de la définition avec les acteurs présents au niveau départemental ou local, d'une articulation ou d'une répartition de l'action par conventionnement, le Département poursuit son action généraliste vis-à-vis des publics. Il continue d'assurer l'accès aux droits et aux dispositifs de solidarité existants. Mais avec le but de **délimiter le niveau de son engagement**, en fonction des spécificités territoriales.

Leviers

Les démarches de diagnostics territoriaux en cours évoquées en partie 1 (dans le cadre du PASIP et dans le cadre du futur Pacte des solidarités), seront partagées avec les acteurs (principalement les communes, CCAS, CIAS, etc.) pour déterminer avec eux les priorités d'action qu'ils souhaitent privilégier, dans le but de co-construire une réponse partagée et une répartition de l'action ou a minima une articulation.

Cette démarche représente également une opportunité pour favoriser la complémentarité, voire la mutualisation des actions et des financements, afin de mieux structurer la prise en charge lisible des besoins sur les territoires (dans les champs de l'action sociale « généraliste » ou à destination des personnes âgées dépendantes).

Fiches action

Action 2.2.1. Co-construire les modalités de prise en charge des publics ou des actions dits « non-prioritaires » avec l'ensemble des partenaires

Action 2.2.2. Articuler les dispositifs santé et l'accompagnement global

3. Recentrer les travailleurs sociaux sur la mission d'accompagnement social

3.1. Positionner les travailleurs sociaux comme « fil rouge » de l'accompagnement social global

Constat

Depuis une dizaine d'années, de nombreuses administrations qui assuraient traditionnellement un accueil de proximité ont dématérialisé leur mode de contact au public, en privilégiant l'usage du numérique. De plus, les dispositifs d'accès aux droits se multiplient et se superposent, créant un cadre d'intervention complexe.

Face à ces évolutions, une partie de la population est en difficulté et se tourne vers les services sociaux. La polyvalence de l'action sociale départementale a pour conséquence que les travailleurs sociaux sont de plus en plus sollicités et voient leur quotidien embolisé par le traitement de dossiers administratifs complexes et la dématérialisation des démarches.



Etat des lieux / opportunités

Le Département co-finance, via des associations, des permanences d'accès aux droits sur l'ensemble du territoire départemental. Les thématiques de l'accès aux droits et de la lutte contre le non-recours mobilisent d'ores et déjà de nombreux partenaires.

Pour autant, la coordination n'est pas optimale, ce qui ne permet pas d'offrir une visibilité optimale ni pour les publics, ni pour les professionnels.

Leviers

Ce constat souligne la nécessité de conforter les travailleurs sociaux dans leur mission d'accompagnement social et de traiter autrement les sollicitations sur le volet administratif.

Pour ce faire, le choix est fait **d'identifier les prestations favorisant l'accès aux droits pouvant être déléguées à des prestataires externes**. Cette démarche est déjà engagée, notamment au travers des financements issus de la stratégie de

prévention et de lutte contre la pauvreté, qui ont permis le renforcement des actions territorialisées, mais la couverture reste à améliorer.

Cette démarche ne peut se faire que dans le cadre d'une **concertation entre financeurs**.

La plus-value pour les publics sera recherchée au travers d'une **évaluation** sur la base d'objectifs d'utilité et de complémentarité des interventions.

Fiche action

Action 3.1.1. Distinguer accès aux droits et évaluation sociale globale dans une logique de recentrage sur l'accompagnement des personnes

3.2. Réinvestir l'accompagnement socio-professionnel en faveur des publics accompagnés

Constat

L'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de précarité est une **composante essentielle de l'action sociale**. Pourtant elle n'est rendue possible que si tous les freins empêchant la réinsertion sont levés : accès aux droits, accès et maintien dans le logement, prévention et lutte contre les addictions, prise en charge des problèmes de santé, etc.



Ce volet nécessite un travail de coopération et d'articulation des acteurs, pour favoriser l'insertion sociale et l'accès ou le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi confrontés à des difficultés à la fois d'ordre social et professionnel, qu'ils soient allocataires du RSA ou non.

Etat des lieux / opportunités

Dans le cadre de la CALPAE, un partenariat entre le Département et Pôle Emploi prend la forme d'un « accompagnement global » des demandeurs d'emploi. Elle se traduit par la signature d'une **convention de coopération 2019-2021**, renouvelée en 2022-2025 pour l'approche globale de l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

L'accompagnement global s'adresse aux demandeurs d'emploi identifiés comme **cumulant des difficultés d'accès à l'emploi** mais aussi des **difficultés d'ordre social** (logement, santé, accès aux droits...). Ces personnes peuvent alors bénéficier d'un **accompagnement conjoint et concerté** de travailleurs sociaux du Département et de conseillers Pôle emploi.

Le contexte national découlant de l'objectif de plein emploi et d'amplification de la politique d'accès au travail, conduit notamment à un renforcement de la dynamique partenariale en matière d'insertion professionnelle et socio-professionnelle. Ce qui nécessite de prendre en compte de cette dimension dans les démarches d'accompagnement.

Leviers

Une optimisation de l'intégration et de la mise en œuvre des politiques d'insertion par les professionnels de terrain doit être recherchée, autour des objectifs du **Pacte territorial d'insertion (PTI)**, qui constitue le cadre d'action du maillage partenarial au service de l'insertion et de la lutte contre les exclusions. Ce dernier s'inscrit dans une approche globale, en complémentarité avec les dispositifs existants.

Dans ce cadre, il apparaît nécessaire de mieux outiller les travailleurs sociaux sur le volet de l'insertion socioprofessionnelle, en constante évolution. La mise en place d'une **formation spécifique**, élaborée dans un premier temps dans le cadre de la CALPAE, devrait permettre le renforcement des compétences des travailleurs sociaux.

Fiche action

Action 3.2.1. Renforcer les partenariats en faveur de l'insertion socio-professionnelle

4. Décloisonner et mieux articuler les différents niveaux de l'intervention sociale

4.1. Promouvoir un accompagnement global et coordonné du parcours de la personne

Constat

Au-delà de l'accueil, la juxtaposition des dispositifs et des accompagnements spécialisés, rend nécessaire la **coordination des interventions** dans une logique d'accompagnement social global des personnes en **situation de précarité***. A cet effet, il est nécessaire de penser l'action sociale de façon **transversale** et **décloisonnée**.

*Les personnes en situation de précarité

Le terme de précarité renvoie à l'incertitude et l'instabilité d'un état ou d'une situation dans un avenir proche. La notion est d'autant plus subjective qu'elle est relative car elle est définie en comparaison à une situation dite « acceptable ».

La notion de précarité, dans son acception large, est protéiforme et se manifeste dans différents domaines : éducation, emploi, alimentation, logement, santé physique et mentale, etc. On la voit se décliner sous divers vocables : précarité énergétique, précarité alimentaire, précarité étudiante, précarité menstruelle

Pour toutes ces raisons, le Département fait le choix de désigner les publics auxquels s'adressent les politiques de solidarité en tant que « personnes en situation de précarité ».

En dépit d'une volonté continue de la part des travailleurs sociaux de développer le travail inter-institutionnel et de renforcer le pouvoir d'agir des publics, perdurent le manque de communication et de travail partenarial sur les situations complexes, les difficultés à identifier des référents thématiques, ainsi que les ruptures dans le parcours d'accompagnement.

Etat des lieux / opportunités

Un **parcours** se définit comme un « *déplacement déterminé, accompli ou à accomplir d'un point à un autre* » (source CNRTL). De fait, les références à la notion de parcours sont multiples : parcours de soins, parcours professionnel, parcours d'insertion, parcours de vie, etc. La notion renvoie ainsi à un **cheminement vers un but**, mais ce cheminement n'est pas pour autant linéaire ou continu. Elle implique de tenir compte de tout évènement pouvant venir moduler ce cheminement : les bifurcations, les ruptures, les arrêts...

L'approche en termes de parcours dans le champ de l'action sociale permet à la personne accompagnée d'être **actrice de son parcours de vie**, en opposition à une place d'usager, bénéficiaire d'aides et d'accompagnements mais sans véritable objectif et contraint de suivre une trajectoire prédéfinie. Cette approche tient compte de l'articulation de l'individuel et du collectif, des interactions entre la personne et son environnement, ainsi que de ses aspirations et potentialités.

Leviers

La garantie d'un parcours d'accompagnement de qualité et sans rupture passe par une meilleure coordination des acteurs, en interne comme en externe.

De plus, en tenant compte du potentiel et des compétences particulières de la personne accompagnée, la démarche d'accompagnement social permet, via un diagnostic de sa situation, de mieux connaître et comprendre l'expression de ses besoins pour l'amener vers l'autonomie.

C'est le cœur du métier des travailleurs sociaux et médico-sociaux, qu'il s'agit de restaurer et valoriser, au bénéfice des publics et selon leurs potentialités. Ce qui suppose de consolider les articulations et la complémentarité d'intervention entre services, relevant de champs connexes.

Fiches action

Action 4.1.1. Favoriser le partage d'information pour une meilleure efficacité

Action 4.1.2. Renforcer la coopération et la complémentarité avec les partenaires du Département

Action 4.1.3. Favoriser la participation des personnes accompagnées à l'élaboration de leur parcours

Action 4.1.4. Eviter la dégradation sociale et médico-sociale des situations

5. Apporter une réponse aux besoins de première nécessité

5.1. Actualiser et adapter le cadre des aides financières

Constat

Le Département intervient auprès des ménages qui traversent des difficultés financières temporaires lorsque ces ménages ont en charge des enfants mineurs. Les aides relèvent des dispositions de l'article L221-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF) qui fixe les missions de l'Aide sociale à l'enfance.

Au-delà de cette obligation légale et de manière volontariste dans le cadre de ses compétences en matière d'action sociale, le Conseil Départemental de l'Hérault a décidé en 1986 la création d'une aide exceptionnelle pouvant être allouée aux personnes isolées et des ménages sans enfant à charge, rencontrant des difficultés liées à une absence ou une insuffisance ponctuelle de ressources : l'aide exceptionnelle aux personnes isolées démunies de ressources (AEPIDR) en faveur des personnes.



Celles-ci ont prioritairement une vocation d'aide à la subsistance, parfois pour des personnes qui n'ont aucune solution d'insertion. Pour autant, celles-ci ne peuvent être considérées comme des compléments de revenu et doivent rester ponctuelles.

Etat des lieux / opportunités

Depuis sa création, le cadre de ces aides n'a pas été renouvelé, tandis que les dispositifs du RMI d'abord, puis du RSA ont apporté un cadre d'aide aux personnes en situation de précarité, sous forme de revenu minimal, conditionné par des engagements en matière d'insertion sociale et professionnelle.

Pour autant, l'utilité des aides exceptionnelles aux personnes démunies est demeurée mais sans disposer d'un cadre précis et harmonisé, ni d'objectifs identifiés.

Leviers

Le Département souhaite préciser et renouveler ce cadre, au travers de l'institution d'une aide départementale exceptionnelle d'action sociale (ADEAS), ayant vocation à succéder à l'AEPIDR.

Concernant les aides de l'aide sociale à l'enfance (ASE) il s'agit d'impulser des pratiques harmonisées sur l'ensemble du territoire départemental.

Dans tous les cas, ces aides financières sont mobilisées en application du **principe de subsidiarité** au regard des prestations de droit commun (RSA, retraites, indemnités journalières, allocations chômage, tarifications sociales existantes...), des dispositifs spécifiques propres à certains champs d'aide et d'accompagnement tels que le Fonds de solidarité logement (FSL). Ces aides sont décidées à la suite de l'évaluation des ressources personnelles, des solidarités familiales et des aides mobilisables auprès des organismes de sécurité sociale (CAF, MSA, CARSAT, CPAM), des centres communaux d'action sociale, des mutuelles, etc...

Ces aides sont attribuées en fonction des difficultés du demandeur évaluées par un travailleur social pour répondre à des **besoins ponctuels essentiels** ou **spécifiques** (*pour soutenir la personne dans l'accès à ses droits et dans le cadre de son projet/accompagnement*).

Fiche action

Action 5.1.1. Redéfinir et adapter le cadre des aides exceptionnelles d'action sociale

5.2. Développer les dispositifs d'alimentation solidaire sur l'ensemble du département

Constat

La force des dispositifs d'alimentation solidaire est de proposer aux personnes en situation de précarité une offre diversifiée et variée, accessible à un prix inférieur à leur valeur marchande. Ces dispositifs visent à permettre aux citoyens qui en sont éloignés l'accès à une alimentation sûre et autant que possible, de qualité et locale.



Néanmoins, l'offre de service en matière d'aide alimentaire est très hétérogène et discontinue sur le territoire départemental. De plus, toutes les communes ne disposent pas d'un réseau d'associations caritatives, et dans certains cas aucune aide alimentaire n'est disponible.

Etat des lieux / opportunités

Depuis 2016, le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation a mis en place un dispositif intitulé **Projet alimentaire territorial (PAT)** visant à inciter les territoires à se doter d'un cadre stratégique et opérationnel pour répondre, de manière partenariale et partagée, aux enjeux locaux relatifs à l'agriculture et à l'alimentation.

Dans un contexte d'accroissement de la précarité alimentaire (65 000 personnes ont bénéficié de l'aide alimentaire en 2017 dans l'Hérault) et de la fréquentation des épiceries sociales et solidaires, le Département et ses partenaires soutiennent depuis plusieurs années le développement d'une offre alimentaire en direction des plus démunis. La collectivité a obtenu en 2021, et pour une durée de trois ans, le label national PAT.

Il souhaite poursuivre ces actions et les développer en inscrivant dans son schéma départemental de l'action sociale un objectif spécifique sur le volet alimentaire.

Leviers

En collaboration avec l'Etat, veiller à la couverture territoriale de l'aide alimentaire

En lien avec l'Etat, favoriser une réponse sur l'ensemble du territoire, en matière d'aide alimentaire pour assurer une offre continue et disponible dans chaque point du territoire.

Développer la démarche alimentaire saine et de qualité pour tous dans l'Hérault

Accompagner des porteurs de projet pour faire émerger sur le territoire des épiceries sociales et solidarités, des conserveries à vocation solidaire et ainsi promouvoir l'accès à l'alimentation de qualité pour les publics les plus fragiles.

Fiche action

Action 5.2.1. Améliorer la couverture et diversifier les dispositifs d'alimentation solidaire sur l'ensemble du département

5.3. Penser l'action sociale à la lumière des enjeux de la transition écologique

Constat

Les ménages modestes sont, plus encore que le reste de la population, affectés par la crise écologique : logements mal isolés, difficultés à faire face aux dépenses énergétiques et à l'augmentation des matières premières alimentaires, véhicules non adaptés aux nouvelles normes environnementales, exposition aux polluants...



« La transition écologique implique l'engagement de territoires dans une phase de transformation profonde des modes de fonctionnement, afin de parvenir à un développement durable. Cette transformation se traduit par la mobilisation de l'ensemble des acteurs du territoire (pouvoirs publics, habitants, associations, entreprises...) dans des actions en faveur de la réduction de l'empreinte environnementale des activités humaines (agriculture, industrie, tourisme, transport, numérique, alimentation, habitat, etc.), de la lutte contre le changement climatique et l'adaptation à ses effets, de la préservation des ressources et des milieux naturels, en s'orientant vers des dynamiques de développement responsable dans ses modes de production et de consommation et en assurant l'accès de tous aux biens et services essentiels, selon un principe de solidarité territoriale et intergénérationnelle. » - Rapport « Villes moyennes et transition écologique - Des actions locales, une attente de cadre national », p.7. Mai 2019, Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), ANCT

Etat des lieux / opportunités

Dans un contexte de **transition écologique**, des réflexions et travaux émergent afin de prendre en compte l'impact des normes environnementales (mobilité, énergies, logement, alimentation, accès à l'eau, etc.) et des enjeux climatiques, d'exposition aux pollutions dans les dispositifs d'action sociale. Les politiques en faveur de la préservation de l'environnement et de lutte contre les conséquences du changement climatique, si elles ne sont pas accompagnées de mesures sociales fortes, peuvent renforcer les inégalités déjà existantes.

La préoccupation écologique doit donc devenir un prisme à intégrer au sein des politiques sociales. L'élaboration des orientations et des propositions en matière d'accompagnement doit intégrer les questionnements suivants : *Comment anticiper les impacts potentiels de la crise écologique sur les publics accompagnés ? Comment adapter les politiques de solidarités à ces nouveaux enjeux ? Comment accompagner les publics face à ces nouvelles difficultés ?*

Leviers

Décloisonner les dispositifs en faveur de l'écologie et ceux en faveur de la lutte contre la pauvreté, en intégrant mieux dans les dispositifs existants la prévention des impacts des transformations liées à l'environnement et au climat.

Renforcer les politiques de formation et de sensibilisation à l'environnement et à la citoyenneté.

Apporter un **appui aux initiatives citoyennes**.

Dans le cadre de l'élaboration du **Pacte des solidarités**, un axe relatif à « l'organisation solidaire de la transition écologique » vise le déploiement d'actions

ciblées, notamment en matière énergétique, comme leviers de lutte contre la pauvreté et de réduction des dépenses contraintes (alimentation, logement, mobilité).

Fiche action

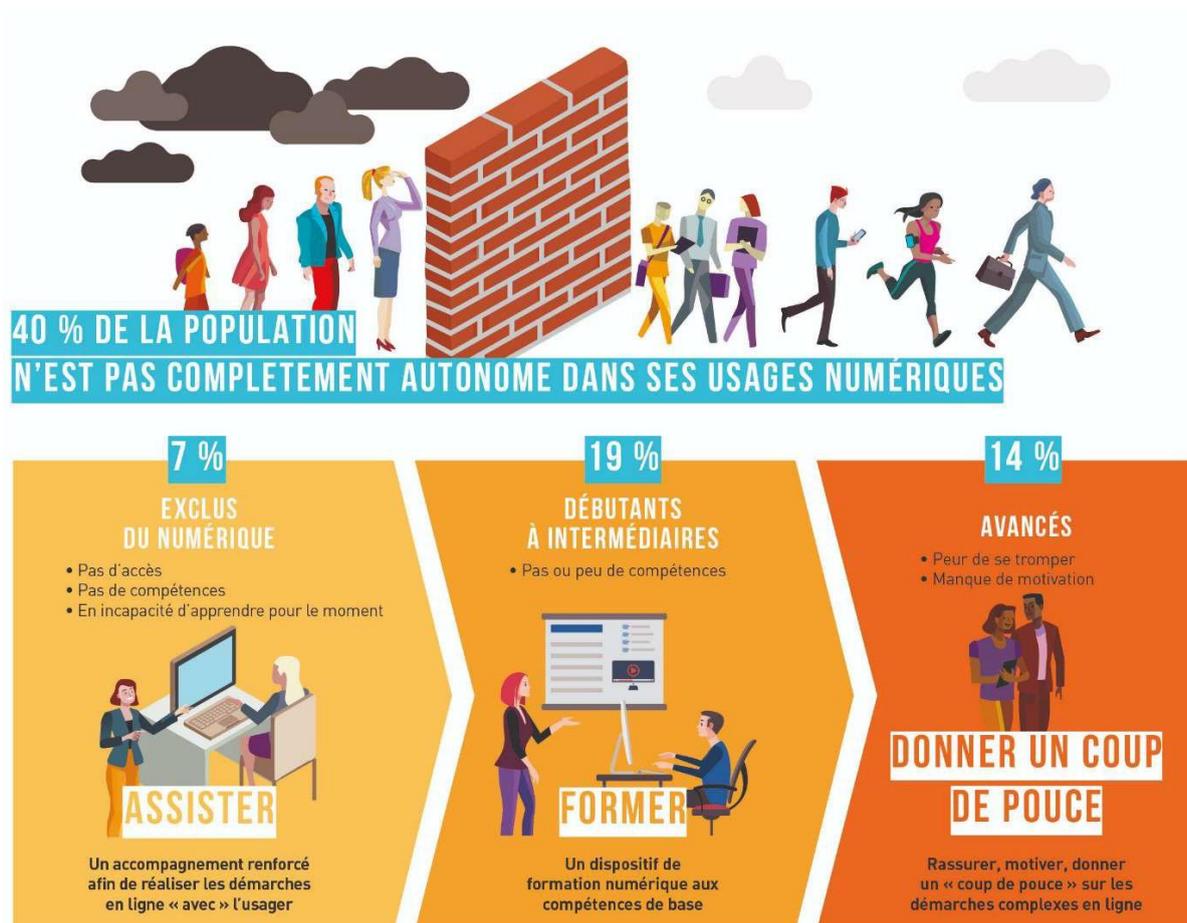
Projet 5.3.1. Concevoir des dispositifs permettant de mieux accompagner les publics face aux impacts de la transition écologique

6. Accompagner les publics et les professionnels face aux transformations numériques

Constat

Le numérique est un terme générique employé pour désigner à la fois des outils, des contenus et des usages. La société est marquée par la circulation de nombreuses informations codées informatiquement. Les outils numériques, en développant de nouvelles technologies, favorisent l'accès rapide à l'information et la communication.

