

Fiche mesure 1

Le pouvoir d'agir professionnel retrouvé pour une action publique renouvelée

La crise d'attractivité des secteurs social et médico-social et des organisations est pour partie le résultat d'un pilotage de ces politiques publiques marqué par le « nouveau management public » : à savoir une transformation de l'offre marquée par la régulation et ses logiques de contractualisations qui entraînent une recherche de performance ainsi que la mise en concurrence des opérateurs. Ce modèle contribue largement à la perte du sens de l'action pour les professionnels de terrain qui occupent une part conséquente de leur temps de travail dans des activités de reporting, au détriment de leur pleine mobilisation sur le cœur de leurs missions.

- Généraliser l'assouplissement de la logique d'appel à projet au bénéfice d'une meilleure coopération des acteurs sur les territoires. Et prévoir en parallèle la possibilité pour les acteurs locaux de répondre à des problématiques identifiées sur leur territoire à partir de budgets dédiés pour une réponse réactive et ciblée.
- Pérenniser les actions financées par des appels à projet lorsque l'expérimentation a démontré leur pertinence.
- Sur les appels à projets et appel à manifestation d'intérêts, créer les conditions d'une participation effective des professionnels de terrain et des personnes concernées dans les procédures d'attribution.
- Prévoir un accompagnement adapté pour soutenir la candidature aux appels à projets d'opérateurs n'ayant pas les moyens humains ou d'ingénierie suffisants afin de favoriser la diversité des projets, l'innovation et de contrer les effets de concentration des moyens alloués aux opérateurs les mieux outillés pour y répondre.
- Penser en cohérence et en coordination, les plans, schémas, appels à projets entre eux et à chaque niveau de leur déclinaison, afin de lutter contre les effets de juxtaposition d'actions et de contradiction des logiques d'intervention des acteurs tant dans le secteur public que dans le secteur privé.
- Compléter les indicateurs de pilotage des activités par des éléments qualitatifs permettant de mieux rendre compte des impacts des actions menées en complément d'une approche quantitative considérée comme trop réductrice. Cette démarche évaluative croisée permettant une évaluation plus intégrée des résultats des actions tout en facilitant un positionnement réflexif des professionnels.

Fiche mesure 2

Renforcer l'Attractivité des métiers du travail social autour du maintien dans l'emploi et de l'amélioration de la qualité de vie au travail

1. SE RECENTRER SUR LE CŒUR DE METIER : ACCUEILLIR, SOUTENIR ET ACCOMPAGNER

- Recentrer les professionnels sur leur cœur de métier, l'accompagnement social :
 - Limiter la charge administrative des professionnels
 - Valoriser et diversifier les approches d'accompagnement : individuelle, collective, thématique...
 - Favoriser l'autonomie des équipes

2. AMELIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL :

Développer la politique d'accueil et d'accompagnement des professionnels au démarrage de leur activité et tout au long de leur carrière

- Mettre en place une réelle politique d'accueil :
 - Réaffirmer l'accueil comme une mission à part entière
 - Développer un parcours d'intégration type, assurer un suivi régulier des nouveaux arrivants
 - Exploiter les rapports d'étonnement des nouveaux professionnels pour faire évoluer les pratiques...
- **Développer des approches transversales**, par exemple à travers les « vis ma vie » pour découvrir d'autres structures, d'autres missions, d'autres équipes...
- **Faciliter le développement des parcours et l'évolution des carrières :**
 - Développer des plans de formation en interne
 - Faciliter les changements de postes

Soutenir et renforcer le collectif

- Valoriser les salariés parties prenantes d'une association
 - Partir des compétences et habilités des professionnels pour créer des projets
 - Construire des actions innovantes (ex : pris de l'innovation pour les salariés) et des espaces dédiés à la créativité
 - Valoriser le maillon de management intermédiaire
 - Impliquer tous les professionnels dans l'organisation des structures, dans les instances de décisions (ex : confier une enquête à des salariés...)
- Favoriser des systèmes d'appui à l'écoute et de partage de pratiques :

- Offrir des espaces de parole et d'écoute / animer des groupes d'entraide sur des temps de travail
- Rendre obligatoire les groupes d'analyse de pratiques et de situations
- S'inspirer du temps « FIR » pour les psychologues pour permettre aux salariés d'être actualisés dans leurs pratiques
- Développer la convivialité et l'interconnaissance :
 - Renforcer les liens au sein des équipes par le biais de temps informels ludiques / temps de cohésion (ex : activités sportives inter services mêlant des professionnels du terrain et des directions...)

Développer le management horizontal

- Développer le management par projet
- Développer la proximité entre encadrements et équipes

Prévenir les risques

- **Elaborer un système de prévention des risques et d'accompagnement** des professionnels (intégrant par exemple : accompagnement du salarié par l'institution lors d'un dépôt de plainte, commission rogatoire bouton pour appeler police, système d'appel par un collègue) et **le communiquer largement** auprès des professionnels

Eventuelles recommandations existantes à retenir (sources, années, récurrence) :

- DGCS, ANACT ARACT, ARS. (2021) Guide pratique : Démarche qualité de vie au travail dans les établissements médico-sociaux. https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/ggvt_interactif-2.pdf, Livret 2, Fiche 4 « Mieux travailler ensemble », page 22 ; Livret 2, Fiche 8 « Manager autrement et prévenir les tensions du collectif », page 26 ; Livret 2, Fiche 9 « Redonner du sens au travail », page 28.
- RAPPORT Bourguignon (2015) Reconnaître et valoriser le travail social. « Ne pas négliger les risques de souffrance au travail des professions du social », Page 11 ; « L'attente d'un acte de reconnaissance : vers un nouveau texte fondateur sur l'identité du travail social ? », Page 15

Cadres législatif et/ou règlementaire concernés et les impacts à envisager

Besoins d'évolutions :

- Libérer la capacité d'initiatives des professionnels suppose d'alléger le poids de la charge administrative
- Révision de la rémunération des cadres intermédiaires
- Communiquer les possibilités d'évolution professionnelle (passerelles, etc.)

Acteurs principaux identifiés

L'ensemble des travailleurs sociaux, les encadrants, les formateurs, les fonctions support (RH, communication, gestion, ingénierie...), les élus et administrateurs, les instances représentatives du personnel, les psychologues, les spécialistes (ergothérapeutes, kinésithérapeute, ostéothérapeutes, etc.).

Impacts organisationnels

- Envisager des organigrammes plus matriciels que sectoriels
- Inscrire les engagements pris dans les statuts projet d'établissement (avec une déclinaison projets de service) et dans les contrats pluri annuels d'objectifs et de moyens
- Mettre en place des instances participatives
- Mettre en place un processus d'évaluation (dans les secteurs public et privé)

Impacts financiers

Evolutions en termes de :

- Pilotage (mise en place d'indicateurs QVT, etc.)
- Revalorisation salariale et prime (exemple : Prime de Partage de la Valeur)
- Financement des activités de cohésion

Déclinaisons opérationnelles à partir des expériences des CLTSDS retenues pour illustration/essaimage

Fiches illustratives :

- Fiche sur le management horizontal

Fiche mesure 3

Renforcer l'autonomie, la créativité et la responsabilité des travailleurs sociaux par un encadrement différent

La désaffection des travailleurs sociaux pour le métier qu'ils ont pourtant choisi tient au constat parfois rapide de l'écart existant entre la représentation qu'ils en avaient souvent, renforcée par la formation suivie et ce que leur propose la réalité de terrain. Les travailleurs sociaux doivent pouvoir revenir aux fondamentaux de leurs métiers, c'est à dire le travail relationnel et d'accompagnement. Le travail du cadre pourrait être moins tourné vers le rendre compte et davantage vers l'organisation de l'activité et la facilitation de la tâche des travailleurs sociaux.