La **transformation numérique** bouleverse le quotidien des professionnels comme des publics. Elle se traduit par des mutations pour la société dans son ensemble : l'économie, les services publics mais aussi l'exercice de la démocratie et de la citoyenneté.

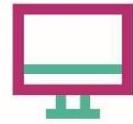


Source : [Les cahiers de l'inclusion numérique](#)

En France, 13 millions personnes (plus de 17% de la population) sont dits “éloignés du numérique” ou en situation d'illectronisme, 40% sont inquiets à l'idée de réaliser leurs démarches administratives en ligne et 33% estiment qu'un accompagnement dans un lieu dédié est le plus adapté pour maîtriser les usages numériques (source : [enquête Capacity 2017 sur les usages numériques des Français](#)).

6.1. Faciliter l'inclusion numérique dans toutes ses dimensions

Etat des lieux / opportunités



La transformation numérique fait émerger à la fois de nouveaux besoins d'accompagnement des publics, au travers notamment d'actions de lutte contre la fracture numérique et de nouvelles ressources pour les travailleurs sociaux (accès facilité à l'information, usage de nouveaux outils, etc.)

Dans un contexte de dématérialisation des relations avec les services publics, l'utilisation de l'outil et la connaissance des usages du numérique sont indispensables pour l'accès aux droits.

Leviers

Dans le cadre de sa **Stratégie de développement des usages et services numériques** (SDUSN), le Département de l'Hérault porte la volonté d'allier numérique, égalité d'accès et cohésion territoriale. Elle se traduit par plusieurs volets opérationnels :

- **L'équipement en wifi** des espaces départementaux recevant du public ;
- Le **déploiement de la fibre** pour tous afin de lutter contre la fracture numérique
- La **dotation de matériel en direction des plus modestes**, en mobilisant des solutions basées sur l'économie circulaire et la revalorisation d'équipements informatiques ;
- Le financement du **Pass numérique**, qui permet à certains publics (Séniors, bénéficiaires du RSA et jeunes de moins de 25 ans éloignés de l'emploi et non-diplômés) d'accéder à une offre d'accompagnement et de formation au numérique par des structures partenaires.
- La création et l'animation d'un **réseau de tiers-lieux numériques** départemental, afin de faire du domaine Pierresvives un tiers-lieu vitrine de l'action départementale sur le numérique.

Fiche action

Action 6.1.1. Faciliter l'accès à l'outil numérique aux personnes en situation de précarité

6.2. Adapter l'offre de services numériques afin de faciliter l'accès aux droits

Etat des lieux / opportunités

Favoriser l'inclusion numérique passe également par l'accompagnement des publics les plus éloignés afin de faciliter leur **accès aux droits** tout en conservant une **dimension humaine**.

Pour mieux répondre aux besoins des publics vulnérables, il apparaît primordial de diversifier les dispositifs, afin de s'adapter aux profils des publics et aux réalités des territoires.



1 Source : [Observatoire de l'inclusion numérique](#)

Leviers

Dans le cadre des actions mises en œuvre pour accompagner l'utilisation

des outils numériques, le Département propose 26 **Lieux d'accès multimédia (LAM)** et 13 **permanences numériques**. L'accès à ces lieux est gratuit et ouvert à tous. Ces établissements ont pour objectif principal de faciliter l'accès à internet et au numérique. Un accompagnement et des formations sont organisés sur diverses thématiques (recherche d'emploi, démarches administratives en ligne, échange d'information, juridiction ou tout autre usage lié au quotidien).

La collectivité expérimente également la mise en œuvre d'un accompagnement numérique dans l'une de ses MDS, au travers d'un conseiller numérique. En s'appuyant sur la **complémentarité entre médiateurs numériques et travailleurs sociaux**, un premier niveau d'accompagnement sur les plates-formes numériques est proposé.

Un des enjeux de la **médiation numérique**, pour que cette dernière soit efficace, est la coordination des acteurs. Le constat d'un manque de connaissances et de lisibilité des différentes actions co-existantes a conduit à l'élaboration d'une **cartographie** : « **Hérault numérique pour tous** ». Un **réseau professionnel** de la médiation numérique a également été constitué afin de diffuser le Pass numérique de manière efficace.

Fiche action

Action 6.2.1. Structurer l'accompagnement aux démarches via le numérique

6.3. Positionner le numérique au service de l'accompagnement social des publics

Constat

L'accès au numérique et à ses ressources, incontournable dans la vie quotidienne met en lumière l'**illectronisme** d'une partie de la population.

Les difficultés d'accès aux procédures dématérialisées d'accès aux droits, que rencontrent certains publics rendent d'autant plus nécessaires l'accompagnement dans l'accès aux droits. Néanmoins, cet accompagnement humain vient alourdir la tâche des travailleurs sociaux.



Etat des lieux / opportunités

En vue du contexte actuel, les évolutions du travail social nécessitent de pouvoir distinguer les **fonctions d'accompagnement social et de remobilisation**, cœur de métier du travail social et les **fonctions d'aide à l'accès aux droits**, notamment aux démarches administratives complexes. Le numérique doit être perçu comme un outil sur lequel peut s'appuyer le travail social.

Leviers

Afin de contribuer à résorber la fracture numérique, plusieurs leviers sont actionnables :

- Le relais sur les territoires de structures d'appui aux démarches numériques et l'articulation de ces derniers avec les acteurs du social ;
- La formation des travailleurs sociaux aux outils numériques, autant pour faciliter l'exercice de leurs missions (progriciels métier) que pour accompagner les personnes et améliorer le pilotage de l'action, pour faciliter la lecture de l'activité et son orientation.

A partir de 2023, le progiciel SOLIS est déployé dans les services départementaux en charge des solidarités, comme la solution informatique unique, remplaçant les outils informatiques spécifiques jusque-là utilisés. Ce projet d'envergure concernera à terme **2 000 agents du Département** et les partenaires extérieurs.

Dans la logique de facilitation du contact « **Dites-le nous une fois** », le logiciel doit permettre une lecture unifiée des aides et actions sociales et d'insertion, permettant, entre autres :

- De placer la personne accompagnée et le suivi des parcours au cœur du système d'information ;
- D'améliorer les conditions d'exercice du travail pour chacun d'entre vous ;
- De garantir la sécurité et la qualité des données de nos usagers.

Fiche action

Action 6.3.1. Identifier la place et l'utilité du numérique dans l'accès aux droits et l'accompagnement

7. Promouvoir le développement social durable des territoires

7.1. Favoriser l'émergence d'actions et de projets de développement social

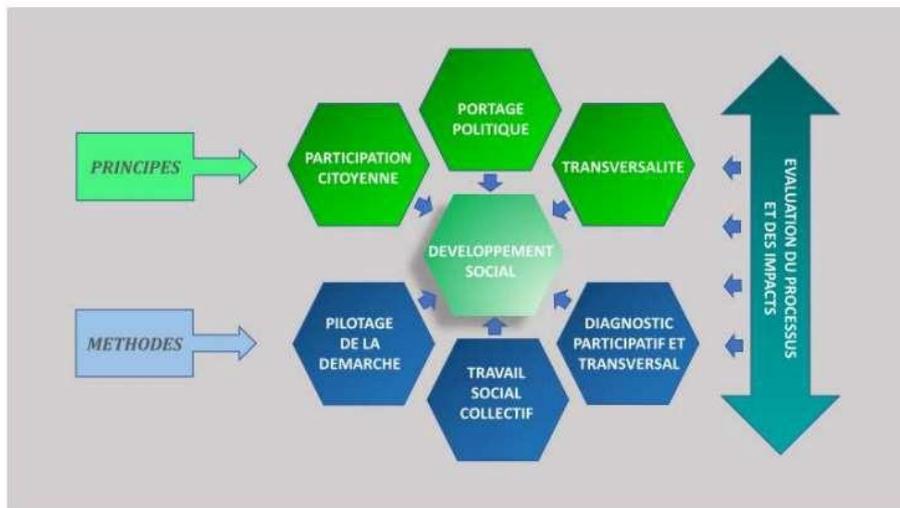
Constat

La notion de développement social implique de s'appuyer sur l'ensemble des politiques publiques, des acteurs et des ressources du territoire, avec pour préalable un diagnostic des forces, faiblesses, leviers et atouts individuels comme collectifs. Parmi ces leviers, la **mobilisation des acteurs locaux**, particulièrement des habitants, est indispensable à la formulation de réponses collectives adaptées aux réalités et besoins.

Le développement social requiert une marge de manœuvre et prend en compte le droit à l'erreur, les résultats visés n'étant pas assurés. C'est un terrain d'expérimentation pour les travailleurs sociaux, ainsi que de prise de risque, où l'autonomie et la confiance sont primordiales. Il demande également un **soutien institutionnel et managérial accru** en direction des équipes de terrain.

La **collaboration avec le monde associatif**, acteur à part entière des politiques sociales, est incontournable dans une démarche d'innovation sociale et de portage de projets territoriaux.

Pour résumer les **fondamentaux** du développement social, le Haut Conseil en travail social (HCTS) propose le schéma ci-dessous :



Depuis plusieurs années émergent des réflexions et rapports en faveur de la refonte du cadre du travail social, des modes d'action et de la gouvernance.

Depuis le rapport Dinet-Thierry (2012) sur la Gouvernance des politiques de solidarité, les préconisations vont dans le sens de la définition d'un projet global, où l'objectif de **solidarité traverse l'ensemble des politiques publiques**, vers une démarche de **territoire de collaboration entre les acteurs** et une dynamique de **participation des personnes accompagnées**. C'est dans cette triple perspective que s'inscrit la volonté du Département.

Etat des lieux / opportunités

Depuis les lois de décentralisation de 1982-1983, l'action sociale s'est territorialisée pour être au plus près des citoyens et citoyennes et répondre le mieux possible aux besoins des publics et aux spécificités des territoires. L'approche par le territoire traverse donc la politique sociale départementale.

La démarche de développement social, en allant au-delà d'une simple réponse collective, requiert **des méthodes et des outils spécifiques** afin de traiter l'isolement des publics et leur permettre de reprendre confiance.

Dans l'Hérault, les actions et projets du développement social restent limités :

- Malgré l'intérêt des équipes pour de telles actions, celles-ci peinent à dégager du temps pour s'y consacrer,
- L'existence de fortes disparités de pratiques entre les différents professionnels et les différentes équipes : certaines s'organisant pour porter des projets de développement social quand d'autres y parviennent plus difficilement,
- Des initiatives riches et porteuses mais pas suffisamment valorisées, par manque d'un outil numérique ou physique, de type référentiel des bonnes pratiques, ainsi que d'une guidance.

Leviers

Il s'agit de réunir les conditions favorables à une logique d'innovation, afin que les pratiques professionnelles évoluent, en adoptant une vision prospective du territoire.

Le développement social ne peut se construire que dans une **organisation transversale** qui légitime la recherche de synergies entre les directions et services de la collectivité mais également avec les acteurs du territoire.

Une des conditions de réussite de cette démarche passe par la **simplification de l'environnement du travail social** pour donner du temps et des moyens à l'innovation sociale. Cette démarche se traduit concrètement par :

- Le renforcement du rôle des chargés de développement, en facilitateur et soutien technique des équipes de terrain ;
- L'expérimentation d'un laboratoire d'innovation sociale, lieu physique mais surtout dynamique, favorisant le recensement des expériences, les outils, les bonnes pratiques et accompagnant l'émergence de projets locaux ;
- Le projet d'attribution d'enveloppes financières dédiées à la mise en place d'actions de développement social par les services départementaux.

La collectivité consciente de cet enjeu, en partenariat avec le CNFPT, a mis en place une action de formation à direction des agents.

Fiche action

Action 7.1.1. Impulser une dynamique de développement et d'innovation sociales sur les territoires par la dotation d'un cadre et d'outils opérationnel

7.2. Favoriser et prendre en compte la participation des personnes accompagnées à l'échelle de chaque territoire

Constat

La participation des personnes accompagnées vise à permettre à chacune d'être écoutée et entendue, comme tout citoyen ; à développer son pouvoir d'agir ; à contribuer au changement et à l'adaptation des dispositifs et des actions ; à acquérir de nouvelles compétences et à valoriser son expérience ; et à co-construire avec les professionnels des réponses aux problèmes individuels et collectifs.

Cette participation est possible et nécessaire à **trois niveaux** : dans la **co-construction du projet et du parcours**, dans la **participation à des instances** locales et nationales et dans la **co-formation des travailleurs sociaux et des personnes accompagnées**.

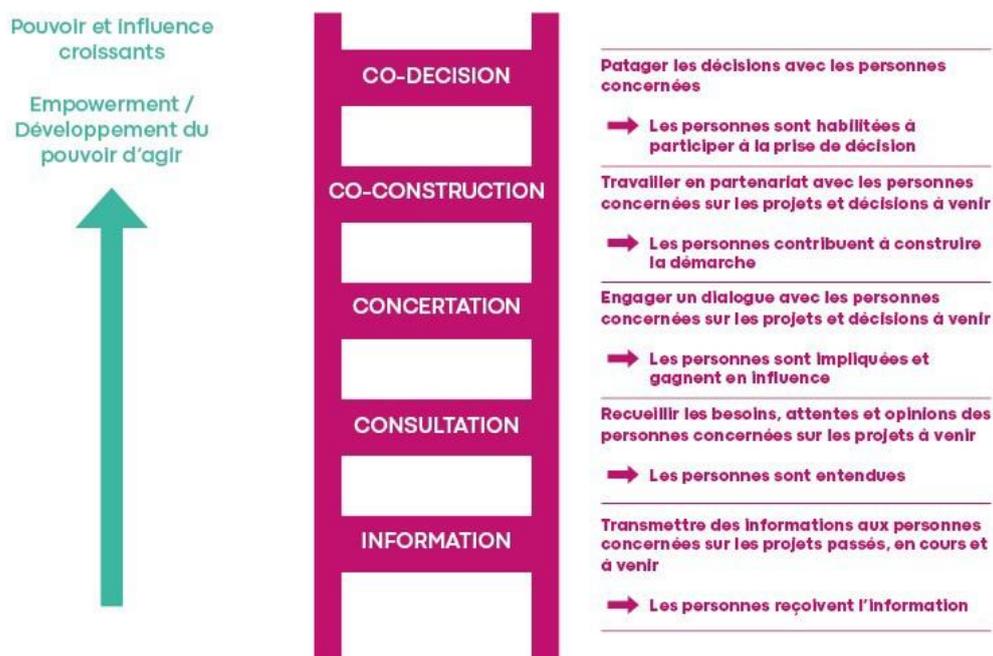
Cela requiert du temps et un investissement pour aboutir à un résultat visible, en termes de production ou de retour sur propositions.

« La participation citoyenne reconnaît la contribution, sur un pied d'égalité, de toutes les parties prenantes aux processus décisionnels. Elle part des expériences individuelles pour construire une parole, un projet collectif et commun. Les participants doivent être informés du cadre et des enjeux de ce à quoi ils sont associés et en connaître ensuite les résultats justifiés. La participation est une forme d'expression de la démocratie, un outil de lutte contre l'exclusion. Elle renforce la citoyenneté de tous ». Définition élaborée avec des personnes en situation de pauvreté venant de Belgique, d'Espagne, du Portugal et de France dans le cadre du **Projet PEPA** (Partenariat Européen pour une Participation Active) en novembre 2012.

Etat des lieux / opportunités

La participation citoyenne renvoie à la façon dont un citoyen peut **contribuer à l'intérêt général** (exemples des budgets participatifs, des consultations dans le cadre de projet de rénovation urbaine, de construction de routes, etc.). Elle répond au besoin

Plusieurs niveaux de participation



d'ajuster les politiques publiques, leurs dispositifs et règlements, au plus près des besoins des usagers.

La participation permet également de **confronter l'expérience des professionnels et l'expertise d'usage**, c'est-à-dire les savoirs accumulés grâce à l'expérience vécue.

La *loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale* a permis de fixer de nouvelles règles relatives aux droits des personnes. Elle réaffirme la **prépondérance de la place des usagers**, en mettant en avant la promotion de l'autonomie, la protection des personnes et la participation citoyenne.

L'échelle locale est privilégiée pour recourir à la participation en vue de transformation de l'action publique. Néanmoins, en dehors des comités participatifs animés dans le cadre du RSA, la participation des personnes accompagnées reste encore insuffisante.

Leviers

Appliquée aux publics des politiques sociales, la participation est une démarche qui associe et permet **l'expression des personnes en situation de pauvreté et de précarité**, dans le but d'améliorer et d'adapter les politiques publiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Elle doit être organisée de sorte que ces publics puissent se sentir légitimes et en capacité de s'emparer des instances existantes. En tant qu'experts de leur propre vie, leur **participation est essentielle à l'amélioration des services rendus aux publics**.

L'enjeu démocratique de la participation citoyenne à l'échelle locale est double : elle est l'occasion de **renforcer la crédibilité et la légitimité des politiques publiques**, mais elle est également **vectrice d'émancipation** pour les personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion. La participation se bâtit sur la base de la **confiance entre l'institution et le citoyen** ; sur une posture de respect de la parole et d'égalité entre les personnes.

Dans ce cadre, le Département souhaite encourager une logique intitulée « **donner pour recevoir** », visant à encourager l'engagement bénévole des personnes en difficulté, comme vecteur d'insertion sociale, de réalisation personnelle et d'utilité pour la société. Cette logique vise notamment les publics « invisibles », isolés, ne recourant pas aux prestations et dispositifs des services sociaux.

Cette orientation suppose également de former les travailleurs sociaux et les cadres aux enjeux et outils de la participation citoyenne, de développer les compétences en termes d'utilisation des méthodes du travail social collectif, tant dans leurs modes d'intervention que dans leur mode de gestion. D'autant plus que la diversité des métiers requiert l'acquisition d'un socle de connaissances communes propice à la mise en œuvre de pratiques participatives.

Fiche action

Action 7.2.1. Structurer la participation des personnes accompagnées dans l'élaboration des politiques de solidarités

7.3. Evaluer les politiques de développement social mises en œuvre dans les territoires

Constat

L'évaluation des politiques publiques est un **processus d'appréciation** des actions de tout dispositif, programme ou de toute politique publique. Elle a notamment pour but d'apporter des connaissances pour éclairer et aider à la décision. Elle peut être quantitative (données brutes) ou qualitative (opinions, impressions et avis) et se fonde sur l'accès à une base de données, claire et détaillée sur l'activité.

A l'heure actuelle, l'évaluation de l'action comme des financements alloués est peu développée et marquée par une disparité dans les méthodes et outils, avec peu ou pas d'indicateurs.

Etat des lieux / opportunités

Depuis 2023, une démarche d'évaluation est impulsée au sein des services de solidarité du Département. Elle a pour but de mesurer l'efficacité, la pertinence, l'utilité et l'efficience des actions mises en œuvre, au regard des besoins identifiés, des objectifs fixés, des moyens déployés et des résultats atteints, à travers la production d'indicateurs (principalement de suivi et d'impact) et de tableaux de bord.

A terme, cette démarche vise la plupart des actions déployées par les opérateurs comme par les services départementaux. Le déploiement sera progressif, par phases, en se basant d'abord sur les dispositifs d'évaluation de l'action existants, pour lesquels les enjeux sont ceux de l'harmonisation des méthodes et des outils, puis de généralisation de la démarche évaluative et de développement du volet qualitatif.

Leviers

Cette démarche se décline en trois temps :

Premièrement, l'élaboration et le déploiement d'une méthode d'évaluation quantitative et qualitative, commune pour l'ensemble des directions concernées par le **financement d'actions conventionnées auprès d'opérateurs**, au titre notamment de l'action sociale, du logement et du soutien à la parentalité.

Dans un second temps : **pour les établissements d'accueil de publics relevant de la compétence départementale**, particulièrement au regard des financements alloués.

Dans un troisième temps : **pour l'action des propres services du Département, en matière d'accueil et d'accompagnement des publics**. La conception de la méthodologie est envisagée en 2024 pour un déploiement à la suite et une analyse en 2025-26.

Fiche action

Projet 7.3.1. Coconstruire une culture, une méthode et des outils d'évaluation des politiques, à déployer pour analyser et orienter l'action

Partie 3 : Des orientations aux actions

Partie 3 : Des orientations aux actions

Le troisième chapitre du présent schéma a pour objet de préciser en termes de déclinaison opérationnelle les objectifs et ambitions de la seconde partie.

Construite sous forme de fiches actions, elle fixe les attendus sur les objectifs opérationnels recherchés, précise les acteurs concernés, les outils (systèmes d'information, diagnostics, référentiels, procédures, fiches supports...), les pratiques et les méthodes privilégiés à l'attention des équipes. Sur la base de ces orientations, ce 3^e volet vise à constituer le point de référence en termes de pratiques, d'outils, de méthodes d'action, pour l'ensemble des professionnels de l'action sociale.

Ces fiches actions mentionnent également les indicateurs de résultat ciblés, les points de vigilance identifiés a priori et dans certains cas complète la vision par des liens vers d'autres sources.

Les méthodologies et orientations de travail privilégiées sont ainsi structurées autour de la volonté de clarification et de priorisation des missions des équipes sociales, dans une optique de recentrage des missions sur l'accompagnement, de décloisonnement interne et partenarial dans les fonctionnements et de promotion de modalités de travail. Le but étant de renforcer la dimension d'accompagnement des personnes, au plan individuel et collectif, en s'appuyant sur un cadre territorial posé avec les partenaires.

Leur appropriation et leur application sont nécessaires à la mise en œuvre opérationnelle du présent schéma sur l'ensemble du territoire départemental.

Rappel des axes, objectifs fixés et des actions à développer sur la durée du présent schéma

AXES	OBJECTIFS	ACTIONS
1. Améliorer l'accueil et l'orientation des publics	1.1. Favoriser l'accès aux droits et aux services d'action sociale	1.1.1 Structurer les réseaux de Premier accueil social inconditionnel de proximité (PASIP) à l'échelle des bassins de vie
	2. Préciser la mission des Services départementaux des solidarités (SDS) dans l'accompagnement des publics les plus précaires	2.1. Définir les périmètres d'intervention des services départementaux, en lien et en partenariat avec les autres acteurs
3. Recentrer les travailleurs sociaux sur la mission d'accompagnement social	2.2. Clarifier le rôle des SDS dans l'accompagnement des publics sans domicile fixe et hébergés (bidonvilles, squats, hôtels, etc.)	2.2.1. Articuler les dispositifs d'accueil, hébergement insertion (AHI) et l'accompagnement global 2.2.2. Renforcer l'accompagnement social des familles hébergées
	3.1. Positionner les travailleurs sociaux comme « fil rouge » de l'accompagnement social global	3.1.1. Distinguer accès aux droits et évaluation sociale globale dans une logique de recentrage sur l'accompagnement des personnes
4. Décloisonner et mieux articuler les différents niveaux de l'intervention sociale	3.2. Réinvestir l'accompagnement socioprofessionnel en faveur des publics accompagnés	3.2.1. Renforcer les partenariats en faveur de l'insertion socio-professionnelle
	4.1. Promouvoir un accompagnement global et coordonné du parcours de la personne	4.1.1. Favoriser la transversalité et le partage d'information interne pour une meilleure efficacité 4.1.2. Renforcer la coopération et la complémentarité avec les partenaires du Département 4.1.3. Favoriser la participation des personnes accompagnées à l'élaboration de leur parcours 4.1.4. Eviter la dégradation sociale et médico-sociale des situations
5. Apporter une réponse adaptée aux besoins de première nécessité	5.1. Actualiser et adapter le cadre des aides financières	5.1.1. Redéfinir et adapter le cadre des aides exceptionnelles d'action sociale
	5.2. Développer les dispositifs d'alimentation solidaire sur l'ensemble du département	5.2.1. Améliorer la couverture et diversifier les dispositifs d'alimentation solidaire sur l'ensemble du département
	5.3. Penser l'action sociale à la lumière des enjeux de la transition écologique	5.3.1. Concevoir des dispositifs permettant de mieux accompagner les publics face aux impacts de la transition écologique

6. Accompagner les publics et les professionnels face aux transformations numériques	6.1. Faciliter l'inclusion numérique dans toutes ses dimensions	6.1.1. Faciliter l'accès à l'outil numérique des publics en situation de précarité
	6.2. Adapter l'offre de services numériques afin de faciliter l'accès aux droits	6.2.1. Structurer l'accompagnement aux démarches via le numérique sur les territoires
	6.3. Positionner le numérique au service de l'accompagnement social des publics	6.3.1. Identifier la place et l'utilité du numérique dans l'accès aux droits et l'accompagnement
7. Promouvoir le développement social des territoires	7.1 Favoriser l'émergence d'actions et de projets de développement social	7.1.1. Impulser une dynamique de développement et d'innovation sociales sur les territoires par la dotation d'un cadre et d'outils opérationnel
	7.2 Favoriser et prendre en compte la participation des personnes accompagnées à l'échelle de chaque territoire	7.2.1. Structurer la participation des personnes accompagnées dans l'élaboration des politiques de solidarité
	7.3. Evaluer les politiques de développement social mises en œuvre dans les territoires	7.3.1. Coconstruire une culture, une méthode et des outils d'évaluation des politiques, à déployer pour analyser et orienter l'action

Plan d'actions 2023 – 2028

Axe 1 : Améliorer l'accueil et l'orientation des publics

Objectif 1.1 : Favoriser l'accès aux droits et aux services d'action sociale

Action 1.1.1. Structurer les réseaux de Premier accueil social inconditionnel de proximité (PASIP) à l'échelle des bassins de vie

Contexte

La mise en place du Premier accueil social inconditionnel de proximité (PASIP) suppose, d'une part, le renforcement du maillage du réseau d'accueil territorial existant et d'autre part, l'établissement de principes et d'outils communs aux différents acteurs de cet accueil pour assurer l'égalité de traitement et l'orientation des publics vers les partenaires compétents.

La formation des agents en charge de l'accueil vient donc s'inscrire dans ce cadre d'action, aux côtés de la mise en réseau et du développement de l'interconnaissance.

Compte tenu d'un contexte évolutif et dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, un axe de formation est piloté dans le cadre de la CALPAE et s'adresse aux **agents socio-administratifs qui assurent l'accueil** au sein des différents établissements participant aux réseaux du PASIP.

Le personnel d'accueil et administratif, essentiel dans la réponse aux publics, constitue une ressource humaine, dont la valorisation constitue un axe de travail, qui suppose notamment d'envisager leur rôle en termes de **médiation administrative**.

Objectifs

Institutionnel

- Favoriser l'accès aux droits des publics
- Lutter contre le non-recours aux droits sociaux
- Harmoniser l'offre d'accueil social sur le territoire héraultais
- Assurer un accueil social inconditionnel de proximité de qualité

Opérationnel

- Permettre une meilleure connaissance des publics, du territoire, des dispositifs par les agents socio-administratifs pour un meilleur service rendu aux Héraultais
- Adapter sa posture dans le repérage et l'analyse des besoins des publics
- Passer d'une logique de guichet à une logique d'accompagnement au projet de la personne accueillie (adapter ses réponses et l'orientation pour répondre à la demande)
- Sensibiliser aux enjeux, méthodes et implications du développement social afin de partager avec les travailleurs sociaux et médico-sociaux une culture commune

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **Former les agents socio-administratifs en charge de l'accueil, afin d'harmoniser les services rendus aux publics**

Partout sur le territoire, les organismes (collectivités, organismes de protection sociale, opérateurs...) accueillent un public divers, en s'appuyant sur l'investissement et les compétences des professionnels.

Les Etats généraux du travail social ont mis en évidence la nécessité du décroisement : face à des politiques publiques sectorisées, des dispositifs souvent complexes, la multiplicité des acteurs et l'accroissement de la demande sociale, il est nécessaire de rendre lisible, accessible, le premier accueil social, qui doit être coordonné.

La formation proposée vise à développer une posture d'accueil et d'orientation optimale des publics tout en favorisant la construction d'une culture commune. Elle vise également à améliorer la communication et l'orientation des publics sur l'accès aux services des différents partenaires.

- Action 1 : Les notions de base et découverte du groupe territoire
- Action 2 : Mise à plat des pratiques accueil
- Action 3 : Construction d'outils, procédures de travail et mode de travail partagés pour le territoire
- Action 4 : Renforcer la coordination des différents lieux d'accueil (PASIP)
- **Repenser la fonction d'accueil et de pré-évaluation : projet départemental de rénovation de la fonction d'accueil et d'assistance administrative**
 - Définir un référentiel de l'accueil (attendus, organisation, formation, outils..)
 - Soutenir et valoriser les compétences des professionnels de l'accueil social
 - Organiser l'articulation et la complémentarité entre chargés d'accueil/secrétaires et travailleur social
 - Etudier l'option d'intégrer dans les équipes de nouveaux métiers (*médiateur social/numérique*)

Pilotes et partenaires

DGA SD – PASEF - MDS
DGA RH – service formation

Echéancier

Formation pilotée dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté 2019-2023
Projet de rénovation de la fonction d'accueil et d'assistance administrative : 2024-2025

Indicateurs de résultats

- Nombre de professionnels impliqués dans la réflexion autour de l'accueil et la pré-évaluation
- Nombre de professionnels formés (CD34 et externe)
- Taux de satisfaction des stagiaires
- Création d'un référentiel de l'accueil
- Utilisation des fiches de liaison partenariale
- Organisation de temps de réflexivité / d'analyse de la pratique axés sur l'accueil et la pré-évaluation
- Questionnaire auprès des professionnels en amont et en aval de la démarche (attentes et besoins, puis satisfaction)

Points de vigilance et conditions de réussite

- Dimension Accueil/secrétariat à valoriser : compétences nécessaires à un accueil social de qualité et à faire évoluer vers un rôle d'aide administrative. Montée en compétence via des formations spécifiques
- Veiller à rassembler au sein des réseaux PASIP l'ensemble des acteurs locaux accueillant du public (certaines communes n'y participent pas systématiquement)

Axe 2 : Préciser la mission des Services départementaux des solidarités (SDS) dans l'accompagnement des publics les plus précaires

Objectif 2.1 : Définir les périmètres d'intervention des services départementaux, en lien et en partenariat avec les autres acteurs

Action 2.1.1. Co-construire les modalités de prise en charge des publics dits « non-prioritaires » avec l'ensemble des partenaires

Contexte

La volonté de délimitation et de priorisation du périmètre de l'action sociale du Département de l'Hérault vise à répondre à l'absence de cadre induit par la notion de polyvalence du service social départemental : tous les publics sont potentiellement susceptibles d'être accompagnés.

Ainsi, au-delà des dispositifs relevant des différents champs de l'aide sociale légale, qui constituent les « cœur de métier » des services sociaux départementaux, ceux-ci interviennent également dans la prise en charge des **ménages sans référent social cumulant des vulnérabilités** (*pauvreté monétaire, santé dégradée, isolement social, précarité professionnelle subie, mal logement, victimes de violences intrafamiliales*).

Afin de permettre aux équipes sociales de disposer d'un cadre clair sur leurs priorités d'action et ainsi de conforter celle-ci et d'améliorer la prise en charge des parcours des personnes accompagnées, le Département de l'Hérault a ainsi identifié les ménages avec enfant mineur et publics dépendants comme priorités de son action.

Pour les publics ne relevant pas de ces priorités, le Département, souhaite s'engager dans une démarche de co-construction des modalités et des contenus d'accompagnement avec les acteurs locaux.

Il s'agit de construire une réponse coordonnée aux publics qui se traduira *a minima* par la **formalisation des articulations** avec les partenaires selon les contextes territoriaux et *a maxima* par une répartition des publics pris en charge ou la construction de dispositifs conjoints de prise en charge déléguée.

Au-delà de ce partenariat à construire, il s'agit également pour le Département, chef de file et coordinateur de l'action sociale, de structurer une action envers l'ensemble des communes de l'Hérault, y compris celles ne disposant pas d'un CCAS et de moyens d'action. Pour ces dernières, le Département se propose de développer une offre de services d'information et de les accompagner dans leurs missions d'intervention sociale.

Dans le champ de l'autonomie, en matière d'accompagnement social des personnes âgées dépendantes, bénéficiaires de l'APA rencontrant également des difficultés sociales, il s'agit également d'identifier les actions pouvant être assurées en partenariat ou déléguées. La démarche d'accompagnement global relevant de la responsabilité des services départementaux de l'autonomie.

Objectifs

- Rendre lisible les interventions des différents acteurs sur l'ensemble des sous-territoires
- Eviter les doublons dans la prise en charge des publics héraultais
- Co-construire une répartition des interventions ou des actions à mener dans le cadre de ces interventions
- Mieux couvrir l'intervention sur les territoires
- Rechercher et favoriser les mutualisations
- Accompagner les communes ne disposant pas de CCAS pour leur permettre de disposer d'informations et de contacts

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-action

- Recueillir les éléments issus des **diagnostics territoriaux partagés** et établir des priorités (*niveau d'engagement du CD34 selon les territoires*)
- Convenir et définir avec chaque partenaire les périmètres d'interventions afin de conclure des **protocoles** (*services déconcentrés de l'Etat, CCAS/CIAS, organismes de sécurité sociale, communes et CCAS/CIAS*), visant à rendre lisible les interventions respectives et renforcer les complémentarités d'intervention
- **Co-construire les actions de prise en charge** en s'appuyant sur les priorités identifiées et les moyens alloués
- **Renforcer le lien et accompagner les communes sans CCAS** : réalisation de supports d'information, réunions d'information, définition de liens et de contacts directs

Pilotes et partenaires

PASEF – DASL – MDS
DETIE – PPI
Partenaires locaux

Echéancier

2023 – 2028

Indicateurs de résultats

- Nombre de protocoles établis avec des partenaires et des opérateurs
- Couverture territoriale de l'intervention sociale, structurée autour de la logique de partenariat
- Lisibilité de la répartition des interventions des partenaires (pour les publics, pour les équipes sociales)
- Communes non pourvues de CCAS ayant bénéficié d'une information et d'éventuel soutien dans l'accompagnement des publics
- Mesure de la qualité et de l'impact de l'accompagnement social

Points de vigilance et conditions de réussite

Cette politique volontariste devra s'appuyer sur une logique de diagnostic des besoins, qui pourra s'appuyer sur deux diagnostics réalisés, pour identifier localement les besoins à prioriser en termes de réponses :

- Dans le cadre du PASIP, une formation-action multi partenariale nommée « **Développement social et territoires** » a été initiée de fin 2022 à 2024. Elle est organisée sous forme d'accompagnement à l'élaboration d'un **diagnostic territorial partagé**, au déploiement d'actions collectives, via 19 territoires de projet. L'accompagnement proposé dans le cadre du diagnostic territorial partagé est structuré de sorte à articuler les concepts et apports théoriques délivrés au préalable dans une logique d'intelligence collective. L'un des objectifs sous-jacents est de consolider les réseaux PASIP et les partenariats préétablis et de construire une culture commune autour du développement social. Elle contribuera à poser les fondements d'une meilleure inclusion des publics dans les politiques et dispositifs d'action sociale.
- Dans le cadre de l'élaboration des **futurs pactes locaux de solidarité**, des diagnostics des besoins sociaux ont été réalisés au 2^e semestre 2023, afin de constituer un état des lieux de l'action des collectivités et d'autres acteurs publics sur 4 axes (lutte contre les inégalités à la racine, accès au travail pour tous, lutte contre la grande exclusion, organisation solidaire de la transition écologique). Cette analyse constitue une base pour identifier les priorités d'actions que le Département et ses partenaires souhaiteront privilégier.

Action 2.1.2. Articuler les dispositifs santé et l'accompagnement global

Contexte

L'insertion sociale et a fortiori, professionnelle, doivent prendre en compte la dimension santé pour construire le parcours et le projet de la personne accompagnée.

Pour autant, les constats sont les suivants :

- Certaines situations complexes impliquent une évaluation ou un suivi en lien avec des professionnels de santé, difficiles à mettre en œuvre (au sein des services départementaux : peu de disponibilité des infirmiers dont la mission est centrée en premier lieu sur les actions de protection maternelle et infantile, sur le suivi des enfants confiés ; dans la société : manque de médecins généralistes, services de soins saturés). Le champ de la santé mentale (adultes et enfants) est particulièrement concerné par ces difficultés. Il en est de même pour les publics cumulant des vulnérabilités (santé, logement, précarité monétaire, isolement social...) ;
- Isolement des travailleurs sociaux dans la mise en œuvre des missions impliquant une évaluation médico-sociale et des accompagnements prenant appui sur des dispositifs spécifiques.