Pour des organisations réflexives, il s'agit de repositionner l'encadrement sur le soutien du/des "collectifs de travail" et la délibération des enjeux éthiques en :

- animant une réflexion continue, qui accompagne la recherche de sens ainsi que la réflexivité clinique et éthique ;
- considérant les temps d'analyse et de réflexion (analyse des pratiques, supervision, etc.) comme des temps effectifs de travail ;
- reconnaissant et mobilisant l'expertise des travailleurs sociaux ;
- redonnant une capacité d'initiative, de créativité et de prise de responsabilité aux équipes ;
- restaurant un climat de confiance propre à un management participatif ;
- consacrant une attention particulière à l'accueil des nouveaux salariés selon un processus (et non une procédure) d'intégration durable et adapté (notion de parcours d'intégration, compagnonnage-tutorat avec prime spécifique pour les tuteurs, entretiens réguliers avec le cadre, immersion – découverte d'autres services internes ou partenaires, etc.) ;
- déployant un dispositif généralisé d'aides à l'installation pour les personnels au moment du recrutement en coordination avec les dispositifs existants sur chaque territoire (aide au logement, aide à la mobilité, garde d'enfants, etc.) ;
- veillant à l'actualisation des fiches de postes qui intègrent les acquis des formations initiale et continue et des savoirs ou compétences externes au métier et propres à chaque personne (de manière négociée).

Fiche mesure 4

Pour un avis consultatif systématique du HCTS pour toute évolution des politiques sociales

- Apporter par la commission éthique et déontologie du travail social (CEDTS) un éclairage de vigilance dès lors que des projets de modifications de textes réglementaires relatifs aux politiques publiques viennent interroger les enjeux éthiques et déontologiques du travail social.
- Permettre la réflexion sur les conséquences des choix politiques tant envers les personnes accompagnées, les professionnels que sur les modalités d'accompagnement en développant les études d'impact.
- Émettre des avis sur les projets de lois, décrets et circulaires en lien avec le travail social au moment de leurs conceptions (à l'image du rôle du Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées)
- Faire du lien entre les différentes instances existantes.

Le HCTS doit recouvrir ses dimensions. Au sein du HCTS la CEDTS pourrait avoir cette fonction.

Recommandations existantes à retenir :

Rapport EGTS 2015 - Proposition 8. Définir dans chaque projet de loi et de règlement (y compris territorial) une étude d'impact sur l'organisation et la charge administrative pour le travail social (procédures souvent lourdes et à faible valeur ajoutée).

Place des usagers 2015- Charger le CSTS du suivi de ces questions, en lien avec d'autres instances (Conseil nationale de lutte contre les exclusions, conseil national consultatif des personnes handicapées...)

Travail social au défi de la crise sanitaire 2021- Préconisation N°12: Rendre effectif le volet interministériel du HCTS permettant d'incarner la dimension transversale du travail social, de rompre avec son morcellement, de donner une lisibilité et une cohérence au secteur, ce qui permettrait d'engager une réelle évolution de sa place dans les politiques sociales.

2022 Rapport CESE: Préconisation 18 : renforcer le rôle du Haut conseil au travail social (HCTS) et de ses déclinaisons locales : Systématiser les comités locaux du travail social et du développement social auprès des Conseils départementaux et faire évoluer les missions et les moyens alloués au HCTS

Cadres législatif et/ou réglementaire concernés et les impacts à envisager

Mettre en œuvre de manière effective l' Article D142-1 du CASF

I.-Le Haut Conseil du travail social est une instance interministérielle placée auprès du ministre chargé des affaires sociales. Il a pour missions :1° D'assister le ministre chargé des affaires sociales de ses avis sur toutes les questions qui concernent le travail social et le développement social ;2° D'élaborer des éléments de doctrine en matière d'éthique et de déontologie du travail social, et de diffusion des bonnes pratiques

professionnelles ;3° De formuler des recommandations et des avis concernant les évolutions à apporter aux pratiques professionnelles.

Modifier et Préciser l'article D142-4 : « Le Haut Conseil du travail social peut se faire communiquer par les services de l'Etat, en tant que de besoin, les éléments d'information et d'études dont ces derniers disposent, dès lors qu'ils lui apparaissent nécessaires pour l'exercice de ses missions » par : « Le Haut Conseil du travail social **doit** se faire communiquer par les services de l'Etat, les éléments d'information et d'études dont ces derniers disposent, dès lors qu'ils lui apparaissent nécessaires pour l'exercice de ses missions **définies à l'article D142-1** ».

Acteurs principaux identifiés

Ministères, DGCS, HCTS

Impacts organisationnels

- Doter le HCTS de moyens humains et d'outils techniques adaptés pour conduire cette mission.
- Organiser la fonction administrative du HCTS en une sous-direction à part entière de la DGCS.
- Organiser à rythme régulier (tous les trois ans), une conférence nationale du travail social afin de débattre des orientations et des moyens des politiques de solidarités.

Impacts financiers

- Créations et financements de postes spécifiques
- Financement des conférences nationales
- Financement de la communication

Déclinaisons opérationnelles à partir des expériences des CLTSDS retenues pour illustration/essaimage

Exemple du Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées.

Les CLTSDS formeraient la déclinaison territoriale nationale du HCTS, pour permettre d'illustrer les avis de la CEDTS et du HCTS à partir de leurs retours d'expériences et des réalités de terrain.

Fiche mesure 5

Élaborer un texte référentiel donnant des repères éthiques et déontologiques en travail social

Ce texte de références se veut commun à l'ensemble des professionnels du travail social et de l'intervention sociale (et par là-même, rassembleur et fédérateur). Il vise à :

- Garantir le respect, dans les pratiques professionnelles, des droits fondamentaux des personnes
- Permettre aux professionnels du travail social de se référer à des repères clairement formalisés et soutenant dans l'exercice de leurs pratiques
- Renforcer la crédibilité et la légitimité des professionnels dans l'exercice de leurs pratiques, tant sur le plan de leurs droits que sur celui de leurs devoirs.
- Engager les employeurs à respecter un texte référentiel garantissant le respect des missions des professionnels du travail social.

Recommandations existantes à retenir

ANESM. Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles *Le questionnement éthique dans les établissements et services médico-sociaux* (octobre 2010).

BONJOUR, P. et CORVASIER, F. *Repères déontologiques pour les acteurs sociaux. Une éthique au quotidien*. Erès (2014).

Conseil Supérieur du Travail Social. Rapport *Ethique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux*. (2001).

CNRDE. *Des références déontologiques pour les pratiques sociales* (4^{ème} édition. Révision en cours, en vue de la 5^{ème} édition).

Espace Ethique d'Ile-de-France (GZIL, F). *Charte Ethique et Accompagnement du Grand Age* (2021)

Rapport de mission de J.P. ROSENCZVEIG. *La déontologie au carrefour des libertés des usagers et des professionnels du travail social* (juin 1992).

Fiches techniques et avis produits par la CEDTS depuis 2016 et adopté par le HCTS.

Cadres législatif et/ou réglementaire concernés et les impacts à envisager

- référence au droit international et à la définition internationale du Travail Social telle que référencée par l'EASW.
- référence au droit national, notamment les codes constituant le droit commun (CASF)
- référence au Code de déontologie de l'ANAS, adopté en 1984.
- **Créer un article D142-5:** en développement du deuxième alinéa de l'article D 142-1 du CASF :« *d'élaborer des éléments de doctrine en matière d'éthique et de déontologie du travail social, et de diffusion des bonnes pratiques professionnelles* »

- Proposition : « Le Haut Conseil du Travail Social, en référence à l’alinéa 2 de l’article D142-1, élabore un socle commun de règles déontologiques pour les 13 professions sociales référencées. Il s’appuie sur la Commission éthique et déontologie qui la compose pour en décliner le contenu. Ces règles déontologiques sont homologuées par Arrêté par le Ministre des Affaires Sociales. Ces règles peuvent être revues en tant que de besoin ».

Les impacts envisagés sont les suivants :

- Soutien et renforcement du sentiment d’appartenance au corps professionnel « Travail Social »
- Soutien des pratiques professionnelles et donc de la Qualité de Vie au Travail
- Soutien de la qualité d’accompagnement des personnes et du respect de leurs droits via les deux leviers précités (par effet domino)
- Solution à la crise d’attractivité des métiers du travail social et de l’intervention sociale (la perte d’attractivité du secteur s’expliquant en partie par une *perte de sens et de repères*).

Acteurs principaux identifiés

- La CEDTS du HCTS en conformité avec le règlement intérieur du HCTS.
- Le *Centre National Ressources Déontologie Ethique (CNRDE)*, en qualité de partenaire ressource
- Le législateur (avec qui il s’agira de définir la forme et le statut du texte de références).

Impacts organisationnels

- Doter la CEDTS du HCTS de moyens humains particuliers : personnel administratif, vacation de personnes ressources, spécialisés en travail social, en droit, en philosophie
- Organiser cette fonction au sein du HCTS constituée en sous-direction à part entière de la DGCS.
- Construire des outils techniques adaptés pour conduire cette mission : lancement et analyse d’une enquête nationale (visant à recueillir les besoins et les points de vue des praticiens du travail social et de l’action sociale (incluant les représentants d’usagers), sur ce que pourraient ou devraient être les points d’appui déontologiques des pratiques professionnelles)

Impacts financiers

- Création et financement de postes spécifiques déclinés ci-dessus
- Financement des moyens techniques pour effectuer et analyser la consultation nationale
- Financement de la communication des documents produits
- Financement d’une « bourse » entièrement consacrée à la mise en place de la mission
- Financement des vacations

Déclinaisons opérationnelles à partir des expériences des CLTSDS retenues pour illustration/essaimage

Appui sur l’expérience d’écriture de chartes déjà existantes au sein de certains CLTSDS

Fiche mesure 6

Accès aux droits

Les professionnels et les personnes accompagnées témoignent des obstacles rencontrés dans l'accès aux droits, comme relevé dans de nombreux rapports publics : la dématérialisation des démarches, l'éloignement des services publics (CAF, CARSAT, CPAM, MSA, MDPH), le manque de interlocuteurs référents pour les professionnels dans les organismes, la complexité de traitement des situations induites par la multiplicité des dispositifs d'action sociale. Dans ce contexte, il s'agit de mettre en place les conditions permettant de :

✓ Développer l'aller vers

- Renforcer l'accueil inconditionnel en proposant des lieux d'accueil intégrant la présence des principaux services publics en y intégrant la présence des principaux services publics (CAF, CARSAT, CPAM, MSA, MDPH) avec un maillage territorial.
- Développer un meilleur maillage territorial des maisons France service.
- Aller vers les publics éloignés, dans les zones blanches en proposant des interventions collectives, des permanences délocalisées dans des lieux de vie des personnes (bibliothèques, marchés, bar, tiers lieux formation/culture...), ou des permanences mobiles, en s'appuyant sur des réseaux locaux existants, à développer ou à renforcer.
- Associer les pairs-aidant à ces permanences.
- Créer des outils d'information spécifiques pour les jeunes et les sensibiliser dans les établissements scolaires et d'apprentissage (vidéos, réseaux etc..) ainsi que pour les personnes en situation de handicap et les personnes ne maîtrisant pas le français.

✓ Faciliter les démarches d'accès aux droits

- Les institutions doivent relancer des séances d'information communes sur les dispositifs d'action sociale auprès des publics (Conseil Départementaux, CAF ...).
- Développer et ou adapter les logiciels informatiques du suivi des accompagnements dans une démarche éthique et déontologique en réaffirmant les règles de partage d'information, de secret professionnel et de respect des choix individuels.
- Créer des « groupes utilisateurs » pour l'élaboration des logiciels permettant d'effectuer une demande d'accès à un droit comprenant les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées.
- Accélérer le travail de simplification des dossiers administratifs engagé par le ministère en associant des professionnels de terrain et des personnes concernées.
- Laisser la possibilité de faire toute demande en version papier et de garantir un délai de traitement de ces demandes.
- Poser des délais de réponse raisonnables à un rendez-vous pour instruire un dossier à l'ouverture de droits.
- Rendre l'information relative à l'accès aux droit accessible au public via le FALC (Facile à lire et à comprendre) notamment.

✓ Renforcer la coordination entre professionnels

- Renforcer la coordination entre les organisations afin de favoriser les coopérations entre les professionnels et les intervenants.
- Mettre en place des lieux d'échange entre professionnels dans les organisations.
- Permettre aux professionnels un accès téléphonique direct à un référent des organismes de protection sociale en vue de faciliter l'accès aux droits (CAF CARSAT, CPAM, MSA,).
- Activer la dynamique réseau, la densifier et la faire vivre : référent de quartier (lien avec les professionnels du domicile : portage de repas, aides à domicile, etc.)

✓ Renforcer les compétences des professionnels chargés du premier accueil

- Faire évoluer les compétences des professionnels de l'accueil afin que l'accompagnement social redevienne le cœur de métier des travailleurs sociaux :
 - Former les professionnels administratifs à l'accueil social du public, aux entretiens socio-administratifs et aux démarches numériques (Ex : Chargées d'accueil social- Secrétaires sociales) dans le cadre de la formation continue. Intégrer dans ces formations les notions de participation et de communication non violente.
 - Adapter les contenus des formations initiales en lien avec les nouveaux attendus métier (Ex : Chargées d'accueil social). Cette formation devra intégrer des contenus sur l'analyse des pratiques professionnelles.
- Faire évoluer les grilles de rémunération des professionnels de l'accueil compte tenu de l'évolution de leur compétence

Recommandations existantes à retenir

Plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social :

- Organiser le premier accueil inconditionnel de proximité

Rapport « Etats généraux du Travail Social », 2015 :

- Levier 2 - Du temps et des espaces à retrouver : un choc de simplification administrative pour libérer l'initiative sur les territoires et affirmer le travail social collectif.

Travail social au défi de la crise sanitaire :

- Préconisation N°6

Développer des pratiques d'« aller-vers » fondées sur le « prendre soin » (care), dans le cadre d'une démarche pro-active de prévention, en garantissant la liberté de choix des individus sur la base de leur libre consentement.

Face au non-recours, à l'isolement et à l'augmentation des situations de précarité touchant de nouveaux publics, le travail social ne peut plus fonder son intervention sur seulement la demande (démarche volontaire initiée par la personne) ou la contrainte (intervention initiée dans le cadre d'un dispositif). Le travail social doit aller au-devant des populations pour réinvestir la prévention.

- Préconisation N°8

Recentrer l'intervention des travailleurs sociaux sur l'accompagnement individuel et collectif des personnes et des groupes en facilitant l'accès direct des citoyens à leurs droits et en simplifiant les circuits et procédures.

L'allègement des tâches administratives et la simplification des circuits de validation pendant le confinement a libéré du temps et favorisé une plus grande disponibilité des travailleurs sociaux auprès des publics.

Coordination interministérielle entre acteurs 2014 :

- Proposition 12 : engager avec les bénéficiaires et les professionnels un travail de propositions de simplification des démarches (harmonisation des formulaires, critères, périodicité...)
- Proposition 13 : instaurer le principe de premier accueil inconditionnel dans le but de systématiser et assurer un premier accueil immédiat. Cette proposition inclut la mise en cohérence territoriale des politiques d'accueil, l'organisation des services dans l'objectif du premier accueil et l'organisation des conditions permettant le relais de second niveau.
- Proposition 14 : mettre en position d'accueil des personnes formées et ayant une bonne connaissance des différents dispositifs et institutions. Dans le cas où l'accueillant ne serait pas un travailleur social, mettre en place une véritable formation à destination des agents d'accueil.
- Proposition 15 : développer les démarches de type « rendez-vous des droits », dans l'ensemble des institutions recevant des publics en situation vulnérable.

Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté :

- Une évolution dans la mise en œuvre des politiques publiques d'action sociale, qui doivent être moins procédurales et plus centrées sur la simplification de l'accès aux droits, ce qui permettra de « débureaucratiser » les missions des travailleurs sociaux et renforcer leur présence effective auprès des publics. Objectif final de la mesure : renforcer la présence des travailleurs sociaux auprès de l'ensemble de la population pour accompagner les parcours de vie.

Les rapports du Défenseur des droits

Acteurs principaux identifiés

- Postes accueil administratifs
- Travailleurs sociaux
- Maisons France Service
- Service publics et organismes de sécurité sociale : CAF, CARSAT, CPAM, MSA, Conseils Départementaux
- Personnes accompagnées

Impacts organisationnels

- Changement de métier pour les administratifs (formation, accompagnement, communication,)
- Aménagement des locaux / lignes téléphoniques
- Articulations avec les métiers dépendants de l'accueil

Impacts financiers

- Evolution du statut des postes administratifs
- Formation
- Aménagement des locaux afin d'instruire les dossiers d'accès aux droits dans la confidentialité
- Aménagements des lignes téléphoniques
- Equipement des Chargés d'Accueil Social

Déclinaisons opérationnelles à partir des expériences des CLTSDS retenues pour illustration/essaimage

Fiche retour d'expérience « projet primo accueil social » conseil départemental du Morbihan

Fiche mesure 7

L'accompagnement : retour au cœur de métier

Depuis 2017 il existe une définition du travail social encore trop méconnue ; la pratique repose notamment sur la production de savoirs expérientiels des personnes accompagnées et les savoirs des professionnels :

“Art. D. 142-1-1.-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.”