Objectifs

- Mieux articuler accompagnement social et accès aux soins, afin d'assurer un relais de prise en charge permettant de lever les obstacles relevant du champ de la santé

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **En interne**
 - Renforcer le temps d'intervention des psychologues intervenant dans les services territoriaux des solidarités
 - Etudier les modalités de structuration de l'évaluation en binôme (travailleur social – infirmier) des situations complexes ou d'adultes vulnérables : en fragilité ou perte d'autonomie, ne bénéficiant pas de l'APA et les personnes en situation de handicap
 - Etudier l'hypothèse d'un recours à des médiateurs de santé pour le suivi des enfants et adultes présentant des difficultés médico-sociales
- **En externe**
 - Renforcer les relations partenariales avec les réseaux de prise en charge de situations complexes
 - Renforcer le partenariat avec les partenaires santé locaux (CH, service social des CH, CMP, médecine de ville, CTPS...) : création d'instances partenariales
 - Structuration d'un relais intervenant sur le diagnostic et le suivi santé des publics accompagnés au plan social
 - Renforcer la coopération avec l'ARS pour répondre aux besoins non couverts : développer des lieux de soin et des équipes mobiles (psychiatrie, CMP, santé enfants)

Pilotes et partenaires

DGA SD – PASEF – MDA

DETIE – PPI

Organismes de sécurité sociale, ARS, CH,

CPTS, DAC, ordres professionnels

Echéancier

2023 – 2028

Indicateurs de résultats

- Lisibilité de l'intervention sur les territoires en matière d'évaluation et de suivi
- Niveau d'effectivité de la prise en charge santé (ex : nombre de situations prises en relais)

Points de vigilance et conditions de réussite

- Clarification des rôles des différents services et métiers
- Articulation avec les autorités de santé et prise en compte des objectifs visés dans les documents de programmation (PRS)
- Structuration d'une offre de santé adaptée aux besoins des publics accompagnés
- Disponibilités budgétaires

Objectif 2.2 : Clarifier le rôle des SDS dans l'accompagnement des publics sans domicile fixe et hébergés (bidonvilles, squats, hôtels, etc.)

Action 2.2.1. Articuler les dispositifs d'accueil, hébergement insertion (AHI) et l'accompagnement global

Contexte

La capacité de prise en charge des besoins d'hébergement est limitée d'une part en raison de la disponibilité de l'offre et d'autre part d'une insuffisante coordination en matière de relais dans les prises en charge d'hébergement d'urgence relevant des compétences du Département et de l'Etat.

Des instances de travail avec la DDETS sont envisagées pour améliorer le tuilage des prises en charges et la fluidité entre les dispositifs (SIAO)

Objectifs

- Affiner le cadre de répartition des interventions en matière d'hébergement d'urgence relevant des compétences de l'Etat et du Département (femmes enceintes ou avec enfants de moins de 3 ans)
- Assurer une meilleure coordination dans la prise en charge, en fin de prise en charge relevant de la compétence des départements
- Mutualiser et harmoniser les financements et les outils permettant de structurer l'offre d'hébergement

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **Clarifier la politique publique d'hébergement d'urgence**
 - Clarifier la répartition des publics avec les services de l'Etat (actualisation du protocole Etat/Département de 2017) et relancer l'organisation de réunions trimestrielles de suivi
 - Améliorer la prise de relais de la mise à l'abri des femmes
- **Favoriser l'évolution du conventionnement et de l'offre d'hébergement**
 - Préciser la commande départementale par la conception d'un cahier des charges des structures d'hébergement (hébergement collectif et offre hôtelière)
 - Développer le contrôle des conditions d'accueil
- **Repenser l'offre territoriale**
 - Analyser les besoins et le recours à l'appel à projets pour les hébergements collectifs en structures (ou l'achat public pour les hébergements hôteliers)
 - Diversifier l'offre d'hébergement d'urgence (résidences sociale, hébergement temporaire, baux glissants...)
- **Mieux accompagner les publics hébergés**
 - Désigner des opérateurs chargés d'assurer l'accompagnement des familles prises en charge à l'hôtel
- **Formaliser la connaissance et le suivi des profils de public hébergés** (tableau de bord harmonisé de suivi des situations prises en charge)
- **Elaborer des outils** facilitant l'évaluation et l'accompagnement des situations (« fiche mémo » par territoire, guide de l'offre de l'AHI et des dispositifs de relogement, programmation de réunions avec le SIAO)

Pilotes et partenaires

PASEF- DASL - Service logement
MDS, DEF
Direction habitat
DDETS, SIAO
Opérateurs

Echéancier

2023-2025

Indicateurs de résultats

- Lisibilité des besoins et connaissance des situations
- Fluidité des prises en charge
- Capacité d'hébergement
- Nombre de sorties positives du dispositif d'hébergement

Points de vigilance et conditions de réussite

- Coordination interne et avec partenaires
- Constitution des outils

Action 2.2.2. Renforcer l'accompagnement social des familles hébergées

Contexte

La diminution de la durée d'hébergement passe nécessairement par une amélioration de la fluidité du parcours vers le logement.

Le principal outil politique est le Logement d'abord, initié par l'Etat, qui repose sur le principe d'un passage le plus direct possible des personnes à la rue ou en hébergement vers un logement autonome et non par une succession d'étapes.

Ce principe s'oppose toutefois à une différence de temporalité entre l'hébergement et le logement social : alors que le nombre de personnes à la rue ou hébergées varie de manière brusque, chaque hiver et à l'occasion des crises migratoires ou économiques, le parc de logement social varie lentement et les procédures d'attribution sont longues.

Actions engagées : écriture d'un cahier des charges, support d'un appel à projet pour conventionner des accompagnements renforcés auprès des publics hébergés en hôtel (en incluant une spécificité des modalités d'accompagnement en faveur des victimes de violences, dont les besoins diffèrent)

Objectifs

- Faciliter le parcours vers le logement des publics hébergés en améliorant leur accompagnement
- Définir le niveau d'intervention des services sociaux départementaux dans l'accompagnement des publics hébergés

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **Mettre en place des accompagnements renforcés** par des opérateurs conventionnés pour les publics hébergés en hôtel
- **Déterminer le niveau d'intervention des services sociaux départementaux** dans l'accompagnement des publics hébergés, en termes de plus-value et de complémentarité avec l'intervention à définir des opérateurs
- Elaborer un **règlement intérieur destiné aux familles hébergées**
- **Favoriser les sorties du dispositif d'hébergement d'urgence**, via le renforcement des articulations avec le SIAO, la mobilisation des dispositifs d'hébergement, de logement et de primo- acquisition afin de **concevoir un véritable parcours résidentiel**

Pilotes et partenaires

PASEF -DASL- DEF (SEM) - MDS

Echéancier

2023-2028

Indicateurs de résultats

- Renforcement de la logique de parcours résidentiel : mesuré via le nombre de publics entrants et sortants du dispositif d'hébergement
- Définition d'un cadre d'intervention en matière d'accompagnement par les services sociaux départementaux

Points de vigilance et conditions de réussite

- Articulation avec les services de l'Etat
- Implication des opérateurs dans l'accompagnement
- Moyens mis en œuvre par les acteurs dans le cadre du développement du logement

Axe 3 : Recentrer les travailleurs sociaux sur la mission d'accompagnement

Objectif 3.1: Positionner les travailleurs sociaux comme « fil rouge » de l'accompagnement social global

Action 3.1.1. Distinguer accès aux droits et évaluation sociale globale dans une logique de recentrage sur l'accompagnement des personnes

Contexte

Les phénomènes suivants sont constatés :

- Insuffisant repérage des organismes habilités à instruire des dossiers d'accès aux droits
- Embolisation des permanences des services sociaux départementaux, par des demandes d'ouverture de droits
- Mobilisation des travailleurs sociaux sur des tâches administratives, au détriment de l'accompagnement des personnes

Objectifs

- Améliorer le processus d'ouverture des droits des publics en demande
- Renforcer le rôle d'accompagnement des équipes sociales départementales vis-à-vis des publics
- Redonner à la fonction d'accompagnement social sa dimension essentielle consistant à favoriser le rétablissement de l'autonomie de vie des personnes accompagnées

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **Identifier et recenser les structures assurant l'accès aux droits** et mieux communiquer sur leur existence
- **Développer les relais** en matière d'ouverture des droits (ex : écrivains publics)
- **Mieux articuler la fonction d'accueil et la fonction d'accompagnement des publics** (cf. fiche 1.1.1)
- Renforcer la collaboration avec les autres partenaires de l'action sociale via des **protocoles partenariaux** (cf. fiche 2.1.1)
- **Déléguer/externaliser le suivi d'une personne/famille** en fonction de la plus-value de l'intervention des travailleurs sociaux/médico-sociaux dans l'amélioration de la situation d'une personne
- **Identifier les actions susceptibles d'être déléguées** (notamment dans le champ de l'action sociale en faveur des personnes bénéficiaires de l'APA – cf. fiche 2.1.1)
- **Renforcer l'accompagnement social des personnes** en vue de rétablir l'autonomie de vie (via des actions collectives, le développement social, l'implication et la participation des personnes accompagnées)
- **Renforcer la fonction de conseil spécialisé** sur certaines thématiques (ex : logement, expulsions, protection des adultes vulnérables, personnes en perte d'autonomie...)
- **Simplifier les outils** (ex : progiciel support, formulaire unique pour les demandes d'aides financières)

Pilotes et partenaires

DGA SD – PASEF/MDA
DGA DETIE - PPI

Echéancier

2023-2028

Indicateurs de résultats

- Nombre de protocoles signés avec des opérateurs pour le relais sur l'ouverture de droits ; avec des partenaires pour l'articulation et la complémentarité d'intervention (cf fiche 2.1.1)
- Niveau de couverture territoriale
- Structuration d'une fonction de conseil spécialisé support
- Outils de facilitation mis en place
- Mesure des accompagnements et de leurs effets

Points de vigilance et conditions de réussite

- Présence et capacité des acteurs à assurer l'ouverture des droits, en relais des services sociaux départementaux
- Définition du rôle de services sociaux départementaux en matière d'accompagnement, par rapport à celui à déléguer en matière d'accès et d'ouverture de droits

Objectif 3.2 : Réinvestir l'accompagnement socio-professionnel en faveur des publics accompagnés

Action 3.2.1 Renforcer les partenariats en faveur de l'insertion socio-professionnelle

Contexte

Le renforcement de l'efficacité de l'accompagnement passe par la prise en compte de la globalité de la situation de la personne, ainsi que par la coordination des actions avec les acteurs d'autres champs, notamment de l'emploi, de l'insertion professionnelle et de la formation.

La segmentation dans l'organisation des missions de l'action sociale n'a jusqu'à présent pas favorisé l'approche globale, tenant compte de la dimension socio-professionnelle dans l'accompagnement des publics. Ce qui se traduit par :

- Une difficulté des travailleurs sociaux à proposer des réponses adaptées aux problématiques des personnes accompagnées ;
- La persistance de disparités territoriales dans l'organisation des liens entre services sociaux et d'insertion ou en termes de maillage territorial des actions mobilisables (parfois saturées) ;
- L'insuffisante lisibilité de l'offre en matière d'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, des jeunes ;
- Les problématiques de santé et de logement demeurent des freins à l'insertion sociale (cf fiches 2.1.2 et 2.2.1).

De manière générale, il apparaît nécessaire de rendre l'emploi plus attractif et d'apporter une réelle plus-value au retour à une activité professionnelle. Le cloisonnement des dispositifs induit la nécessité de renforcer la coordination entre des acteurs et des services du département pour fluidifier les parcours.

Objectifs

- Rendre lisible pour les travailleurs sociaux l'information sur les dispositifs, les ressources mobilisables dans les champs permettant de favoriser l'insertion sociale et professionnelle
- Renforcer et actualiser la connaissance des professionnels sur les dispositifs et acteurs de l'insertion professionnelle, en termes de complémentarité
- Construire des représentations partagées entre les acteurs du travail social, de l'insertion professionnelle, de l'emploi et de l'entreprise, en inscrivant l'insertion dans une logique de parcours et d'évolution vers l'autonomie et l'insertion professionnelle

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **Former les travailleurs sociaux pour renforcer leur capacité à accompagner vers et pendant l'emploi** (formation travail social et insertion socio-professionnelle)
- **Favoriser la transversalité interne sur les parcours professionnels STS/SDI/MDPH**
 - Coordination régulière SDI/STS sur l'insertion professionnelle et MDPH/STS/SDI (sur l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap)
 - Renforcer la collaboration SDI/STS via l'intervention des services en charge du RSA dans les STS pour porter à connaissance l'offre, prendre en compte les besoins et construire les actions

- Développer les rencontres tripartites entre le conseiller RSA, le référent unique et l'allocataire pour favoriser la mise en parcours, notamment au regard de situations embolisées ou de projets complexes
- Repositionner le contrat d'engagement réciproque (CER) comme outil de prévention et d'accompagnement
- Renforcer le volet santé dans l'accompagnement : rôle des infirmiers à définir en articulation avec le suivi santé des allocataires du RSA, contribution à la définition de l'offre de santé
- **Renforcer la coopération avec Pôle emploi (France Travail)**
 - Poursuite et développement des actions d'accompagnement global, avec rapprochement des contacts entre Pôle emploi et les SDS
- **Mettre en place une organisation spécifique en faveur des publics jeunes**
 - Renforcer le lien avec les Missions locales (information, contacts...) et le centre régional des œuvres universitaires et scolaires (CROUS)

Pilotes et partenaires

PPI – PASEF – MDA-MDPH
Pôle Emploi
MLI - CROUS
CNFPT – Service formation

Echéancier

Pilotage de la formation dans le cadre de la
CALPAE 2019-2023
2024-2025

Indicateurs de résultats

- Proportion d'orientations vers les dispositifs d'insertion parmi les publics en parcours social suivis par les STS
- Nombre d'orientations vers des actions d'insertion en faveur de personnes en situation de handicap
 - Nombre de personnes en situation de handicap insérées dans le milieu professionnel ordinaire ou protégé
 - Suivi du contenu des engagements suivis dans les CER (nature des actions ; niveau de réalisation)
 - Redéfinition du rôle des infirmiers en matière de suivi santé des allocataires du RSA
 - Nombre de situations suivies en accompagnement global Pôle emploi et proportion de sorties positives
 - Nombre de contacts avec Missions locales et avec le CROUS

Points de vigilance et conditions de réussite

- Pilotage transversal et suivi dans la durée
- Qualité des articulations entre champs insertion et action sociale, insertion et handicap
- Charge d'activité des services

Axe 4 : Décloisonner et mieux articuler les différents niveaux de l'intervention sociale

Objectif 4.1 : Promouvoir un accompagnement global et coordonné du parcours de la personne

Action 4.1.1. Favoriser la transversalité et le partage d'information interne pour une meilleure efficacité

Contexte

Constat de difficultés de coordination entre services, de disparités dans la transmission des informations

Manque de mise à jour d'informations clés : créneaux de permanence des partenaires, évolutions des dispositifs chez les partenaires et en interne au département

Objectifs

- Favoriser une meilleure intégration des nouveaux agents
- Permettre une actualisation en continu des informations et en assurer la bonne diffusion, favorable à une prise en charge de qualité pour les publics

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **Travailler à la transversalité des services en interne et s'assurer du bon partage de l'information**
 - Mettre en place des temps de régulation entre les services territorialisés (SDA, STS, STPMI, STEF) afin de favoriser circulation de l'information et articulation des interventions dans le cadre des missions des services
 - Identifier des référents au sein des services (ex : ligne téléphonique ou adresse mail dédiée aux agents du département chargé de l'accueil des publics)
 - Organiser des permanences déconcentrées sur les territoires
 - Actualiser et généraliser les procédures d'articulations entre services territoriaux des solidarités (STS) et de l'autonomie (MDA en général et SDA en particulier), en particulier pour les situations relatives à des publics en perte d'autonomie
 - Structurer un suivi coordonné pour les situations d'adultes vulnérables
- **Garantir aux nouveaux agents arrivant dans la collectivité une meilleure connaissance des partenaires et de leurs missions**
 - Mise en œuvre d'actions d'intégration dans les services (ex : parcours découverte des nouveaux agents, mise à disposition d'un livret d'accueil, d'un guide support relatif aux missions et outils mobilisables)
- **Communiquer davantage sur les procédures existantes**

Pilotes et partenaires

MDA/PASEF
MDS

Echéancier

2024-2025

Indicateurs de résultats

- Mise en place de ligne ou adresse contact dédiées, de temps de régulation, de référents
- Rédaction, actualisation et porter à connaissance des procédures
- Actions d'intégration des nouveaux agents, visant au repérage et au porter à connaissance
- Rédaction de supports d'information sur les compétences, rôles et contacts

Points de vigilance et conditions de réussite

- Pilotage et suivi des actions
- Formalisation des procédures
- Respect des règles du secret professionnel et du règlement général de protection des données

Action 4.1.2. Renforcer la coopération et la complémentarité avec les partenaires du Département

Contexte

Assurer un accompagnement social global, sans rupture est indispensable pour permettre aux personnes de retrouver leur autonomie de vie, particulièrement pour les plus en difficulté. Mais les obstacles persistent.

Constats :

- Manque de liens structurés entre institutions et acteurs, aux plans stratégique et opérationnel
- Manque de travail partenarial sur les situations complexes
- Difficultés à identifier les personnes référentes sur certaines thématiques
- Risque de perte d'information et de rupture dans le parcours d'accompagnement des personnes

Objectifs

Structurer les conditions permettant d'assurer la cohérence et l'efficacité des actions menées pour la continuité du parcours de la personne, ce qui suppose aux plans :

Institutionnel :

- D'institutionnaliser la collaboration des acteurs du champ de l'action sociale
- De favoriser le décloisonnement des institutions et la coopération entre acteurs
- D'assurer une meilleure complémentarité des interventions
- De favoriser le travail en réseau entre les différentes institutions

Opérationnel :

- De faciliter l'orientation des personnes et leur accès aux droits
- De favoriser l'ouverture des droits de la personne suivie en vue de favoriser son autonomie
- De construire des projets d'accompagnement complémentaires autour d'une approche globale de la personne ;
- De s'appuyer sur l'interconnaissance des acteurs locaux et la connaissance des ressources découlant du déploiement du PASIP
- D'apporter plus de fluidité et de réactivité dans le travail en partenariat

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **Améliorer la collaboration partenariale de proximité**
 - Conventionner avec les partenaires en fonction des besoins identifiés (cf. fiche 2.1.1)
 - Organiser et structurer des échanges réguliers institutionnels et opérationnels (ex : rencontres partenariales par le biais des réseaux créés dans le cadre du déploiement du PASIP)
 - Mettre en place une instance départementale stratégique rassemblant les organismes financeurs (comité des financeurs) autour des actions financées en commun
 - Renforcer l'interconnaissance et créer les conditions d'une action conjointe, en s'appuyant sur le PASIP et SOLIGUIDE, en organisant des rencontres partenariales thématiques

- convenir de modalités d'orientation des publics pour l'accès aux droits ou l'accompagnement spécialisé avec les organismes de protection sociale, permettant d'assurer une continuité pour les publics
- **Identifier des interlocuteurs privilégiés ou des biais directs auprès des partenaires**
 - Renforcer la communication avec les partenaires
 - Mise en place de boîtes mails qui permettent des questions-réponses pour débloquer des situations particulières et organiser certaines réorientations
 - Mise à disposition de numéros dédiés
- **Développer l'usage d'une fiche de liaison partenariale**
 - Réaliser une fiche de liaison unique à destination de tous les partenaires permettant à la fois le passage de relais et le retour d'informations
 - Généraliser l'usage du Soliguide afin d'orienter efficacement les personnes

Pilotes et partenaires

CD34 – DGA SD – PASEF – MDA
CAF
CARSAT
CPAM
MSA
MLI
CCAS
Associations
Partenaires conventionnés

Echéancier

2023-2025

Indicateurs de résultats

- Formalisation de protocoles partenariaux
- Nombre de rencontres partenariales organisées
- Elaboration de procédures/outils d'articulation, de transmission
- Identification d'interlocuteurs, mise en place d'outils dédiés (dont numéros, fiches de liaison ou boîtes mails dédiés)

Points de vigilance et conditions de réussite

- Participation des organismes de protection sociale dans les réseaux PASIP hétérogène en raison des faibles effectifs présents en territoire et des missions respectives.
- Nécessité de s'appuyer sur les expériences existantes

Action 4.1.3. Favoriser la participation des personnes accompagnées à l'élaboration de leur parcours

Contexte

Les dispositifs actuels et leur mise en œuvre ne favorisent pas toujours la participation des personnes accompagnées dans leur situation individuelle.