Plusieurs rapports, paroles de professionnels et paroles de personnes accompagnées mettent en avant une inflation des obligations administratives et normatives ainsi que des activités de reporting, au détriment de l'accompagnement des personnes. Ainsi, les professionnels et employeurs doivent fournir de nombreuses données pour justifier de l'activité des services en lien avec les politiques publiques, et en défaveur des besoins identifiés sur les terrains. Le temps disponible dans les organisations de travail est alors considérablement réduit ; et les professionnels déplorent :

- Une diminution d'un temps formalisé et consacré à la veille professionnelle ; l'actualisation des connaissances repose trop souvent sur la volonté des professionnels.
- Une méconnaissance des productions scientifiques du travail social.
- Un temps dédié à l'analyse des pratiques et à la supervision dans les institutions très inégal.
- Une absence d'espaces réflexifs permettant d'interroger sa pratique, de la faire évoluer et de prévenir les risques psychosociaux.
- Un déficit chronique de professionnels qualifiés qui ne permet pas de répondre à un accompagnement de qualité. Cette situation conduit à un Turn-over important dans les équipes ainsi qu'un glissement des tâches entre les professionnels du fait de ce déficit de personnels qualifiés.
- Les encadrants de proximité ne sont plus uniquement des travailleurs sociaux de formation initiale.

A partir de la définition du travail social, il s'agit de construire **une vision partagée avec l'ensemble des institutions vers une nouvelle culture du travail social et sa déclinaison opérationnelle**. L'ensemble des

acteurs concernés doit être associé à cette dynamique: les professionnels du travail social (travailleurs sociaux, personnels administratifs, managers) et les personnes concernées dans tous les domaines de l'action sociale et dans tous les territoires. Cette démarche peut être soutenue par les comités locaux selon leurs moyens d'action. Ils peuvent centraliser et faire remonter au HCTS les synthèses et propositions du terrain. Le HCTS, via des groupes de travail dédiés et des méthodes d'animation adaptées de type intelligence collective, peut formaliser ces nouveaux repères en travail social et les accompagner de façon opérationnelle sur les territoires.

Les mesures suivantes sont proposées :

- **Prendre en compte les différents temps liés à son activité professionnelle** : comme des temps de travail effectif, qu'il s'agisse d'accompagnement individuel, collectif, coordination, formation, pratiques réflexives, écrits professionnels, veille professionnelle, partenariats... (comme l'indique le CESE).
- **Garantir** des espaces réflexifs : accompagnement technique, supervision, analyse des pratiques.
- **Impliquer les travailleurs pairs** dans l'accompagnement (accompagner physiquement dans les relais CAF, CPAM...) mais aussi dans le cadre de temps de formations en commun.
- Pour permettre des accompagnements de qualité et innovants il est nécessaire que **les encadrants de proximité connaissent bien le travail social et ses évolutions**. Leur accompagnement est à penser (accompagnement technique, soutien entre pairs, personnes ressources, webinaires courts et horaires adaptés à leurs fonctions, etc.).
- **Remettre les pratiques de prévention au cœur de l'accompagnement et de la dynamique partenariale** (actions collectives, ateliers parentalité, etc.). Le travail de prévention devra s'appuyer sur les services dédiés, le travail en réseau et pourra recouvrir : le développement social, les actions collectives participatives, etc. Ce besoin ne pourra être satisfait que si du temps est dégagé et pensé avec de nouvelles modalités de travail et de management/gouvernance.
- **Élaborer des plans de formation** qui prennent en compte les besoins des différents professionnels, des services en lien avec les publics accompagnés et l'évolution de leurs besoins, plans de formation adaptés au parcours antérieur des professionnels.
- **Mutualiser les temps des formations inter institutions**: entre services, entre même fonctions et faciliter les modalités de financements partagés. Pour qu'une pratique se diffuse, il est nécessaire de partager ces temps de formations y compris entre partenaires.
- **Poursuivre la formation des professionnels aux pratiques émergentes** en les inscrivant dans les pratiques professionnelles, des plans d'action, projets de service / direction. Ces formations ont de l'intérêt quand elles peuvent s'ancrer dans le quotidien des professionnels.
- **Pour répondre aux besoins des personnes, les pouvoirs publics doivent augmenter la part de la richesse nationale dédiée à l'action sociale**.
- **Revoir les modes de financements** des structures médico-sociales et sociales pour sortir d'une vision à l'acte du travail social en considérant le temps humain comme un inconditionnel de chaque accompagnement. Le temps nécessaire doit être évalué aux regards des besoins des personnes accompagnées et non des financements.
- Sans remettre en cause le besoin de données pour adapter l'activité, il est **nécessaire d'interroger, avec les représentants des professionnels et des personnes accompagnées, la**

plus-value et l'utilité de tous les indicateurs d'évaluation complétés par les professionnels (avis du HCTS, ou toute autre instance nationale compétente).

Recommandations existantes à retenir :

Guide HCTS sur les pratiques émergentes

Rapport 2015 EGTS

- Levier 5. Former et qualifier les acteurs aux interventions collectives et aux méthodes mobilisant l'environnement social

Travail social face à la crise sanitaire

- Préconisation N°7

Reconnaître les capacités d'initiative des travailleurs sociaux et en créer les conditions favorables, par un cadre d'innovation, fondé sur la confiance et le principe de délégation. Afin de leur permettre de développer des pratiques agiles et adaptées aux situations et aux territoires.

Le poids de la gestion administrative, des procédures et des réglementations pèse fortement sur l'activité des travailleurs sociaux, contraint leur temps passé auprès des publics et bride les initiatives. Ces contraintes sont souvent corrélées aux exigences des conventions passées entre les différents acteurs (Etat/collectivités ; collectivités/associations ; donneurs d'ordre/prestataires, etc.). La période de confinement a montré que l'allègement des circuits et procédures a libéré les capacités d'initiative des travailleurs sociaux.

Coordination interministérielle entre acteurs 2014

- Proposition 2 : Développer les outils d'interconnaissances de l'offre, notamment annuaires des solidarités
- Proposition 26 : reconnaître la coordination comme partie intégrante des missions des travailleurs sociaux (temps de travail et un espace reconnu comme étant dédiés à la coordination).

Rapport CESE

- Préconisation 6 : temps d'accompagnement, Le CESE préconise en conséquence, de supprimer toute limitation a priori de durée d'accompagnement ou de présence dans les nomenclatures d'actes ou indicateurs de pilotage imposés aux professionnels.
- Préconisation 8 : considérer tous les temps de travail comme productifs, Prévoir dans les financements publics, l'ensemble des temps consacrés à la réflexivité, au travail d'équipe, à l'analyse des situations et à la préparation des actions à mener.

Cadres législatif et/ou réglementaire concernés et les impacts à envisager

- Généraliser dans les textes les qualifications requises des professionnels dans les établissements sociaux et médico-sociaux (exemple : les établissements d'accueil des jeunes enfants, les EHPAD)
- Ajouter dans les missions (textes généraux et déclinaisons individuelles) la coordination, la veille professionnelle, le partenariat

Acteurs

- L'Etat (pour les évolutions réglementaires)
- Les administrations, les employeurs (pour la mise en place d'une organisation permettant de remettre l'accompagnement au cœur du métier du travail social)
- Les représentants des personnels
- Les professionnels
- Les personnes accompagnées

Impacts organisationnels

Dégager du temps pour les professionnels, pour permettre un accompagnement fidèle aux valeurs du travail social.

Impacts financiers

Allocation des ressources de l'Etat au regard des besoins : prévention, postes supplémentaires, salaires, etc.

Déclinaisons opérationnelles à partir des expériences des CLTSDS retenues pour illustration/essaimage

Dans la continuité du rapport HCTS sur les pratiques réflexives un exemple d'espace de réflexif :

En 2018, en vue de développer, essayer et d'accompagner le sujet de la participation sur les territoires, un réseau de 25 professionnels animé par la conseillère en travail social a vu le jour (réseau particip'action). Tous formés ensemble dès le départ à l'approche « Développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs » (DPA-PC), ce réseau a pris le parti de réserver des temps d'intervisions sur les temps de rencontre dans le but de pouvoir travailler autour de situations qui posent problème.