En outre, la sollicitation systématique d'intermédiaires (proches, aidants, traducteur, etc.) limite le dialogue direct avec certains publics dit vulnérables (PA, PH, mineurs, personnes non francophones, etc.)

Objectifs

Institutionnel :

- Placer la personne accompagnée au centre de son projet et du processus d'accompagnement, avec pour objectif qu'elle soit actrice de son parcours d'insertion socio-professionnelle
- Valoriser les potentiels de la personne accompagnée et la reconnaissance de ses savoirs
- Favoriser l'engagement bénévole des personnes accompagnées dans les actions soutenues par le Département, afin de rompre avec l'isolement et renforcer leur pouvoir d'agir et leur insertion sociale, dans une logique intitulée « *Donner pour recevoir* »
- Permettre l'appropriation des dispositifs par les publics
- Eviter les ruptures et favoriser la fluidité du parcours de la personne

Opérationnel :

- Favoriser la participation de la personne à l'élaboration de son projet : co-élaborer et organiser le projet avec la personne
- Structurer les modalités de participation de personnes accompagnées (dans une logique « d'aller vers », les personnes « invisibles ») à s'engager dans l'action bénévole auprès de structures soutenues par le Département
- Favoriser l'expression directe ou indirecte des publics dans la prise en compte de leurs besoins

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **Faciliter l'expression des plus vulnérables**
 - Permettre aux personnes d'être plus autonomes dans la constitution de certains dossiers (*par l'utilisation par exemple du FALC – Facile à lire et à comprendre, ou par la traduction des formulaires*)
 - Intégrer la participation des familles aux concertations
 - Développer des moyens adaptés : allers vers, visites à domicile (VAD), transports et supports de communication adaptés
- « **Donner pour recevoir** » : structurer les modalités permettant d'orienter les personnes accompagnées ou les personnes « invisibles », dans une logique « d'aller vers » vers des structures soutenues par le Département
 - Identifier les structures intéressées par la démarche
 - Identifier les actions bénévoles à proposer
 - Définir les modalités d'orientation
 - Envisager les modalités d'aller vers les publics les plus éloignés

- **Associer les personnes vulnérables aux projets qui les concernent** et pas seulement leurs « aidants »
 - Définir les objectifs recherchés et les attendus de l'association des publics
 - Structurer les modalités d'association : temporalité, méthodes, outils, en prenant appui sur les expériences existantes et en consultant des publics concernés
 - Adapter le dispositif en fonction de l'expérience retirée

Pilotes et partenaires

DGA SD (PASEF – MDA)
DGA DETIE (PPI)
Service juridique
Service communication
Associations conventionnées

Echéancier

2023-2025

Indicateurs de résultats

- Constitution d'outils « facile à lire et à comprendre »
- Organisation des modalités d'expression
- Nombre de personnes associées
- Prise en compte du regard des personnes sur l'intérêt de leur participation (organiser un retour de leur avis et de leur expérience)
- Structures engagées dans la démarche « *Donner pour recevoir* »
- Nombre de personnes orientées dans le cadre de la démarche (suivies par les services sociaux ou repérées dans le cadre d'une démarche d'aller vers)

Points de vigilance et conditions de réussite

- Accompagnement des professionnels à la démarche
- Adhésion de l'ensemble des publics à la démarche
- Prise en compte des expériences déjà réalisées
- Expérimentation, acceptation du droit à l'erreur

Pour aller plus loin

- Eloge de la co-construction : <https://dubasque.org/eloge-de-la-co-construction/>
- Conférences familiales : <https://padlet.com/berangereguillet/la-participation-des-personnes-accompagn-es-un-choc-des-prat-x7k4ncxcaffsfjhz/wish/2466126905>
- Note de cadre formation - Participation des personnes – HCTS : https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/note_de_cadrage_participation_des_personnes.pdf

Action 4.1.4. Eviter la dégradation sociale et médico-sociale des situations

Contexte

La prévention sociale est définie par Brigitte Bouquet, sociologue du travail social, comme ce qui « *intervient en amont des risques, sur le contexte de vie, pour transformer la relation des habitants à leur environnement et faire évoluer leur qualité de vie* ». Dans un contexte d'accroissement de la pauvreté et des formes d'isolement, instaurer des logiques préventives répond à l'objectif d'enrayer la précarité et la dégradation des formes de vie sans se contenter uniquement d'améliorer leur gestion.

De plus, la logique préventive, plutôt que curative, facilite la participation des personnes accompagnées.

Néanmoins, le constat d'un manque d'actions de prévention (budget, logement, alimentation, surendettement, etc.) est régulièrement pointé. L'intervention professionnelle doit donc être renforcée dans une logique préventive de prise en compte précoce des problématiques des Héraultais, à croiser avec celles de développement social.

Objectifs

Institutionnel :

- Eviter la dégradation de la situation des publics en agissant en amont
- Rendre les personnes actrices de leur situation

Opérationnel :

- Favoriser la création d'instances collectives d'information pluri-partenariales en direction des publics
- Anticiper les difficultés financières et les situations d'endettement
- Diminuer la délivrance d'aide financières d'urgence au profit d'actions d'accompagnement avec objectifs

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- Favoriser l'intervention précoce, plus favorable à la participation : prévention auprès des publics et information auprès des professionnels
- Mettre en place des outils adaptés facilitant la création d'ateliers préventifs sur des thématiques de la vie quotidienne (budgets, dépenses, crédits, alimentation, parentalité...)
- Développer des actions collectives préventives, permettant de répondre au plus tôt aux besoins des personnes
- Communiquer sur les lieux de rencontre et de solidarité
- Renforcer la formation des équipes « action sociale » sur les adultes fragiles, en termes de repérage et d'actions à mobiliser à visée préventive

Pilotes et partenaires

DGA SD – PASEF - DASL – MDS
Service formation
Associations conventionnées

Echéancier

2023-2028

Indicateurs de résultats

- Conclusion de protocoles partenariaux incluant des objectifs préventifs
- Elaboration d'outils d'action préventive (ateliers)
- Conception, validation et déploiement d'actions préventives

Points de vigilance et conditions de réussite

- Certaines situations comprennent des éléments qui constituent des freins à la participation des personnes concernées, nécessitant de répondre préalablement à l'urgence (ex : mise à l'abri), avant de pouvoir enclencher de la participation
- Vigilance sur le « regard » posé sur la personne, pouvant être « biaisé » (ex : méconnaissance due à un trop fort turn-over, ou inversement durée d'intervention longue avec le même travailleur social)

Axe 5 : Apporter une réponse adaptée aux besoins de première nécessité

Objectif 5.1 : Actualiser et adapter le cadre des aides financières

Action 5.1.1 Redéfinir et adapter le cadre des aides exceptionnelles d'action sociale

Contexte

Le Département de l'Hérault a décidé par délibération de 1986 de la création d'une « aide exceptionnelle pour les personnes isolées démunies de ressources » (AEPIDR). Depuis, le revenu minimum d'insertion et le revenu de solidarité active, qui lui a succédé ont été mis en place en 1988 et 2008.

Le cadre applicable aux AEPIDR n'a pas fait l'objet de précisions ou d'actualisation depuis leur création. Ces aides, dont le montant et le nombre sont plafonnées par bénéficiaire, ne disposent pas d'un cadre précis d'application, ce qui peut conduire à des disparités en termes d'attribution.

La rénovation du cadre applicable aux aides individuelles du Département en faveur des personnes isolées et en fragilité économique et sociale s'inscrit donc dans une volonté de prise en compte de l'existence d'autres formes d'aides, dans une logique de subsidiarité et de définition de l'objet de ces aides.

La détermination d'une nouvelle « aide départementale exceptionnelle d'action sociale » (ADEAS) comporte plusieurs évolutions relatives au public ciblé et aux conditions d'attribution qui visent à répondre aux besoins essentiels ou spécifiques des ménages en situation de précarité.

Objectifs

- Préciser le cadre des aides exceptionnelles octroyées par le Département, dans une logique de subsidiarité
- Assurer une équité sur l'ensemble du territoire départemental dans la détermination du montant alloué, sur la base de critères précis et objectifs
- Adapter et moderniser les modalités de versement des aides dans une logique de réactivité et d'effectivité de l'aide

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **Elaborer un cadre applicable aux aides de première nécessité** précis répondant aux besoins identifiés, s'inscrivant dans une logique de subsidiarité
- **Assurer le pilotage et le suivi** des aides financières

Au plan opérationnel

- Elaborer un **référentiel des pratiques** afin de faciliter l'évaluation des demandes et les décisions.
- **Refondre les processus d'instruction** (imprimés, système d'information...)
- Constituer un comité de pilotage des aides pour le **suivi annuel**

Pilotes et partenaires

Groupe de travail thématique interne :
DASL - SAG AS – MDS

Echéancier

Mise en œuvre en 2024

Indicateurs de résultats

- Elaboration, validation et adoption par l'assemblée départementale du nouveau cadre des aides financières en faveur des personnes isolées et démunies de ressources
- Elaboration d'un référentiel de pratiques
- Analyse annuelle sur la base d'un bilan des aides financières allouées permettant d'orienter si besoin le cadre, au-delà de l'analyse quantitative et budgétaire

Points de vigilance et conditions de réussite

- Cohérence avec les aides allouées dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance
- Respect de l'objectif de subsidiarité
- Analyse régulière (annuelle) des évolutions et tendances (quantitative et qualitative)

Objectif 5.2 : Développer les dispositifs d'alimentation solidaire sur l'ensemble du département

Action 5.2.1. Améliorer la couverture et diversifier les dispositifs d'alimentation solidaire sur l'ensemble du département

Contexte

L'offre de service en matière d'aide alimentaire est très hétérogène sur le département. Sur certains territoires, l'intervention caritative n'est pas présente et les communes ne sont pas toutes en capacité d'organiser des dispositifs d'aide alimentaire.

En outre, reposant en partie sur l'engagement de bénévoles, les structures d'aide alimentaire ne peuvent pas assurer un soutien tout au long de l'année (ex : durant les périodes de congés scolaires).

Bien que l'aide alimentaire aux personnes démunies relève des compétences de l'Etat, le Département de l'Hérault porte de manière volontariste et partenariale des actions en faveur d'une alimentation saine et de qualité, accessible à tous, dans le cadre du Plan alimentaire territorial (PAT) et de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté.

Objectifs

- Favoriser un accès pour tous à une alimentation saine et diversifiée
- Développer une alimentation locale et solidaire

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- Via l'observation, **disposer d'une cartographie de l'aide alimentaire** dans le département. Le projet Vobsalim 34 répond précisément à cet objectif puisqu'il vise à créer un observatoire départemental de l'ensemble des dispositifs de solidarité alimentaire.
- **Favoriser la coordination locale entre les acteurs de l'aide alimentaire**, afin d'assurer une couverture en continu de l'ensemble du territoire, par les acteurs de l'aide alimentaire et par toute autre structure ou dispositif (ex : conventions précisant le partenariat technique et financier du Département, conditionné par une logique de couverture territoriale et de relais).
- **Poursuivre le soutien à des épiceries sociales et solidaires** par :
 - L'information et la formation des bénévoles sur la question de l'hygiène alimentaire en lien avec le laboratoire vétérinaire départemental
 - Le développement de nouvelles épiceries solidaires par un appui en ingénierie de projet et financement, conformément à la logique de couverture territoriale des besoins.
- Favoriser la participation et **l'engagement des personnes bénéficiaires de l'aide alimentaire dans l'action bénévole** (ex : impliquer les bénéficiaires dans la vie associative, comme vecteur d'insertion)
- **Promouvoir la mise en place d'ateliers de sensibilisation**, en lien avec les associations partenaires, sur diverses thématiques : alimentation de qualité, durable et locale, lutte contre le gaspillage alimentaire et précarité alimentaire.

A noter : le Département mène également dans le cadre du PAT d'autres actions dans le champ de l'alimentation solidaire. Ces actions sont pilotées par la DGA en charge de l'insertion (ex : revalorisation des denrées alimentaires : opération bocaux solidaires, appui à l'émergence de conserveries à vocation solidaire). Les actions de ce schéma s'inscrivent en complément et dans le prolongement de celles-ci.

Pilotes et partenaires

DGA SD (DASL-MDS)
DGA DETIE
Etat - DDETS
ANDES

Echéancier

2024-2028

Indicateurs de résultats

- Elaboration d'une cartographie de l'offre d'aide alimentaire et de sa disponibilité (Vobsalim)
- Maillage territorial des lieux de solidarité alimentaire : niveau de couverture territoriale par rapport aux besoins (au long de l'année)
- Nombre d'épiceries sociales et solidaires accompagnées
- Nombre de dispositifs d'alimentation solidaire développés
- Nombre d'ateliers de sensibilisation
- Recueil d'éléments de satisfaction des bénéficiaires

Points de vigilance et conditions de réussite

- Priorisation d'une offre d'aide alimentaire sur les territoires ruraux avec un périmètre géographique très étendu
- Fragilité du modèle économique des épiceries solidaires
- Incertitude sur la viabilité budgétaire du modèle itinérant
- Association des autres collectivités territoriales au déploiement de nouvelles actions

Pour aller plus loin

- Lutter contre la précarité alimentaire : <https://solidarites.gouv.fr/lutter-contre-la-precarite-alimentaire>

Objectif 5.3 : Penser l'action sociale à la lumière des enjeux de la transition écologique

Projet 5.3.1. Concevoir des dispositifs permettant de mieux accompagner les publics face aux impacts de la transition écologique

Contexte

Le processus en cours de réchauffement climatique global, de perte de biodiversité et d'atteintes à l'environnement commence à avoir des impacts perceptibles sur la société, particulièrement en matière de changement climatique.

Ces impacts affecteront de manière plus intense les catégories les plus fragiles de population, qui ne disposent pas des ressources pour s'équiper contre les effets de ces impacts ou s'en éloigner.

Il est donc nécessaire de prendre en compte dans le cadre des compétences départementales en matière de solidarités, ce qui peut être envisagé pour limiter les impacts de cette transition sur les publics accompagnés.

En intégrant cette dimension dans la conception des actions et dans la pratique des services départementaux, il s'agit d'identifier ces manifestations potentielles et d'envisager des mesures permettant d'en atténuer les effets sur ces publics, au regard des compétences et priorités départementales.

Objectifs

Au regard des transformations que peut impliquer cette transition écologique, il s'agit :

- D'identifier les impacts potentiels sur les publics fragiles
- D'envisager des mesures et actions permettant d'accompagner ces publics face à leurs conséquences prévisibles, pour proposer des ajustements sur les dispositifs et les actions envisagées
- D'adapter les pratiques des services départementaux pour réduire autant que possible les impacts de l'activité sur les processus de transition climatique à l'œuvre

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- Sensibiliser les services aux enjeux environnementaux et aux impacts prévisibles
- Rechercher les pistes d'adaptation des dispositifs, afin de mieux accompagner les publics face aux conséquences de la transition écologique (dans les champs du logement, des aides matérielles et financières, des accompagnements)
- Faire évoluer les pratiques professionnelles en tenant compte de ces enjeux
- Solliciter les personnes concernées dans l'élaboration et l'évaluation de dispositifs en faveur de la transition écologique

Pilotes et partenaires

PASEF - DETIE

Echéancier

2023-2028

Indicateurs de résultats

- Formations dispensées en faveur des équipes sociales en matière de sensibilisation aux enjeux de la transition écologique
- Identification d'adaptations de dispositifs visant à accompagner les publics
- Niveau d'association des publics dans les réflexions engagées sur l'adaptation des dispositifs

Points de vigilance et conditions de réussite

- Incertitudes sur l'ampleur et le champ des perturbations susceptibles d'impacter les publics
- Vision partagée avec les acteurs (institutionnels, partenaires, opérateurs)
- Capacité du Département à agir dans un champ large, qui dépasse ses compétences
- Moyens mobilisables pour d'éventuels dispositifs d'accompagnement face aux impacts environnementaux
- Politiques et pratiques sociales à inscrire dans une approche globale et transversale

Pour aller plus loin

- Note de cadrage du rapport CNLE – « L'impact social de l'écologie » : https://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/synthese_de_la_note_de_cadrage_transition_écologique_22.02.2023_def-4.pdf
- Initiative citoyenne et transition écologique : <https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Thema%20-%20Initiatives%20citoyennes%20et%20transition%20%C3%A9cologique.pdf>
- Transition écologique et lutte contre la pauvreté : <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2022-2-page-74.htm?contenu=plan>

Axe 6 : Accompagner les publics et les professionnels face aux transformations numériques

Objectif 6.1 : Faciliter l'inclusion numérique dans toutes ses dimensions

Action 6.1.1. Faciliter l'accès à l'outil numérique des publics en situation de précarité

Contexte

Les constats suivants sont dressés, concernant l'accessibilité au numérique par les publics en situation de précarité :

- Une mise en œuvre des dispositifs d'inclusion numérique non homogène sur les territoires.
- Une méconnaissance des structures proposant un accès aux outils du numérique et ou un accompagnement à leurs usages.
- Des publics qui ne maîtrisent pas et/ou n'ont pas accès à l'outil numérique voire au réseau

Objectifs

Au plan institutionnel

- Favoriser l'inclusion numérique des publics sur l'ensemble des territoires
- Lutter contre l'illectronisme et renforcer l'égalité d'accès au réseau

Au plan opérationnel

- Permettre une plus grande autonomie des personnes accompagnées dans leurs démarches numériques
- Favoriser la dotation ou l'acquisition à moindre coût des équipements à destination des usagers

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **Poursuivre le développement de l'accès WIFI pour le public dans les locaux du Département** (STS, lieux de permanences sociales)
- **Renforcer la communication concernant les dispositifs d'inclusion numérique** tels que :
 - *Les Pass Numérique Aptic*
 - *La Cartographie "Hérault numérique pour tous"*
 - *La plateforme de dotation d'ordinateur réformés "Un Ordi Pour Tous 34"*

Faciliter l'acquisition de matériels aux publics les plus précaires : répertorier des organismes susceptibles de recevoir du matériel (organismes de réutilisation et de réemploi agréés) ou ayant pour objet d'équiper, de former et d'accompagner des personnes en situation de précarité ou encore d'assurer une redistribution gratuite (associations reconnues d'intérêt général, fondations...), afin d'organiser des dotations (dans le respect de la réglementation applicable aux cessions gratuites et de non atteinte à la libre concurrence).