Par définition, l'intervision est un espace de rencontre et d'accompagnement entre pairs afin qu'ils échangent de leurs expériences. Elle se distingue de l'analyse des pratiques qui impose la présence d'un intervenant externe.

Le nombre de professionnels formés au DPA-PC au CD56 impulse une dynamique mais trouve sa limite si elle n'est pas pratiquée de façon régulière. Aussi, sur proposition du réseau et accompagnement de la conseillère en travail social formée comme personne ressource au DPA-PC, les séances d'intervision ont démarré sur les territoires depuis 2022. Concrètement, ces séances s'adressent à toutes les personnes formées à l'approche DPA-PC et sont impulsées par les professionnels des territoires.

Depuis 2018, le CD56 forme ses professionnels au développement du pouvoir d'agir et des collectifs. Une conseillère en travail social formée personne ressource permet l'accompagnement à l'approche, qui est développée pour 3 métiers avec des formats spécifiques :

- Initiation et perfectionnement pour les travailleurs médico sociaux
- DPA- PC et les émotions pour les chargés d'accueil social
- DPA et management pour les cadres.

Fiche mesure 8

Développer l'ancrage territorial du Haut Conseil du Travail Social

Il s'agit de favoriser l'essaimage des CLTSDS (Comités Locaux du Travail Social et Développement Social) et d'y intégrer systématiquement un espace éthique.

Enjeux multiples identifiés :

- Mobiliser des acteurs territoriaux du travail social, sur la question de l'attractivité des métiers du domaine.
- Rappeler l'importance d'une promotion soutenue du travail social et de la fragilité de son attraction.
- Favoriser le décloisonnement entre les acteurs territoriaux, à la faveur de systèmes de coopération.
- Agir sur les différents niveaux d'implication et d'expression, de l'organisation à la décision des grandes orientations (idéologiques, philosophiques, politiques).
- Encourager le plaisir et le désir au travail, par une réflexion organisée autour du sens donné à l'intervention.
- Prospection et anticipation des mouvements, crises, phénomènes sociaux en articulation avec le travail social (dimension observatoire et laboratoire des CLTSDS).
- Inciter au développement des ressources et des démarches éthiques en travail social
- Retrouver du sens, résoudre les dilemmes ou contradictions et permettre aux professionnels de l'action sociale de penser le travail,
- Inciter dans les collectivités, institutions à la création d'une réflexion permanente du sens du travail social: il se fonde sur la pratique de relations humaines caractérisées par des questions complexes et le partage de responsabilités éthiques au-delà de celle individuelle du professionnel. Les ressources éthiques et leurs démarches appliquées en travail social sont les moyens à développer à partir des principes et des réalisations connues avec une vision systémique cohérente avec les préconisations du Livre Blanc.
- La prise en charge financière de la création d'un poste d'animateur du CLTSDS et de son espace éthique sera à envisager.

Acteurs principaux identifiés

Sont souhaités, les acteurs :

- de l'intervention sociale et médico-sociale des domaines de l'hébergement et du logement, de la protection de l'enfance, de l'autonomie (personne en handicap et PA), de la précarité et des solidarités, de la santé (travailleurs sociaux et encadrants); des personnes concernées/accompagnées (issues de comités de représentants : CRPA, CVS, CRU, collectif citoyens, etc.) ; de la formation professionnelle (formateurs et étudiants) ; les bénévoles ; les personnes ressources (issues des savoirs théoriques, pratiques et expérientiels, exerçant

dans les domaines cités) ; des représentants des réseaux installés sur le territoire circonscrit (têtes de réseaux).

L'envergure départementale paraît être un périmètre ajusté au regard de critères de faisabilité (animation, articulation et coordination de la participation, implication, déplacement) ; de l'organisation financière (budget solidarité, co-financement État via le Pacte local des solidarités) ; de l'organisation opérationnelle (moyens immobiliers et mobiliers).

L'envergure régionale est aussi à prendre en compte au regard de la nécessaire présence des têtes de réseaux (bien souvent déclinées à l'échelle régionale) et des centres de formation en travail social.

Impacts organisationnels

La CEDTS (Commission Ethique et Déontologique du Travail Social) et le réseau national des CLTSDS (Comités Locaux du Travail Social et du Développement Social) définit et évalue un cadre pour la reconnaissance des instances éthiques (composition, outils et méthodes, productions, transparence, ...) et des CLTSDS. Ils soutiennent le développement d'un réseau national des instances et comités (pour échanges, capitalisation, labélisation, ...).

Ceci constitue un pilotage dynamique et agile pour le développement des ressources.

Des moyens fonctionnels sont déployés (secrétariat et animation, ressources numériques et collaboratives).

Une action de communication est importante au lancement de ce programme (sensibilisation, incitation) et devient continue pour valoriser l'utilité sociale et les impacts positifs des démarches éthiques au sein des organisations et des métiers.

Déclinaisons opérationnelles à partir des expériences des CLTSDS retenues pour illustration/essaimage

Certains CLTSDS (PACA, Nord, Loire Atlantique, Bretagne) par leur démarche participative et représentative intègrent, d'ores et déjà, la mise en place d'Espace Éthique en travail social et en intervention médico-sociale, ce qui contribue à remettre du sens au travail engagé par les acteurs de terrain : remettre au cœur de la pratique, la déontologie, l'éthique et développer les valeurs professionnelles.

Fiche mesure 9

Renforcer la participation des personnes accompagnées et la pair aideance

La participation des personnes accompagnées est essentielle à l'exercice de leurs droits de citoyen et à l'identification des freins et leviers à leur implication sociale. Aussi, dans un contexte de déploiement d'une politique de société inclusive par les pouvoirs publics, il est nécessaire d'implémenter des projets d'innovation sociale auprès des acteurs des secteurs sanitaire, social et médico-social et plus largement de l'ensemble de la société civile permettant le recours à des pairs mobilisant leurs savoirs expérientiels, la coo-PAIRation.

Aussi, dans un contexte de déploiement d'une politique de société inclusive par les pouvoirs publics, est-il nécessaire d'encourager et stimuler les initiatives des opérateurs professionnels et de la société civile pour une pleine participation des personnes concernées et pour un développement des réflexes d'entraide mutuelle. Il apparait nécessaire de promouvoir l'horizontalité et la réciprocité entre toutes les parties prenantes impliquées dans la construction des réponses aux besoins des personnes en situation de vulnérabilité : personnes concernées, professionnels, pairs professionnels, managers, élus, bénévoles, aidants, pair-aidants cercles de soutien (personnes de confiance), partenaires, directions, etc.

Plusieurs mesures peuvent rendre effective cette participation prônée par le HCTS depuis dix ans :

- Créer un statut juridique pour les experts d'usage permettant de définir :
 - Une intégration de ces « nouveaux » professionnels dans les conventions collectives en vigueur.
 - Les missions formalisées du travailleur paire dans la structure d'emploi.
 - Des intitulés et fiches de postes clairs correspondant aux activités à réaliser.
- Simplifier les circuits administratifs et adopter un langage facile à lire et à comprendre pour obtenir le remboursement des frais inhérents à la participation (déplacements, garde d'enfant, repas, etc.) et/ou pour éviter l'avance de frais.

Quelques points de vigilance :

- La personne concernée doit se sentir libre dans la détermination de son statut et de sa rémunération.
- Il faut veiller à ne jamais mettre la personne en difficulté financière (ex : perte du statut de demandeurs d'emploi ou du RSA, perte ou diminution de revenus sociaux).

Associer les personnes accompagnées à la formation

Cette contribution des personnes accompagnées revêt des modalités multiples allant d'une contribution à l'ingénierie de formation à l'évaluation de la formation, en passant par la transmission lors de cours.

Pour ce faire, cinq modalités de participation sont possibles :

- L'association des personnes accompagnées lors de l'ingénierie pédagogique (dès la conception des modules, dans les différents blocs de compétences).
- Les interventions et les contributions des personnes accueillies et accompagnées lors des séquences pédagogiques.
- La formation des équipes (formateurs) aux savoirs expérientiels.
- La co-construction d'actions de terrain (exemple : nuit de la solidarité).
- La participation des personnes accompagnées via les évènements (exemples : festival, évènement sportif ou culturel, etc.).

Créer un label « empreinte de la participation » à destination des centres de formation et des employeurs devant permettre de valoriser leurs engagements en la matière et d'afficher leur exemplarité.

Ce label qualité pourrait être pris en compte dans les appels à projets, les clauses sociales, etc., comme une plus-value par le donneur d'ordre. Ce référentiel doit être un outil supplémentaire pour les institutions qui réalisent le contrôle des établissements.

Les critères de ce label pourraient porter sur l'obligation de :

✓ **Pour les organisations concernées :**

- Associer systématiquement les professionnels et les personnes concernées à la réalisation des diagnostics et des projets de territoire.
- Généraliser des modalités d'évaluation qualitatives de ces projets co-construites par les professionnels et les personnes concernées.
- D'organiser la représentation professionnelle à la gouvernance des structures. Cette représentation devrait être calibrée de façon à ne pas porter atteinte au principe de liberté d'association des parties prenantes.
- Veiller à l'accessibilité et la complétude des informations transmises au public.

✓ **Pour les organismes de formation :**

- Associer les personnes concernées aux formations, avec pour objectif la co-construction des contenus pédagogiques (en valorisant leur expertise et en ne se satisfaisant pas de leur simple témoignage), aux évaluations de stage, aux épreuves de certifications, etc.
- Evaluer ces expérimentations en vue d'élaborer un « guide de bonnes pratiques – mode d'emploi ».

Créer un poste de facilitateur à la participation des personnes accompagnées par le travail social au niveau de la région

Les missions :

- Identifier les initiatives et les espaces d'échanges dédiés à la participation.
- Identifier les structures et associations accueillant des personnes qui seraient intéressées pour participer dans les centres de formation et structures intervenants dans le secteur du travail social.
- Rendre accessibles l'information et la communication pour permettre de s'engager dans la participation.
- Sensibiliser les personnes concernées, les professionnels, les élus, les bénévoles pour s'acculturer à la participation.
- Coordonner le réseau des acteurs concernés par la participation.

- Réaliser une évaluation qualitative annuelle de la participation pour la rendre lisible.
- Veiller au respect du cadre éthique et déontologique de la participation.
- S'assurer que la participation des personnes accompagnées, prévues par les textes se mette réellement en œuvre
- Diffuser la culture de la participation auprès de l'écosystème du travail social.

Le positionnement :

- Rattacher ce poste aux comités locaux ou à un service déconcentré de l'Etat en région (ex : Pôle Cohésion sociale des DREETS).

Cadres législatif et/ou réglementaire concernés et impacts à envisager

- HCTS : définition et pilotage de la démarche
- HAS : porteur du label
- Intégrer la participation dans la Responsabilité Sociale des Entreprises
- Procédures d'agrément des organismes de formation
- Création d'un statut juridique applicable de « Pair aidant » ou « Expert d'usage » aux secteurs privés et publics
- Intégration du statut dans les conventions collectives en vigueur

Acteurs principaux identifiés

- L'État (DGCS, DREETS, DEETS), Ministère de l'Éducation Nationale, Conseil régional, Conseil départemental.
- HAS et HCTS
- Organismes de formation
- Employeurs privés – publics
- Les associations représentant les personnes concernées (CRPA, ATD Quart Monde...)

Impacts organisationnels

Clefs de réussite :

- Définir un socle commun : la définition du travail social, des notions de pouvoir d'agir, développement du pouvoir d'agir et participation
- Développer la formation et les formations-actions pour outiller :
 - Les professionnels
 - Les organisations
 - Les managers ou l'ensemble de la chaîne hiérarchique
- Les directions et services RH Construire des espaces/temps communs au service du parcours et de l'accompagnement des personnes
- Développer des actions en commun

- Développer des outils internes : exemple : Charte du pouvoir d'agir (CLTSDS Grand Est)
- Développer les pratiques réflexives
- Généraliser des instances dédiées permettant la prise en compte de la parole des personnes accompagnées

Instaurer des méta-organisations en travail social : des espaces ouverts d'échanges et de réflexions avec toutes les parties prenantes d'un territoire, permettant à chacun de se détacher de ses logiques institutionnelles pour construire des collaborations multiples

Impacts financiers

Evolutions en termes de :

- Indemnisation des personnes concernées lors de leur implication dans des instances participatives, groupes de travail, croisement de savoirs.
- Plans de formation inter-institutionnelles
- Plan de développement des compétences pour les personnes accompagnées
- Assurer une pérennisation des postes dédiés à la mise en œuvre de la participation
- Financer la VAE pour les personnes paires

Déclinaisons opérationnelles à partir des expériences des CLTSDS retenues pour illustration/essaimage

Fiches illustratives :

- Formation au DPA PC
- ProsPAIRS
- Groupes réflexes
- Démarche collaborative référent de parcours
- Empowerment's Tribune

Fiche mesure 10

Améliorer la communication sur les métiers

Pour pallier l'invisibilité des métiers, lutter contre la désaffection des formations en travail social et encourager les parcours de reconversion professionnelle, le secteur doit engager une campagne de communication à grande échelle au message ambitieux et exigeant dans des modalités renouvelées.

Il s'agit de concevoir et de diffuser une information claire et accessible sur les métiers du travail social, de l'intervention sociale et sur les trajectoires possibles en termes d'évolution professionnelle auprès des acteurs de l'orientation (éducation nationale, mission locale, etc.) et de l'accompagnement des parcours d'emploi (pôle emploi, APEC, conseillers en évolution professionnelle, etc.).

Le concours de professionnels de la communication paraît nécessaire pour concevoir les outils et supports adaptés aux attentes des publics ciblés.

Les propositions suivantes émergent :

Engager une campagne de communication en :

- Procédant à des campagnes régulières de communication nationale.
- Réactualisant les messages portés par les plateformes d'orientation.
- Développant les initiatives locales.

User de médias attractifs et diversifiés (chaîne publique nationale, réseaux sociaux, etc.). Différentes propositions émergent :

- Créer un jeu vidéo narratif et immersif à destination des adolescents dont l'objectif est de présenter les finalités, les réalités, les subtilités du travail social, à raison d'un jeu par univers du travail social (petite enfance, personnes en situation de handicap, santé mentale, aide à domicile, etc.). Il s'agira d'utiliser l'humour, le suspense, d'éviter les stéréotypes avec la possibilité de partir des acteurs de mini-série ou de personnages connus.
- Créer des capsules d'immersion professionnelle à destination des publics en reconversion pour faire découvrir une douzaine d'univers professionnels.
- Créer une mini-série humoristique pour déconstruire les stéréotypes, avec des messages clefs :
 - Le travail social comme métier du lien et de sens (valeurs humaines, inclusion, etc.) ;
 - Un diplôme, des métiers, des parcours : diversité de secteurs, diversité de publics (de la petite enfance à la personne âgée) ;
 - Un travail collectif ;
 - Un métier qui s'exerce hors les murs, avec une marge de manœuvre dans la méthodologie d'intervention ;
 - Une formation initiale dynamique ;
 - Des opportunités à l'international.

Cadres législatif et/ou règlementaire concernés et impacts à envisager

Droits audiovisuels (diffusion, exploitation, etc.) ; HADOPI

Profiter du cadre légal de l'ARCOM. Les services de communication audiovisuelle français contribuent à l'exposition voire au financement de la création française et européenne. Pour les chaînes de télévision, il s'agit de quotas de diffusion et d'obligations d'investissement dans les œuvres cinématographiques et audiovisuelles. Pour les services de médias audiovisuels à la demande, ce sont des quotas d'exposition et de mise en avant ainsi que des obligations d'investissement dans la production d'œuvres cinématographiques et audiovisuelles.

Acteurs principaux identifiés

- Pilotage : DGCS, Education nationale, régions, services publics de l'orientation, Pôle emploi, associations de transition professionnelle.
- Production : producteurs de jeu, producteurs d'audiovisuel, acteurs du travail social, etc.
- Diffusion : Arcom, France télévision, Réseaux sociaux, Onisep, L'Etudiant, Réseau missions locales, Organismes en charge de la VAE, Conseillers en évolution professionnelle, etc.
- Hébergement des capsules : organismes de formation, Missions locales, ONISEP, Pôle emploi, associations, etc.
- Publics : élèves en orientation, grand public, personnes en reconversion.