Pilotes et partenaires

DANT / DSI
DGA SD – PASEF / MDA
DGA ECJSL – jeunesse
DETIE – SIESS - SDI
Partenaires locaux

Echéancier

2023-28

Indicateurs de résultats

- Création d'une campagne de communication (flyer, affiches, etc.)
- Nombre d'utilisation du PASS numérique (outil d'évaluation déjà élaboré)
- Nombre de personnes entrées en parcours de formation
- Nombre d'ordinateurs distribués
- Nombre de partenariats avec les acteurs locaux
- Nombre de questionnaires de satisfaction des usagers

Points de vigilance et conditions de réussite

- Partenariats à nouer
- Méthodologie de la démarche de satisfaction
- Organisation logistique

Pour aller plus loin

- La Cartographie Hérault numérique pour tous <https://numeriquepourtous.herault.fr/>

Objectif 6.2 : Adapter l'offre de services numériques afin de faciliter l'accès aux droits

Action 6.2.1. Structurer l'accompagnement aux démarches via le numérique sur les territoires

Contexte

Avec le développement de l'e-administration, de nombreux services publics ont modifié leur approche des usagers, notamment en mettant en ligne la plupart des démarches, demandes, formulaires, contacts, etc. De nombreuses procédures administratives sont ainsi dématérialisées, en tout ou partie.

Les travailleurs médico-sociaux qui accompagnent ces publics sont aussi dans l'obligation d'apporter une réponse et donc d'utiliser ces outils informatiques.

L'accès au numérique constitue de ce fait une difficulté pour une partie importante des publics en situation de fragilité sociale en raison :

- De la dématérialisation des démarches administratives, qui rend l'utilisation de l'outil numérique indispensable pour l'accès aux droits
- Des difficultés d'une partie des publics à maîtriser et à utiliser l'outil numérique pour réaliser les démarches, en raison de la complexité des supports numériques (variété des sites internet propres à chaque organisme, à chaque démarche (mot de passe/identifiants)
- L'absence de liaison ou de contact avec des opérateurs, via des plateformes téléphoniques automatisées

Cette difficulté amplifie le phénomène de non recours : au-delà de la méconnaissance des personnes sur leurs droits, de leurs freins aux démarches, celles-ci s'avèrent complexes et multiples.

Objectifs

Institutionnel :

- Orienter la stratégie de l'inclusion numérique des publics en accompagnement social : attendus, objectifs cible, cohérence territoriale, articulation entre opérateurs et services départementaux
- Lutter contre le non-recours numérique des personnes les moins autonomes
- Distinguer les fonctions d'appui aux personnes dans les démarches d'accès aux droits de l'accompagnement social : définir les attendus des travailleurs sociaux en matière d'accompagnement par rapport aux démarches numériques (notamment d'accès aux droits, dans une logique de recentrage sur l'accompagnement)

Opérationnel :

- Développer et mettre en cohérence les dispositifs d'inclusion numérique nationaux et départementaux sur l'ensemble du département (formation à usage des outils et des plateformes numériques)
- Envisager le développement d'une fonction d'aide aux démarches numériques dans l'accès aux droits, distincte de la fonction d'accompagnement social
- Selon les orientations sur le point ci-dessus, éventuelle déclinaison RH de la redéfinition des fonctions : en termes de métiers, de qualifications, de fonctions au regard des attendus

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **Définir le rôle du numérique dans l'accompagnement des personnes**, par rapport à l'accès aux droits à déléguer, correspondant au concept de services « phygitaux », combinant accueil et accompagnement physique et digital, en veillant à la dimension humaine au cœur de l'accompagnement
- **Adapter la stratégie d'accompagnement au numérique** (couverture territoriale, articulation entre opérateurs et services départementaux, objectifs, attendus)
- **Poursuivre le déploiement de permanences numériques, en complément des Lieux d'accès multimédia (LAM)**
 - Pour les publics en MDS : Proposer des parcours de formation adaptés (prise en main du matériel informatique, accompagnement dans l'accès aux droits...)
 - Pour les publics résidant en milieu rural : Mise en circulation d'un bus itinérant (binôme TS et conseillers numériques)
 - Pour les publics en perte d'autonomie ou sans domicile : Monter une équipe de conseillers numériques / médiateurs numérique mobiles se rendant à domicile (ou effectuant des maraudes)
- **S'appuyer sur la fonction de conseiller numérique France Service (CNFS)**
- Dans les territoires où la fonction d'accompagnement aux démarches ne pourrait pas être déléguée à des opérateurs (ex : LAM, CNFS), étudier les conditions et modalités permettant d'assurer cette fonction dans les services départementaux

Pilotes et partenaires

Préfet de l'Hérault

CD34

CARSAT

Toutes structures ayant un CNFS ou un médiateur numérique

Echéancier

2023-28

Indicateurs de résultats

- Maillage du territoire départemental en structures d'accompagnement au numérique
- Redéfinition d'une stratégie adaptée de l'inclusion numérique sur le territoire
- Définition d'une doctrine définissant les rôles en matière d'accès aux droits et d'accompagnement par rapport aux usages et aux outils numériques
- Définition des attendus attachés aux fonctions d'accompagnement et d'accès aux droits via le numérique et les impacts au plan des ressources humaines
- Nombre de personnes entrées en parcours de formation
- Mise en place d'un bus itinérant ou de visites à domicile pour l'équipe mobile
- Suivi du nombre de personnes qui contactent les SDS pour un problème d'accès aux droits et au numérique et vérifier qu'il diminue

Points de vigilance et conditions de réussite

- Disponibilité budgétaire (conseillers numériques : possibilité de co-financements via les fonds européens à étudier ; opérateurs)
- Cohérence territoriale
- Impacts RH (qualifications, formation, parcours professionnels...)

Pour aller plus loin

- Le Programme société numérique <https://societenumerique.gouv.fr/fr/mission/>

Objectif 6.3 : Positionner le numérique au service de l'accompagnement social des publics

Action 6.3.1. Identifier la place et l'utilité du numérique dans l'accès aux droits et l'accompagnement

Contexte

La transformation numérique constitue une opportunité comme une menace, pour les publics comme pour les professionnels. Ce qui suppose de prendre en compte les enjeux de la transition numérique dans les politiques de solidarité, en outillant les intervenants sociaux dans l'usage du numérique.

Le numérique s'impose pour l'accès aux droits et pour l'accompagnement social mais doit être un support, un outil facilitant qui enrichit la relation individuelle et non un facteur de distanciation avec les publics.

De plus, cette utilisation quotidienne du numérique suppose une adaptation des méthodes de travail pour les travailleurs sociaux et les agents d'accueil, tant en matière de maîtrise des outils, d'accès aux plateformes et aux données, en prenant en compte les règles d'usage des données personnelles (RGPD), du consentement des usagers et du partage des informations.

Objectifs

Institutionnel :

- Allier enjeux de la transition numérique et accompagnement des personnes
- Accompagner les professionnels dans l'évolution des pratiques, l'utilisation des nouvelles technologies et des outils déployés par les acteurs
- Permettre aux agents de disposer d'une formation aux outils, d'un accompagnement à leurs usages, d'un cadre de référence sur les règles d'utilisation des données personnelles et sensibles dont les usagers sont détenteurs.

Opérationnels :

- Accompagner les personnels des services départementaux des solidarités à l'usage direct des outils numériques (progiciels) et de leurs fonctionnalités, via la formation et le soutien technique
- Structurer le partage d'information entre services départementaux en charge des différentes politiques publiques de solidarités, notamment le progiciel commun SOLIS
- Favoriser l'accès aux données partagées entre partenaires pour faciliter les démarches d'accompagnement (et d'accès aux droits pour les intervenants en charge de ce volet), via des protocoles
- Sensibiliser les agents à une utilisation déontologique et sécurisée du numérique dans le champ de l'action sociale

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **Former les personnels des services départementaux des solidarités à l'usage des outils** (progiciels, logiciels, plateformes, ainsi que supports d'inclusion numérique), de leurs fonctionnalités, dans une logique de partage et d'exploitation des données contenues ou issues des outils

- **Former aux conditions déontologiques de stockage et de partage des données**, conformément au Règlement général de protection des données, ainsi que **de sécurité numérique** face aux risques d'intrusion ou de piratage

Pilotes et partenaires

Partenaires de l'action sociale, via le CDAS
DSI
DANT
DETIE
DGASD/SI PASEF
MDS/STS
MDA/SDA
Service juridique

Référente Déontologue
Référente RGPD
Service RH formation

Echéancier

2023-28

Indicateurs de résultats

- Production d'un protocole déontologique départemental sur l'usage du numérique
- Nombre de services et de personnels formés aux outils, au stockage et aux échanges de données, à la déontologie en la matière et à la sécurité numérique
- Obtention d'une habilitation Aidant Connect dans les lieux d'accueil du public et points d'accès au numérique

Points de vigilance et conditions de réussite

- Considérer le numérique comme un outil, et veiller à conserver la dimension humaine de l'accompagnement.
- Placer l'usager et les professionnels au cœur de la conception et de l'évaluation des outils
- Disposer d'une cellule pluridisciplinaire associant des membres issus du terrain et des cadres de différentes DGA

Pour aller plus loin

- Numérique et travail social – travaux du HCTS : [Enjeux et conditions générales pour l'usage des outils numériques dans les pratiques d'intervention sociale | Ministère des Solidarités et des Familles \(solidarites.gouv.fr\)](https://solidarites.gouv.fr/numérique-et-travail-social)
- Articulation entre travail social, médiation sociale et médiation numérique : https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche_articulations_mediation_sociale_numerique_et_travail_social-2.pdf
- Accompagner les personnes éloignées de l'informatique : <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

Axe 7 : Promouvoir le développement social des territoires

Objectif : 7.1 : Favoriser l'émergence d'actions et de projets de développement social

Action 7.1.1. Impulser une dynamique de développement social et d'innovation sociale sur les territoires par la dotation d'un cadre et d'outils opérationnels

Contexte

Les professionnels déplorent le fait de consacrer une trop grande partie de leur temps à l'activation et à la mise en œuvre de dispositifs d'aide sociale, au détriment de leur mission d'accompagnement des publics. Cette situation provoque chez eux un sentiment de perte de sens.

L'intervention des professionnels de l'action sociale est donc à croiser avec des logiques de développement social, dans une volonté de transversalité et de prise en compte précoce des problématiques des héraultais.

L'implication des professionnels doit être valorisée et encouragée en matière d'accompagnement collectif et non pas seulement individuel, afin de renforcer leurs pouvoirs d'agir et ceux des publics.

Objectifs

Institutionnels :

- Concevoir un cadre organisationnel propice au développement social, à l'accompagnement collectif et à l'innovation sociale
- Développer les marges de manœuvre et les possibilités d'intervention collective des agents du Département

Opérationnels :

- Développer les dynamiques de coopération territoriale dans les pratiques professionnelles
- Impulser des initiatives territoriales d'accompagnement collectif, s'inscrivant dans une logique de développement et d'innovation sociale
- S'appuyer sur les ressources d'un territoire afin de co-construire des actions répondant aux spécificités et besoins identifiés
- Développer/généraliser les logiques de prévention dans les actions territorialisées

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **Reconnaitre et inscrire les pratiques collectives dans l'activité des professionnels**
 - Faire du développement social une priorité portée par le PASEF et les MDS
 - Repenser l'équilibre entre accompagnement individuel et collectif
 - Impulser la transversalité en interne pour développer les projets
 - Structurer les instances partenariales locales (comités de pilotage projet éducatif de territoire, comités de pilotage actions territorialisées, cellule de veille comité local de sécurité et de prévention de la délinquance, instances d'évaluation des actions relevant du PPI, groupes de travail thématiques...) et clarifier les rôles attendus des cadres des services territoriaux, des chargés de développement et des agents dans ces instances
 - Dégager de la disponibilité pour poursuivre/créer/développer les actions de prévention

- **Offrir un cadre organisationnel souple, propice à l’initiative et l’expérimentation locale**
 - Promouvoir le droit à l’initiative, à l’expérimentation, ainsi que la possibilité de l’erreur ou de l’échec
 - Favoriser les modalités de proposition au plus près des territoires et de validation, en matière de propositions d’interventions collectives d’accompagnement
 - Attribuer aux MDS la possibilité de solliciter des moyens budgétaires dédiés pour des projets, ajustés aux besoins identifiés par les territoires
 - Impulser l’expérimentation, tout en évaluant l’impact social (dotation d’outils et de méthodes d’évaluation (cf fiche 7.3.1)
 - Diffuser les expérimentations, pratiques et initiatives solidaires fructueuses et les valoriser (*création ou remobilisation d’outils communicationnels*)

- **Outiller et accompagner les intervenants sociaux au développement social sur les territoires** (en lien avec le plan de formation inter partenarial lancé dans le cadre de la CALPAE*)
 - Doter les intervenants sociaux d’un socle de connaissances communes.
 - Former les cadres à l’animation de réseaux et à la conduite de projets
 - Former à l’élaboration d’un diagnostic territorial partagé déployé à l’échelle des réseaux PASIP

- **Créer un laboratoire de l’innovation sociale**
 - Constituer un lieu ressource pour les territoires, sous forme de boîte à outils reprenant des références, des méthodes ainsi que des outils et ressources mobilisables en termes d’ingénierie de projet, à disposition des intervenants et travailleurs sociaux du Département et des partenaires
 - Renforcer le lien avec les chargés de développement de la DASL et autres services (MDA et Mission développement durable et prospective - MDDP)
 - Renforcer la connaissance par les professionnels des leviers et possibilités pour financer les projets de développement social
 - Coordonner les initiatives innovantes et leur apporter une plus grande lisibilité (communication)
 - Mobiliser le partenariat local (collectivités, EPCI, associations, IRTS, etc.)

Pilotes et partenaires

DGA SD (PASEF-MDA)
 DGA DETIE (MDDP -PPI)
 DGA RH / Service formation
 Partenaires locaux
 CNFPT
 DSI

Echéancier

2023-2028

Formation des intervenants sociaux pilotée dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté 2019-2023

Indicateurs de résultats

- Mise en place du laboratoire d’innovation sociale (et production des outils)
- Nombre de professionnels formés (CD34 et extérieur)
- Taux de satisfaction des stagiaires
- Nombre de projets accompagnées
- Impact social des projets déployés
- Satisfaction des outils mis à disposition

Points de vigilance et conditions de réussite

- Clarifier le cadre d'action en s'appuyant sur les éléments en construction
- Permettre aux professionnels de disposer de la liberté nécessaire au montage de projets collectifs et transversaux.
- Être attentif aux réactions et retours des cadres et des travailleurs sociaux en offrant des espaces de dialogue et de valorisation des initiatives
- Envisager une boîte à outils permettant de concentrer des données et les rendre accessible par un même canal :
 - Via un support interactif et facile à prendre en main, avec un visuel attractif, accessible à l'ensemble des intervenants sociaux du territoire, dans une logique de développement social et de décroisement
 - Via des données quantitatives et qualitatives
 - Garantissant la sécurité des données
 - Piloté pour assurer la mise à jour des données

Pour aller plus loin

- Guide d'appui aux interventions collectives du travail social en faveur du développement social :
https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_hcts_ictsetds_version_finale_2019.pdf
- Pratiques émergentes : https://solidarites.gouv.fr/sites/solidarite/files/2022-11/pratiques_emergentes_travail_social_et_developpement_social.pdf

Objectif 7.2 : Favoriser et prendre en compte la participation des personnes accompagnées à l'échelle de chaque territoire

Action 7.2.1. Structurer la participation des personnes accompagnées dans l'élaboration des politiques de solidarité

Contexte

La participation citoyenne consiste à donner une plus grande place aux habitants dans les processus d'élaboration des politiques publiques.

La diversité des métiers dans le champ de l'action sociale nécessite l'acquisition d'un socle de connaissances communes en matière de participation des publics.

Le comité participatif peut jouer un rôle d'éclairage, de diagnostic de la demande sociale, en amont des décisions pour améliorer la qualité des services. Il peut analyser les projets d'action à mettre en œuvre ou en matière d'amélioration des services d'action sociale auprès des publics. Les usagers apportent leur expertise de vie et les professionnels font fructifier leur savoir-faire dans les échanges, en vue de construire des propositions à soumettre aux instances décisionnelles.

En outre, les services de proximité ont également vocation à associer les personnes concernées dans la démarche d'accompagnement pour témoigner de ses effets, afin de contribuer à l'évaluation des dispositifs et des actions mises en œuvre.

Le Département (DGA DETIE) a acquis une expérience en matière de comités consultatifs et participatifs, associant des bénéficiaires du RSA. Mais dans le champ de l'action sociale, ce type d'instances permettant aux personnes accompagnées d'évaluer les politiques d'action sociale départementales ou de faire des propositions d'amélioration, n'existe pas.

Objectifs

Institutionnels :

- Intégrer les enjeux de la transition sociale et citoyenne dans les dispositifs d'action sociale en :
 - Affirmant les compétences des personnes comme véritables constituants du diagnostic social pour définir des projets réellement participatifs
 - Valorisant la démarche citoyenne des personnes accompagnées, pour les rendre actrices à part entière des politiques et projets qui leur sont destinés
 - Adoptant une logique d'évaluation continue, afin d'adapter les cadres d'intervention
 - Incluant les personnes accompagnées dans l'évaluation des dispositifs

Opérationnels :

- Prendre en compte le regard des personnes accompagnées dans la définition des orientations
- Faire évoluer l'offre de services et le contenu des actions grâce à l'expression des personnes accompagnées
- Valoriser les potentiels de la personne accompagnée et la reconnaissance de ses savoirs

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **Impulser et organiser des démarches de consultation citoyenne**, afin de délimiter les modalités de participation des publics de l'action sociale (questionnaires, boîtes à idées, etc.)
- Engager une réflexion sur **la transposition de l'expérience des comités participatifs RSA** au sein de la DGA SD
 - En ciblant les publics visés en fonction des objectifs et des attendus

- En définissant et choisissant les types de participation en fonction des attendus et des thématiques : information, consultation, co-construction, co-décision
 - En définissant la composition et les modalités de recrutement des participants, les moyens accordés (humains, financiers, etc.)
 - En définissant les limites du cadre dans lequel des propositions peuvent être faites
 - En définissant un pilote/coordonateur dédié à la question
 - En outillant les animateurs.trices des comités (formation, lettre de mission, temps dédié à l'organisation et à l'animation)
 - En formant les personnes en amont de leur participation
 - En levant les freins potentiels à la participation : défraiement, frais de transports, garde d'enfant, frais de restauration, etc.
 - En évaluant les mises en œuvre par les membres des comités et leur faire des retours réguliers
- **Former les travailleurs sociaux au développement du pouvoir d'agir pour mieux accompagner les publics**
 - Mettre en place des formations régulières, co-organisées avec les organismes de formation
 - Organiser des retours d'expériences d'actions menées sur le terrain
 - Développer la participation des personnes concernées à ces formations (co-formation, expertise d'usage, croisement des savoirs...)
- **Repenser l'évaluation des dispositifs**
 - Evaluer les dispositifs en recueillant systématiquement la parole des personnes accompagnées qui y participent
 - Créer des outils d'auto-évaluation destinés à l'usage des personnes accompagnées dans le cadre d'une mesure d'accompagnement contractualisée (ex : MASP, ASLL, IED, TISF, SEJ, ...)
 - Inscrire dans les conventions d'objectifs avec les opérateurs une clause relative à l'évaluation des actions par les personnes accompagnées
 - Articuler cette démarche avec celle en cours sur l'élaboration d'une méthodologie d'évaluation des actions financées

Pilotes et partenaires

DGA SD (PASEF – MDA)
 DGA RH (Service formation)
 IRTS
 CEMEA
 CNFPT
 FAS Occitanie...