Estimation des impacts financiers relatifs à la conception des supports et à la diffusion des campagnes

- Une application permettant l'accès à 12 jeux mobile : 600 000 € tout compris
 - 12 capsules d'immersion professionnelle de 3-4 minutes à destination des personnes en reconversion : 600 000 €
 - Durée du projet : de 6 à 18 mois
- Mini-série : 4 budgets tout inclus (scénarisation, réalisation, Techniciens, matériel, acteurs, graphistes, etc.).
 - 6 épisodes de 3 min (280 000 €)
 - 6 épisodes de 5 min (420 000 €)
 - 13 épisodes de 5 min (820 000 €)
 - 13 épisodes de 8 min (1 300 000 €)

Fiche mesure 11

Soutenir les trajectoires professionnelles

Afin de permettre aux professionnels du travail et de l'intervention sociale des évolutions tant ascendantes que transversales durant leur parcours, d'encourager l'actualisation des connaissances et des compétences nécessaires aux pratiques renouvelées, de faciliter les mobilités avec d'autres secteurs professionnels, une réflexion collective doit revisiter la structuration des certifications professionnelles :

- Construire une articulation entre les certifications professionnelles de même niveau de qualification, et entre les différents niveaux de qualification pour :
 - Rendre effectives des correspondances/passerelles/dispenses/allègements entre les diplômes du travail social et les diplômes de l'intervention sociale ;
 - Soutenir les projets professionnels des détenteurs de qualifications issues de secteurs en proximité (animation socio-culturelle, sanitaire, éducation populaire, éducation nationale, sport, justice, etc.) avec des modalités d'accès aux formations adaptées et facilitées.
- Permettre aux candidats en formation, le cas échéant, de bifurquer d'un parcours diplômant à un autre, de même niveau de qualification, à partir d'une évaluation des acquis transférables par l'organisme de formation et en facilitant les démarches administratives inhérentes.
- Garantir aux travailleurs sociaux diplômés de niveau 6 de poursuivre un cursus universitaire en intensifiant les échanges avec le champ universitaire au niveau national.

Fiche mesure 12

Pour une politique ambitieuse de développement de parcours professionnels diversifiés en travail social

L'accès majoritaire aux métiers du travail social se fait par la voie des diplômes d'Etat en formation initiale et/ou par la voie de la formation continue dans les écoles de travail social. Face à la diminution de la fréquentation des écoles de travail social, il est proposé faciliter le financement de ces parcours et de diversifier les modes d'accès à ces métiers.

Faciliter les financements des parcours professionnels

Le secteur du travail social s'organise à partir de plusieurs statuts juridiques (fonctions publiques territoriale, d'Etat, hospitalière, privé non lucratif) avec des modes de financements multiples (Etat, collectivités, Sécurité Sociale, etc.) ce qui le rend complexe et nécessite de lever un certain nombre de freins pour favoriser les mobilités.

- Créer un observatoire des métiers de la cohésion sociale permettrait d'engager un certain nombre de travaux utiles à la prise de décision sur les sujets de formation, de rémunération, de réponses aux besoins sociaux sur les territoires, etc. Par exemple, en établissant une cartographie du périmètre des métiers de la Cohésion sociale et du Travail social afin de recenser de manière précise et méthodique les données utiles aux différents acteurs et opérateurs, tant publics que privés, et qui seraient pertinentes pour tous en termes de diagnostic et de pilotage des sujets de formation.
- Aligner les financements et la rémunération sur la durée réelle du parcours de formation par une adaptation du cadre réglementaire ou législatif actuel et/ou l'obtention d'une dérogation spécifique pour le secteur :
 - Prise en charge par les Transition Pro du coût de la formation et de la rémunération pour la durée complète de la formation (pouvant aller jusqu'à 36 mois) ;
 - Maintien de l'indemnisation chômage jusqu'à la fin de la formation engagée ou octroi systématique d'une indemnité au titre de la formation professionnelle et non de la formation initiale (financement Région).
- A partir d'une analyse au plus près des besoins du secteur, reconnaître les métiers exercés par les titulaires des diplômes d'Etat du secteur social et médico-social comme des métiers en tension afin de disposer des leviers existants pour aider les personnes en reprise d'études et/ou en reconversion professionnelle à bénéficier de droits complémentaires tout au long de leur parcours jusqu'à l'emploi dans un service ou établissement social ou médicosocial.

Fluidifier et diversifier les parcours professionnels

- Reconnaître les compétences et connaissances acquises dans l'activité professionnelle et/ou dans des contextes extra-professionnels, à des fins de fluidité du parcours du salarié et de réponses à des besoins transversaux dans les organisations. L'entretien professionnel de formation et l'actualisation des fiches de postes correspondantes paraissent être les outils pertinents à la formalisation d'une valorisation de ces rôles sociaux par un employeur.

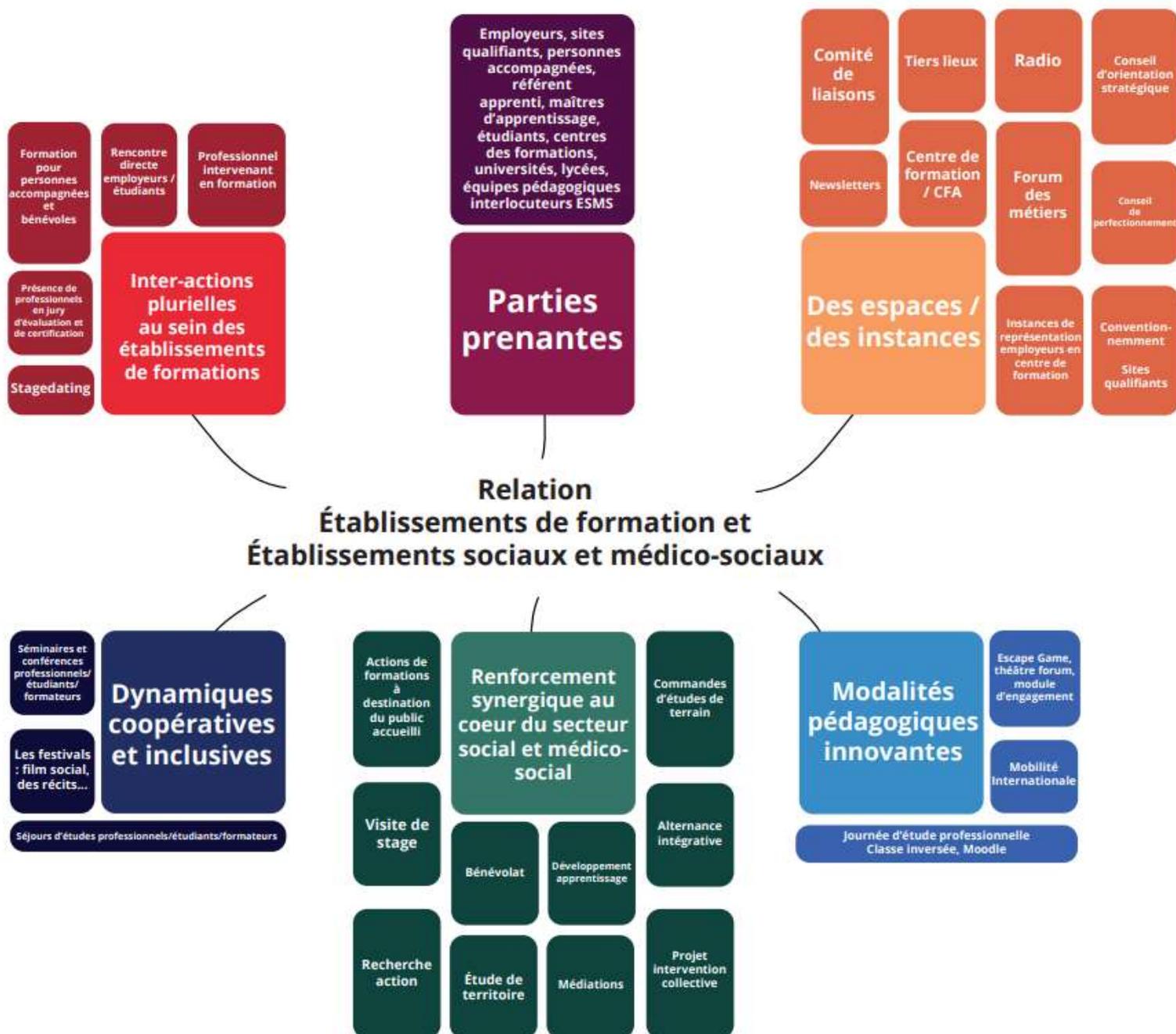
- 
- Fluidifier la mobilité tout au long de la vie professionnelle et permettre la reconnaissance des qualifications acquises en facilitant le passage entre les secteurs public et privé avec une reprise de l'ancienneté.
 - Flécher un financement dédié permettant aux faisant fonction, dans un délai de deux ans sur le poste occupé, d'entrer dans un parcours de formation leur permettant d'acquérir la qualification adaptée.

Fiche mesure 13

Renforcer les liens entre les différentes parties prenantes de la formation (professionnels, formateurs, apprenants, personnes concernées, grand public) pour assurer des interconnexions durables

La carte mentale proposée permet d'identifier, de caractériser, de qualifier la nature des liens entre chaque acteur pouvant être impliqué dans la formation en travail social.

Cette carte présente les lieux, les opportunités, les modalités de collaboration dont chacun peut se saisir pour renforcer les synergies durables entre les parties prenantes de la formation en travail social.



1. Parties prenantes : Appliquer la règle des 3 D

- Déconstruire ses représentations sur le rôle des autres parties prenantes en reconnaissant leur légitimité à être un des acteurs de la formation ainsi que la diversité des savoirs. Exemple : Un étudiant peut intervenir en formation en utilisant un de ses savoirs expérientiels acquis sur son lieu de stage (addictologie).
- Diversifier les acteurs de la formation. Exemple : Permettre aux personnes concernées d'être membres du jury.
- Dynamiser les interactions dans une perspective durable. Exemple : Instaurer une régularité dans les actions et événements et inscrire cela dans la durée.

2. Dynamiques coopératives et inclusives :

- Coopérer autour de projets innovants et diversifier les activités de formation, en osant de nouvelles expériences. Exemples : séjour d'étude à l'étranger engageant des professionnels, étudiants et formateurs, Coup de cœur littéraire (Cf. Fiche illustrative).
- Se saisir des événements nationaux tels que le Printemps des poètes <https://www.printempsdespoetes.com/Edition2024> ou le Festival du film social <https://www.festivalfilmsocial.fr/> et les décliner localement.

3. Modalités pédagogiques innovantes :

- Se saisir de modalités pédagogiques innovantes (actions hors les murs, production d'émissions de radio, rencontres ou événements culturels, vidéos reportage, escape game, théâtre forum, théâtre législatif...) pour créer ou renforcer les liens entre les parties prenantes.
- Favoriser la participation d'acteurs variés dans les processus d'évaluation et de certification (Exemple : présence de personnes accompagnées dans les jurys...).

4. Interactions plurielles au sein des établissements de formation :

- Utiliser toutes les occasions de rencontre (face à face pédagogique, rencontres employeurs-étudiants, témoignages, stage dating).
- Ouvrir les formations à des publics diversifiés : bénévoles, demandeurs d'emploi, personnes accompagnées, apprentis, parents....

5. Renforcement synergique au cœur du secteur social et médico-social :

- Se saisir du développement de l'apprentissage pour construire de nouveaux rapports avec les employeurs (acculturation réciproque des cadres réglementaires, logiques de coopération pédagogique etc.).
- Coopérer face à la crise des métiers notamment à travers l'organisation de job dating.

Cadres législatif et/ou règlementaire et les impacts à envisager

- Freins à l'innovation pédagogique :
 - **Référentiels qualité de la certification qualiopi** (contrainte de traçabilité...)
> Besoin de faciliter la prise de risque et le déploiement d'innovations (s'extraire de ce qui est programmé, avoir une certaine souplesse pour adapter les programmes).
 - **Contraintes liées aux financements sollicités** (fonds européen, OPCO...) > Besoin d'alléger les contraintes administratives ; instaurer un droit à l'expérimentation.

Acteurs principaux identifiés

Employeurs, sites qualifiants, personnes accompagnées, référents apprentis, maitres d'apprentissage, étudiants, apprenants, stagiaires, centres des formations, universités, lycées, équipes pédagogiques, interlocuteurs ESMS

Impacts organisationnels

- Dédier du temps à l'ingénierie de projet en créant un poste (exemple : personne-ressource porteur de projet innovant) et/ ou un espace ressource (laboratoire d'innovation).
- Prévoir dans les espaces décisionnaires une représentation (exemple : quorum) de chacune des parties prenantes, notamment les personnes accompagnées et les apprenants.
- Envisager une présence des organismes de formation dans les instances de gouvernance des partenaires.

Impacts financiers

- 1 ETP ou ½ ETP dédié à l'ingénierie de projet innovants et multi partenaires.
- Prévoir une enveloppe financière pour faciliter la mise en œuvre de dispositifs de formation innovants (exemple : frais de déplacement pour les étudiants) et rémunérer les personnes accompagnées.

Déclinaisons opérationnelles à partir des expériences des CLTSDS retenues pour illustration/essaimage

- Cf. Fiche Empowerment's Tribune
- Cf. Fiche Coup de cœur littéraire

Fiche mesure 14

Sécuriser les conditions de réalisation des périodes de formation pratique

La formation initiale et continue des travailleurs sociaux alterne des apports théoriques et pratiques. Les périodes de formation pratique y occupent donc une place très importante. Il est proposé de sécuriser davantage les conditions d'accueil des stagiaires sur les points suivants :

- Favoriser le développement de l'offre de stage en facilitant l'accès à tous les territoires, par un soutien financier des stagiaires concernant leurs frais de déplacement et de logement. Deux leviers sont identifiés : les aides au logement (priorisation sur les contingents de logements dans le parc social, places réservées Foyers de Jeunes Travailleurs, logement étudiant, etc.) et des aides à la mobilité (permis de conduire, prise en charge des titres de transport, etc.). Parallèlement, les étudiants en travail social doivent accéder aux services délivrés par les CROUS à l'instar de l'ensemble des étudiants.
- Développer des plateformes conçues comme lieu de ressources pour les stagiaires en recherche d'un lieu de formation pratique, et les professionnels volontaires pour l'accueil d'un étudiant. Ces plateformes conçues à l'échelle régionale (portée par la Région, sur le modèle existant des plateformes dédiées au service sanitaire) permettraient de recenser les lieux et thèmes des stages, de permettre la mise en relation entre les structures d'accueil et les étudiants, d'identifier les aides aux déplacements et au logement disponibles sur le territoire.
- Veiller à une progressivité des choix de stage au regard des difficultés des terrains de stage, afin de limiter certains abandons précoces.
- Valoriser la fonction de tuteur de stage : formation et gratification ; reconnaissance des compétences mobilisées et développées.
- Encourager des calendriers de formation qui soient compatibles avec le rythme de l'alternance en apprentissage.
- Garantir les modalités de financement de la gratification de la formation pratique, en octroyant aux structures de formation les financements nécessaires à cette fin.

Fiche mesure 15

Rendre obligatoires des temps de formation continue

Le travail social et l'intervention sociale s'inscrivent dans une complexité systémique, ce qui induit la nécessité de former en continu l'ensemble des acteurs professionnels. La formation doit offrir deux axes, celui de l'actualisation des connaissances, mais aussi celui d'une évolution professionnelle qui évite une certaine forme d'usure et maintient dans une relation à l'autre pertinente pour l'exercice des missions.

- Garantir un nombre de jours de formation continue obligatoire (3 jours minimum par an) hors formations réglementaires obligatoires et hors analyse des pratiques, afin de contribuer à la mise à jour des connaissances et des compétences liées aux métiers.
- Développer la formation inter-institutionnelle, inter secteurs et inter-professionnelle sur un territoire, autour de thématiques transversales et partagées par les acteurs. Le HCTS définira les thématiques prioritaires au plan national sur un programme triennal, en s'appuyant sur le CNFPT et les OPCO du secteur comme porteurs de ces projets de formation à concevoir et décliner localement.

Ces deux propositions engagent un financement dédié et supplémentaire : cf. Plan de relance, Plan d'investissement dans les compétences, Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. Cet investissement conséquent s'annonce essentiel pour faire face aux défis majeurs des transitions (démographique, numérique, écologique) que le travail social doit relever dans un contexte sociétal en transformation profonde.