Echéancier

2023-2028
 Formation : 2^e semestre 2023 - 2024

Indicateurs de résultats

- Organisation de démarches de consultation
- Mise en place de comités consultatifs d'action sociale
- Nombre de travailleurs sociaux formés
- Taux de participation aux formations + niveau de satisfaction
- Analyse des retours d'expériences d'actions menées
- Nombre de propositions soumises / de propositions abouties
- Nombre de participants au dispositif + niveau de satisfaction
- Outils d'évaluation élaborés et utilisés
- Adaptation des conventions d'objectifs

Points de vigilance et conditions de réussite

- Déploiement d'une stratégie d'évaluation des actions financées par la DGA SD (objectif de refonte et d'harmonisation des conventions)
- Contenu de la formation à définir (cf Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté « *La participation des personnes accompagnées* »)
- Définition des modalités et moyens de constitution d'un comité de pilotage (coordination, référents accès aux droits, directions techniques en fonction des thématiques abordées, calendrier, moyens, évaluation)
- Définition des conditions de participation : par principe un accompagnement social n'est pas fait pour durer toute la vie, il est donc question de se poser la question de qui participe et de la durée approximative de cette participation
- Expérimentation sur un territoire pilote et sur la base des enseignements, déploiement en adaptant et avec souplesse

Pour aller plus loin

- Participation citoyenne aux politiques de solidarité : <https://solidarites.gouv.fr/kit-de-participation-citoyenne-aux-politiques-de-solidarites>
- Dispositifs participatifs RSA : <https://herault.fr/805-dispositif-participatif-rsa.htm>
- Bibliographie CNFPT : https://www.cnfpt.fr/sites/default/files/bibli_participation_des_personnes_accompagnees.pdf

Objectif 7.3 : Evaluer les politiques de développement social mises en œuvre dans les territoires

Action 7.3.1. Coconstruire une culture, une méthode et des outils d'évaluation des politiques

Contexte

La DGA SD souhaite déployer une culture de l'évaluation qui permette d'apprécier l'intérêt des financements qu'elle consacre à ses politiques mais surtout des actions menées envers les publics.

Les modalités actuelles d'évaluation des actions existantes sont à la fois hétérogènes et davantage tournées sur le volet quantitatif que qualitatif. Afin de pouvoir constituer un véritable outil d'aide à la décision et d'appui au développement d'initiatives territoriales, la démarche d'évaluation lancée en 2023 se déploiera autour d'abord de l'évaluation des actions financées ou portées par les directions de la DGA SD et de son action propre, en matière de politiques publiques, notamment en matière d'accompagnement social.

Dans un contexte d'éclairage public, de transparence et d'amélioration continue, l'évaluation va permettre de vérifier que les objectifs définis par rapport aux besoins des territoires sont atteints (l'efficacité) ; en adéquation avec les besoins (la pertinence) ou encore que les résultats soient à la hauteur des moyens déployés (l'efficience).

Le déploiement d'une évaluation de l'action d'accompagnement social passe également par la définition d'objectifs d'accompagnement, entendue comme une démarche limitée dans le temps, dont les cibles sont convenues avec le public concerné engagé dans cet accompagnement. A ce titre, son évaluation est à développer sur la base de la mesure concertée avec les publics de l'atteinte des objectifs (cf fiche 4.2.1).

Objectifs

La finalité est de permettre d'analyser les résultats de l'action par rapport aux objectifs, au plan quantitatif (données chiffrées) et qualitatif (du point de vue de l'utilisateur). L'association des deux volets donne lieu à une évaluation globale.

- Structurer et harmoniser la démarche évaluative
- Réaliser un suivi-évaluatif des actions financées ou mises en œuvre
- Eclairer sur les décisions et les orientations à envisager en matière de politiques publiques ou d'accompagnement des personnes
- Intégrer les bénéficiaires aux processus d'évaluation et d'amélioration des dispositifs
- Valoriser l'impact social des actions déployées

Modalités de mise en œuvre opérationnelle

Sous-actions

- **L'évaluation de l'intérêt du financement des structures opérateurs du Département**
 - Réaliser un état des lieux des outils de suivi et d'évaluation des actions
 - Harmoniser et refondre les outils (convention, tableaux de suivi, etc.)
 - Définir les questions évaluatives (indicateurs, seuils de succès, etc.)
 - Construire un protocole de collecte des données
 - Intégrer la démarche dans l'activité
 - Renouveler les conventions d'objectifs avec les structures financées, intégrant la démarche
- **L'évaluation de l'action d'accompagnement** (cf fiche 7.2.1)

Pilotes et partenaires

DGA SD (PASEF – MDA – DAFSI)
Mission pilotage stratégique de la DGS
Structures financées dans le cadre de
conventions d'objectifs

Echéancier

2023-2028

Indicateurs de résultats

- Elaboration de supports évaluatifs
- Généralisation des méthodes et outils évaluatifs
- Intégration de la logique évaluative dans le suivi de l'action
- Association des parties prenantes (partenaires, services et publics)

Points de vigilance et conditions de réussite

- Définition des modalités de la démarche
- Définition des objectifs en termes d'orientation des politiques publiques
- Information sur les objectifs visés et des modalités
- Modalités d'association des personnels et des publics

Modalités de suivi et d'évaluation du Schéma

Gouvernance départementale et locale du schéma départemental de l'action sociale

La mise en œuvre du schéma fera l'objet d'un suivi à plusieurs niveaux, permettant d'apprécier l'avancement des différents axes et actions, l'atteinte des objectifs et l'intérêt des réalisations, dans une logique évaluative.

Le schéma ici présenté pourra faire l'objet d'amendements, d'adaptations et de modulations pendant sa durée, en fonction de l'analyse qui sera faite de son déploiement, du contexte national (législatif, réglementaire, en termes de stratégie) et local (priorités politiques, contraintes spécifiques, limites budgétaires).

Les instances en charge du suivi sont les suivantes, en lien avec les organes mis en place au niveau départemental et territorial, pour assurer le dialogue avec les partenaires de l'action sociale :

Un comité de pilotage stratégique interne au Département

Objet : assurer le suivi stratégique et politique de la mise en œuvre des objectifs du schéma départemental de l'action sociale et des orientations de la politique départementale d'action sociale.

Composition :

- Vice-présidence en charge de la politique départementale de l'action sociale
- Représentant du cabinet du Président
- DGA en charge des solidarités
- Direction du Pôle action sociale enfance et famille
- Deux directeur/trices des Maisons départementales des solidarités (MDS)
- Directeur/trice de l'action sociale

Un comité technique interne au Département

Objet : proposer des modalités de mise en œuvre du contenu des orientations du schéma et piloter l'organisation de son déploiement, ainsi que de la politique.

Composition :

- Directeur.trices des Maisons départementales des solidarités,
- Responsables territoriaux des solidarités
- Cadres des services départementaux de l'autonomie
- Cadres des services départementaux de l'insertion
- Cadres de la Direction de l'action sociale et du logement
- animateurs des ateliers organisés dans le cadre de l'élaboration du schéma

Un Comité départemental de l'action sociale – CDAS :

Le Comité départemental de l'action sociale est une instance de dialogue et de coordination des partenaires concernés, et des représentants des publics accompagnés, afin de :

- Informer et partager avec l'ensemble des partenaires concernés par les axes et actions prévues par le schéma départemental d'action sociale ;
- Associer et consulter les partenaires sur les orientations générales de la politique départementale d'action sociale et sur leur mise en œuvre ;
- Orienter les actions, en cas d'évolution du contexte législatif, réglementaire, des priorités et orientations politiques du Département ou des partenaires, en prenant en compte la parole des personnes accompagnées, via leur représentation, à définir.

Le Département réunit le CDAS une fois par an a minima et selon les besoins, pour informer, partager sur les orientations et en définir de nouvelles.

Des **groupes de travail** peuvent être mis en place sur des thématiques particulières afin de suivre et évaluer les actions mises en œuvre dans leur champ de compétence. Ils seront composés des partenaires et services impliqués dans la mise en œuvre des actions, et selon les thèmes, objectifs et modalités à définir, de personnes accompagnées.

Six Comités locaux à l'échelle des Maisons départementales des solidarités (MDS)

Dans une perspective de pilotage de l'action sociale sur les territoires, les **comités locaux** créés dans le cadre du Premier accueil social inconditionnel de proximité (PASIP) et déclinés à l'échelle des 6 territoires des MDS, constituent les instances locales de concertation. Elles assurent l'animation des réseaux de partenaires de l'action sociale sur le territoire héraultais.

Ces comités rassemblent des partenaires institutionnels, associatifs et autres, sur des territoires plus délimités. Leur rôle est d'assurer la mise en réseau et la coordination des acteurs concernés par l'accès aux droits, d'identifier les problématiques liées à l'orientation des publics et de déterminer les orientations des réseaux partenariaux sur leur territoire. Les personnes accompagnées peuvent être associées aux réflexions, selon les thèmes, objectifs et modalités à définir, ainsi qu'aux travaux qui émaneront de ces instances locales.

Le pilotage technique et l'évaluation des actions et projets

A partir des contributions de l'ensemble des partenaires et des travaux internes, des fiches actions et des fiches projet ont été établies. Chaque fiche présente des indicateurs quantitatifs et qualitatifs utiles au suivi annuel du schéma et à son évaluation finale dans cinq ans.

Les différentes instances internes et externes énumérées ci-dessus seront associées au processus d'évaluation du schéma, selon des modalités à définir.

Un groupe de suivi technique pourra être constitué, en associant des représentants des acteurs présents aux instances départementales et locales, des représentants des directions thématiques et territoriales du Département engagés dans la mise en œuvre des actions, des travailleurs sociaux ayant participé à l'élaboration du présent schéma par le biais d'ateliers thématiques, etc. Il permettra de rendre compte au CDAS de l'état d'avancement et la mise en œuvre des actions planifiées dans le schéma, ainsi que des travaux entrepris pour atteindre les objectifs départementaux. Les échanges de ce groupe technique couvriront différents aspects tels que les niveaux de réalisation, les difficultés et les points à surveiller, ainsi que les détails pratiques tels que le rétroplanning, les travaux à mener et les partenaires à mobiliser.

Dans une logique globale d'évaluation des politiques publiques départementales, la démarche évaluative se distinguera en deux pans :

- **L'évaluation de la conduite de l'action ou du projet**, portant sur l'atteinte des objectifs et productions attendus,
- **L'évaluation de l'impact des actions** : outil d'aide à la décision
 - Autant que besoin et dans la mesure du possible, ce volet s'appuiera sur la participation des personnes concernées en recueillant et prenant en compte de façon directe leur expression.

Trame de suivi des actions et bilan de réalisation

AXE	OBJECTIF	ACTION	SOUS-ACTION / OPERATION	ETAT D'AVANCEMENT			COMMENTAIRES
				Effectué	Partiellement effectué / En cours	Non effectué	

Glossaire

A

AAH : Allocation aux adultes handicapés

ABS : Analyse des besoins sociaux

AEPIDR : Aide exceptionnelle aux personnes isolées et démunies de ressources

AIS : Allocations individuelles de solidarité

APA : Allocation personnalisée d'autonomie

ARS : Agence régionale de santé

ASE : Aide sociale à l'enfance

ASH : Aide sociale à l'hébergement

ASLL : Accompagnement social lié au logement

AVDL : Accompagnement vers et dans le logement

B

C

CAF : Caisse d'allocations familiales

CALPAE : Convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et l'accès à l'emploi

CASF : Code de l'action sociale et des familles

CARSAT : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail

CCAS : Centre communal d'action sociale

CDAS : Comité départemental de l'action sociale

CIAS : Centre intercommunal d'action sociale

CNFPT : Centre national de la fonction publique territoriale

CNLE : Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

CPAM : Caisse primaire d'assurance maladie

D

DPMI : Direction de la protection maternelle et infantile

DREES : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques

E

EGTS : Etats généraux du travail social

EPCI : Etablissement public de coopération intercommunale

F

FAJ : Fonds d'aide aux jeunes

FAS : Fédération des acteurs de la solidarité

FSL : Fonds social pour le logement

G

H

HCTS : Haut conseil en travail social

I

IRTS : Institut régional du travail social

IGAS : Inspection générale des affaires sociales

J

K

L

LAM : Lieux d'accès multimédia

M

MAPTAM (loi) : Loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles

MASP : Mesure d'accompagnement social personnalisé

MDA : Maison départementale de l'autonomie

MDPH : Maison départementale des personnes handicapées

MDS : Maison départementale des solidarités

MFS : Maison France Service

MSA : Mutualité sociale agricole

N

NOTRe (loi) : Loi portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République

O

ODENORE : Observatoire des non-recours aux droits et services

P

PAT : Projet alimentaire territorial

PCB : Point conseil budget

PCH : Prestation de compensation du handicap

PDALHPD : Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées

PMI : Protection maternelle et infantile

PTI : Pacte territorial d'insertion

Q

R

RDAS : Règlement départemental de l'aide sociale

RSA : Revenu de solidarité active

RGPD : Règlement général sur la protection des données

S

SDA : Service départemental de l'autonomie

SDAS : Schéma départemental d'action sociale

SDS : Service départemental des solidarités

STPMI : Service territorial de la protection maternelle et infantile

STS : Service territorial des solidarités

SIAO : Service intégré de l'accueil et de l'orientation

T

U

UDCCAS : Union départementale des CCAS/CIAS

V

VOBSALIM : Vers un observatoire des solidarités alimentaires

W

X

Y

Z

Références :

Articles

Avenel, C. (2016). Le travail social au défi du développement social. *Vie sociale*, 13, 115-137.

Clot, Y. & Simonet, P. (2015). Pouvoirs d'agir et marges de manœuvre. *Le travail humain*, 78, 31-52.

Crespo, G. (2015). Les États généraux du travail social. Une mobilisation sans précédent. *Vie sociale*, 9, 143-154.

Frigoli, G. (2010). Le rôle du département en tant que chef de file dans le domaine de l'insertion. *Informations sociales*, 162, 76-84.

Robin, P. (2016). Le parcours de vie, un concept polysémique? *Les Cahiers Dynamiques*, 67, 33-41.

Ouvrages

Baron A. & Kada N. (2016), *Communes et départements, frères ennemis du social?*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble.

Bouquet. B. (2017), *Éthique et travail social. Une recherche du sens*. Dunod.

Dubasque, D. (2019). *Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique*. Presses de l'EHESP.

Mondolfo, P. (2005). *Conduire le développement social – 2e édition*. Dunod.

Rapports

Centre National Ressources Déontologie Ethique pour les pratiques sociales (CNRDE). (2014). *Des références déontologiques pour les pratiques sociales*

Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), ANCT. (2019). *Villes moyennes et transition écologique - Des actions locales une attente de cadre national*. Rapport

Conseil supérieur du travail social. (2001). *Éthique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux*, Rennes, ENSP.

Dinet, M. & Thierry, M. (2012). *Gouvernance des politiques de solidarité*. Rapport préparatoire à la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.

Etat Généraux du Travail Social (EGTS). (2015). *Plan d'action en faveur du travail social et du développement social*.

Haut conseil du travail social (HCTS). (2019). *Guide d'appui aux interventions collectives du travail social en faveur du développement social*.

Haut conseil du travail social (HCTS). (2022). *Livre vert du Travail Social*.

Jacquey-Vasquez B. (2018). *L'accompagnement social. Rapport de capitalisation*. RAPPORT IGAS N°2017-105K.

Ministère des Affaires sociales et de la Santé, Secrétariat d'État chargé des Personnes handicapées et de la Lutte contre l'Exclusion. (2016). *Guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité*

Note de cadrage préliminaire au rapport 2023 du CNLE « L'impact social de l'écologie : Comment faire de la transition écologique un levier de l'inclusion sociale ? »

Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public de l'Hérault (SDAASaP) – version révisée suite à l'évaluation à mi-parcours de janvier 2021

Le non-recours aux prestations sociales > *Les dossiers de la DREES* n° 57 > juin 2020

Havette S., Molière E. & Moriceau C. (2014). L'action sociale facultative des communes et des intercommunalités. DOSSIERS SOLIDARITE ET SANTE (1998-2016) n° 56

Annexe 1 : Action sociale départementale

Ce qui relève du Département	Ce qui peut être délégué ou partagé	Ce qui ne relève pas du Département
<p>Accueil généraliste et inconditionnel de proximité</p> <p>Orientation en interne ou en externe pour faciliter l'accès aux droits</p>	<p>L'accompagnement social des personnes de + de 60 ans, de certains allocataires du RSA</p> <p>L'instruction de demandes d'accompagnements spécifiques (ex : ASLL, MASP, IED, soutien à la parentalité...)</p>	<p>L'instruction des dossiers de retraite, de demande de logement social, la déclaration de revenus...</p>
<p>Les missions régaliennes (protection de l'enfance, des majeurs, les allocataires du RSA, la perte d'autonomie, les personnes porteuses de handicap...)</p>	<p>L'instruction de dispositifs administratifs d'accès aux droits et de solidarité par voie de convention (interprétariat, écrivain public, permanences numériques...)</p>	<p>Certaines procédures d'accès aux droits ne requérant pas une évaluation sociale (dossier de surendettement, aide juridictionnelle...)</p>
<p>Les situations qui nécessitent un accompagnement pluridisciplinaire</p>		
<p>Les situations qui relèvent d'un Accompagnement global (personnes vulnérables) en articulation avec d'autres services</p>		

Annexe 2 : Action sociale communale et intercommunale

1. Questionnaire adressé à l'ensemble des Maires des communes de l'Hérault

Le Département de l'Hérault s'est engagé dans l'élaboration d'un Schéma départemental de l'action sociale.

Ce questionnaire est destiné à dresser un état des lieux de l'organisation et des actions mises en œuvre par les communes en matière d'action sociale et à recueillir votre avis sur les modalités d'articulation avec le Département.

Nom de la commune :

Répondant

Nom :

Fonction :

Coordonnées :

Compétences exercées

1. Votre commune exerce-t-elle la compétence d'action sociale ou l'a-t-elle transféré à un Etablissement public de coopération intercommunale

Compétence exercée par la commune

Compétence exercée par l'EPCI

2. Votre commune dispose-t-elle d'un CCAS/CIAS

Oui

Non

Si CIAS, lequel :

3. Votre commune a transféré une partie de ses compétences à un CIAS ou un EPCI. Quelle est la répartition ?

Compétences exercées directement par le CCAS	Compétences déléguées au CIAS ou à l'EPCI

4. Si votre commune est dotée d'un CCAS ou rattachée à un CIAS, quels sont le nombre et la qualité des personnes y exerçant des missions ?

Qualité	Nombre
Personnels d'encadrement hors travailleurs sociaux (Directeur du CCAS, Directeur adjoint...)	
Agents administratifs ou Agents sociaux territoriaux (agent de catégorie C de la filière médico-sociale)	
Travailleurs sociaux (ASS, ES, CESF)	
Elus	
Autre, précisez :	
Nombre total d'agents exerçant des missions pour le CCAS	

5. Si votre commune n'est ni dotée d'un CCAS, ni rattachée à un CIAS, quels sont le nombre et la qualité des personnes assurant des missions d'action sociale au sein de votre commune ?

Qualité	Nombre
Personnels d'encadrement hors travailleurs sociaux (DGS, Secrétaire de Mairie, Directeur de l'action sociale...)	
Agents administratifs ou Agents sociaux territoriaux (agent de catégorie C de la filière médico-sociale)	
Travailleurs sociaux (ASS, ES, CESF)	
Elus	
Autre, précisez :	
Nombre total d'agents exerçant des missions pour le CCAS	

6. Quelles sont les actions menées par votre commune en matière d'action sociale ?

Missions	Mission exercée par la commune	Mission exercée par l'EPCI	Mission exercée par une association
Aide Alimentaire (colis, épicerie, bons d'achat dans des commerces)			
Versement d'aides financières			
Conseil budgétaire			
Accès aux droits (Aide à la constitution de dossiers)			
Inclusion numérique (Accompagnement aux démarches numériques, mise à disposition d'ordinateurs en libre accès, organisation d'ateliers d'initiation...)			
Logement (Information aux demandeurs, enregistrement de la demande)			
Hébergement d'urgence			

Soutien à la parentalité (Lieu d'accueil enfants-parents...)			
Soutien à l'insertion des jeunes (mission locale, aide au permis, aide au BAFA...)			
Autres actions : préciser lesquelles			

7. A quelle(s) catégorie(s) de public votre CCAS/CIAS propose-t-il un accompagnement social ?

Typologie de publics	
Personnes isolées ou ménages sans enfant à charge	
Ménages avec enfant à charge	
Allocataires du RSA	
Personnes porteuses de handicap	
Personnes âgées	

Collaboration avec les services du Département

8. Avez-vous des liens avec les services du Département intervenant sur votre commune dans le champ de l'action sociale (service départemental de la solidarité, de l'insertion, de l'autonomie) ?

Oui
Non

Si oui, sur quelles thématiques ?

Accompagnement social généraliste
Insertion socio-professionnelle
Accompagnement social des personnes âgées dépendantes
Accompagnement social des personnes en situation de handicap

Si oui, selon quelles modalités ?

Réunions d'informations et d'échanges autour de thématiques
Echanges entre les travailleurs sociaux autour de situations individuelles
Mise en œuvre et suivi d'actions communes
Participation aux réunions mises en place dans le cadre du PASIP (premier accueil social inconditionnel de proximité)
Participation aux formations proposées par le Département dans le cadre de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté
Aide à l'élaboration de l'ABS

9. Quelles sont vos attentes à l'égard des services sociaux du Département ?

Innovation sociale et perspectives

10. Votre commune mène-t-elle des actions de participation citoyenne ?

Comité consultatif
Conseil citoyen dans le cadre d'un contrat de ville
Budget participatif
Tiers-lieux
Autre, précisez

11. Etes-vous confronté sur votre territoire à des problématiques sociales nouvelles ou à des publics nouveaux ?

Oui
Non

Si oui lesquels ?

12. Votre commune a-t-elle mis en œuvre, au cours des dernières années, des actions innovantes en matière sociale, afin de répondre à ces problématiques nouvelles ou à ces publics nouveaux ?

Oui
Non

Si oui lesquelles ?

13. Votre commune prévoit-elle au cours des prochaines années de mettre en œuvre des actions nouvelles en matière d'action sociale ?

Oui
Non

Si oui lesquelles ?

2. Synthèse croisée – enquête en ligne et rencontres CCAS

Le projet de schéma départemental d'action sociale

Les politiques des solidarités portées par le Département s'exercent à tous les âges de la vie. L'élaboration du schéma départemental de l'action sociale s'inscrit dans la volonté d'engager, en interne mais aussi en externe, **une réflexion de fond sur l'amélioration et la clarification des services rendus aux publics**. Cette démarche **volontariste et ambitieuse** ne répond à aucune obligation légale, en revanche elle s'inscrit dans le chef de filât du Département en matière d'action sociale et de développement social. Elaboré dans une dynamique participative, en associant l'ensemble des acteurs intervenant sur le champ de l'action sociale, ce document directeur permettra de définir notre cadre d'action pour les 5 prochaines années, tout en identifiant les orientations prioritaires ainsi que les modalités pour conduire ces dernières.

Afin de vous restituer une partie des données recueillies dans le cadre de ce travail d'envergure, vous trouverez ici une synthèse croisée des réponses au questionnaire adressé aux 342 maires de l'Hérault et des rencontres de Mme Patricia Weber, Vice-présidente en charge des solidarités à la personne et à l'autonomie, avec 12 des CCAS du département.

Action sociale des communes

Un questionnaire a été adressé aux 342 maires de l'Hérault en avril 2022. Nous avons reçu un total de **105 réponses** se répartissant de la façon suivante : 32 pour la MDS Haut Languedoc Ouest Hérault, 26 pour la MDS Cœur d'Hérault Pic St Loup, 16 pour la MDS du Montpelliérain, 15 pour la MDS du Biterrois, 10 pour la MDS Etang de Thau, et enfin 6 pour la MDS Petite Camargue.

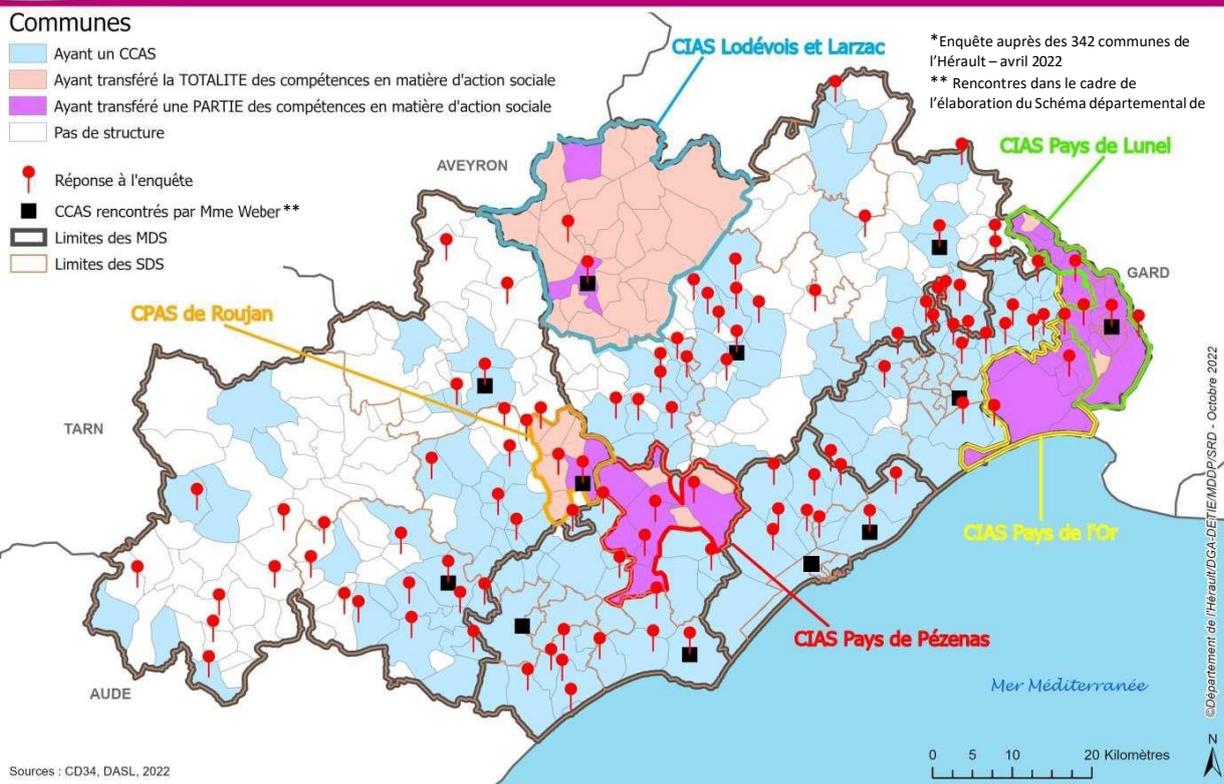
Sur cet échantillon :

- **22** communes déclarent ne pas disposer d'un CCAS et ne pas déléguer leurs compétences en matière d'action sociale à un CIAS,
- **81** communes déclarent posséder un CCAS,
- **7** communes déclarent déléguer partiellement leurs compétences en matière d'action sociale à un CIAS/CPAS
- **2** communes déclarent déléguer la totalité de leurs compétences en matière d'action sociale à un CIAS/CPAS

Ainsi, **92%** des communes répondantes déclarent exercer une compétence d'action sociale quand **13%** déclarent l'avoir transféré partiellement ou totalement à un établissement public de coopération intercommunale (EPCI).

52% des communes déclarent être confrontées sur leur territoire à des problématiques sociales nouvelles ou à des publics nouveaux (*forte demande d'accompagnement social et de prestations, hausse de la précarité, chômage de longue durée, isolement des personnes âgées, familles monoparentales, soutien alimentaire, santé physique et mentale, illectronisme, etc.*). Afin de répondre aux enjeux que soulèvent ces constats, **36%** des communes répondantes ont mis en œuvre des actions innovantes en matière d'action sociale au cours des dernières années et **47%** d'entre elles prévoient de mettre en œuvre de nouvelles actions dans les années à venir. Ces communes déclarent mener des actions concernant **l'aide alimentaire (70%)**, **l'accès aux droits (68%)**, le **versement d'aides financières (61%)**, le **logement (56%)**, le **conseil budgétaire (44%)**, **l'inclusion numérique (44%)**, le soutien à la **parentalité (29%)**, le soutien à **l'insertion des jeunes (27%)** et enfin **l'hébergement d'urgence (24%)**.

Dans un panorama plus large, l'action sociale communale et intercommunale dans l'Hérault correspond à la carte ci-dessous. Il y aurait **176** CCAS dans le département, **4** CIAS et **1** CPAS/CCAS pluri-communal. **48** communes délèguent tout ou partie de leur compétence d'action sociale à un CIAS et **6** communes délèguent tout ou partie de leur compétence d'action sociale au CPAS de Roujan.



Attentes des communes vis-à-vis du Département

Les communes interrogées et rencontrées ont formulé leurs attentes vis-à-vis du Département. Le Premier accueil social inconditionnel de proximité vient conforter la dynamique en faveur d'un accueil social et d'une coordination des intervenants sociaux de qualité. Mais au-delà des relations déjà existantes avec la collectivité et des modalités actuelles d'orientation du public, elles concernent :

- La mise en œuvre d'une meilleure collaboration et coopération, d'une démarche collective et territoriale intégrant tous les acteurs, dans une logique de soutien mutuel ;
- Le financement de projets et la mise en œuvre d'actions collectives ;
- Formalisation de la répartition des publics, des compétences de chacun et des modalités d'échange d'informations en respect du RGPD
- La mise à disposition d'outils pratiques : numéros utiles, numéro et adresse mail dédiés aux échanges et demandes d'informations,
- La simplification des démarches et procédures afin de développer la qualité du partenariat et la proximité entre les services

Ces éléments ont déjà permis de mettre en lumière une forte convergence entre les attentes des communes et celles des travailleurs sociaux du CD34. Suite à l'adoption du Schéma en assemblée départementale, il sera proposé aux CCAS et CIAS volontaires des protocoles partenariaux qui seront adaptés aux spécificités des territoires, et ce afin de renforcer le dialogue, de formaliser et structurer les modalités de notre collaboration. Il s'agira, soit de valoriser des actions déjà existantes, lorsque la collaboration était antérieure au schéma, soit d'apporter un soutien à de nouveaux projets. La majorité des communes rencontrées se disent favorable à la signature de ce type de protocole.

Annexe 3 : Quelles perspectives pour le territoire* ?

*Etude réalisée par la Mission développement durable et prospectives du Département – Avril 2023

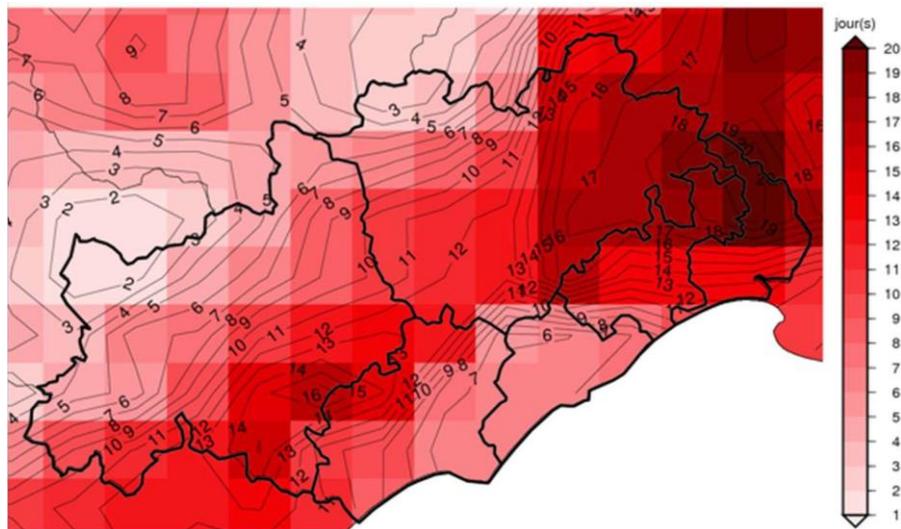
Afin de pouvoir anticiper au mieux les évolutions sur le territoire, il est important de prendre en compte les conséquences liées au changement climatique.

Ainsi, en s'appuyant sur les indicateurs provenant des scénarios du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) et mis à disposition par Météo France sur son portail DRIAS en 2020, voici quelques données climatiques permettant d'appréhender les tendances à l'horizon 2055.

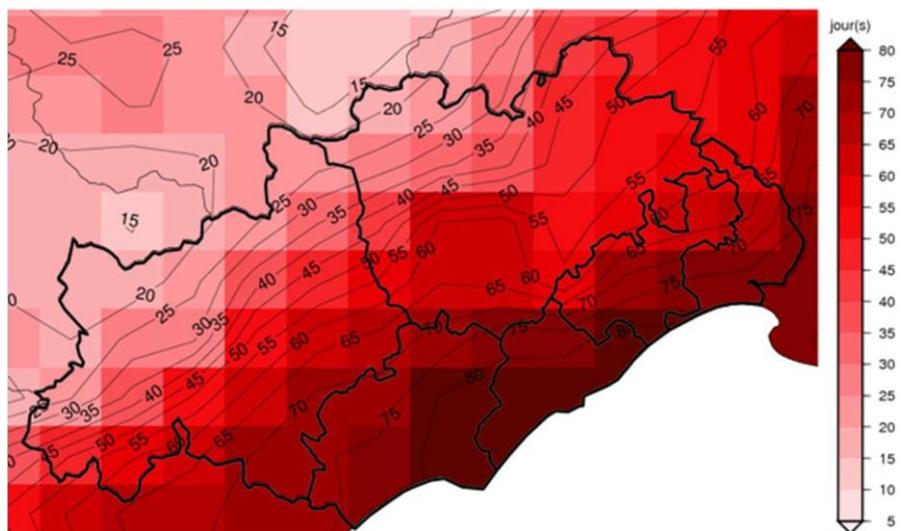
La période de référence utilisée pour les comparaisons est 1976 – 2005.

Le scénario du GIEC pris en compte est le 8.5 (scénario sans politique climatique). Ses prévisions sont les plus extrêmes, mais également les plus proches des observations actuelles des scientifiques.

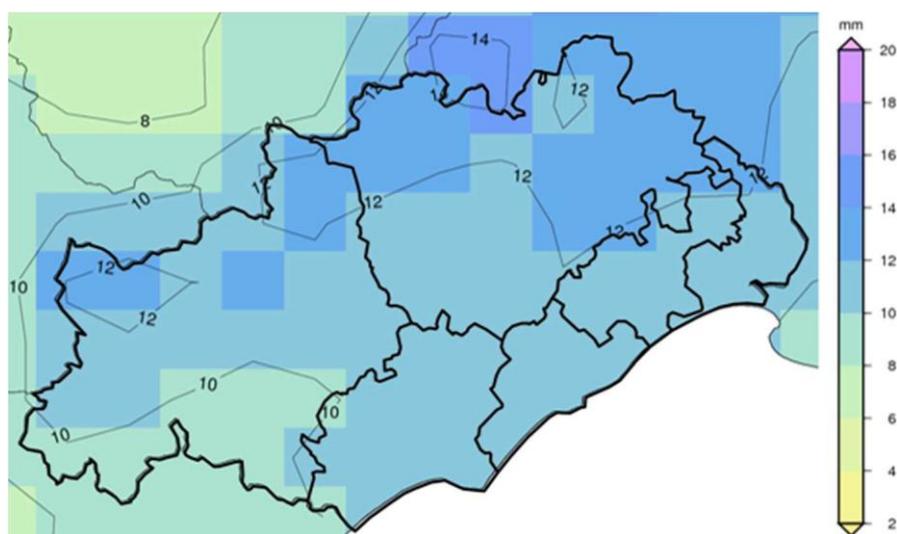
Le nombre de jours de **forte chaleur** ($T \geq 35^{\circ}\text{C}$) devrait considérablement augmenter passant de 1,5 jours en moyenne sur la période de référence à **7 jours voire 17 jours** pour certaines zones du département. Les communes de l'étang de Thau seraient plutôt préservées grâce aux entrées maritimes avec 6 jours de forte chaleur en moyenne. Le nord du département subirait ce phénomène dans une moindre mesure. En revanche le cœur de l'Hérault et les communes du Montpelliérain et de la Petite Camargue seraient particulièrement touchés.



Quant aux **nuits tropicales** ($T^{\text{min}} > 20^{\circ}\text{C}$), ce sont les territoires du littoral (Biterrois, Etang de Thau, Montpelliérain et Petite Camargue) qui seraient les plus impactés avec **75 nuits** en moyenne au lieu de 40 nuits sur la période de référence.



Enfin, le département devrait connaître des périodes de **sécheresse** plus fréquentes (-10 jours de pluie par an) mais aussi des jours de précipitations de type épisode méditerranéen plus intenses (+13%). Les risques de **feux de forêt** et d'**inondation** seraient par conséquent plus élevés.



Pour conclure, **le changement climatique va accentuer les inégalités** déjà observées sur le territoire et les populations déjà précarisées risquent d'être davantage touchées.

Dans les centres urbains et autour des agglomérations, la pression liée au foncier et aux transports sera très forte, ce qui pourrait entraîner une augmentation des conflits d'usage. La gestion des sols et des risques naturels seront les enjeux majeurs des années à venir.

Dans les communes situées au nord du département, il est possible que ces communes accueillent de nouvelles populations (couples sans enfant, retraités et réfugiés climatiques), le climat étant plus favorable.



Département de l'Hérault - nov. 2023

